

Cisco Webex Contact Center 1.0

2020 年 12 月

目次

製品概要.....	3
機能と利点	4
データセキュリティとデータプライバシー.....	18
グローバル可用性	19
システム要件.....	19
ライセンス	21
発注情報.....	24
Cisco Collaboration Flex Plan.....	24
テクニカルサポートサービス.....	25
シスコおよびシスコ認定パートナーの提供サービス	26
シスコの環境維持への取り組み	26
Cisco Capital	26
関連情報.....	26
マニュアルの変更履歴.....	27

製品概要

Cisco Webex® Contact Center は、顧客のエクスペリエンスを変革し、ビジネスの結果を改善することができるオムニチャネル Cloud Contact Center ソリューションです。

Webex Contact Center は基盤からクラウドソリューションとして設計・開発されているため、ビジネスにイノベーションと柔軟性をもたらし、クラウドならではの機敏性、セキュリティと拡張性をもたらすことができます（図 1）。Webex Contact Center はクラウドベースのサブスクリプションとして利用できるため、初期投資を最小限に抑えながら、製品化までの時間と新たな収益までの時間を短縮できます。

Cisco Webex Contact Center は、Software-as-a-Service (SaaS) 製品であり、クラウド配信の大きな利点を提供します。Webex Contact Center を使用すると、次のことが可能になります。

- 売上の移行、収益、保有時間、顧客満足度、および最初の連絡先解決策を改善することにより、**ビジネスの結果を最大化することができます。**
- エージェント、チーム、サイト、システム、アウトソースパートナーの業務パフォーマンスを集中的にリアルタイムで監視することで、サイト間の**パフォーマンスの可視性を向上させます。**
- クラウド内の中央のコマンドセンターから地域全体のコンタクトセンターの操作とリソースを削減し、**総所有コスト (TCO) を削減することによって、管理オーバーヘッドを削減します。**

初めてのコンタクトセンターを作成する新しいビジネスであるか、コンタクトセンターの操作を改善することを検討している中規模企業、または複数のコンタクトセンターサイトに対する可視性と制御が必要な大企業の企業であるかどうかにかかわらず Cisco® Webex Contact Center はお客様のニーズを満たすことができます。



図 1. Webex Contact Center のネイティブクラウドアーキテクチャ：アジャイルかつセキュア

Collaboration Flex Plan でご自身のペースでのクラウドへのパス

Webex Contact Center は、[Cisco Collaboration Flex Plan](#) の一部として提供されています。このプランは、オンプレミスのコンタクトセンターやコラボレーション ソリューション からクラウドのコンタクトセンターや

コラボレーション ソリューションへのインテリジェントで実用的な移行パスをお客様のペースで提供し、すべてのステップで受賞歴のあるユーザエクスペリエンスを提供します。

機能と利点

Webex Contact Center のコア機能について概要を表 1 に示します。

表 1. コア機能

機能	利点
ルーティングおよびキュー管理	<p>Webex Contact Center は、次のようにインテリジェントにコールを分散します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 複数のサイトのチームとエージェント ◦ リモートエージェント ● ルーティング戦略を作成して、チームまたはエージェントレベルでスキル割り当てを利用できます。 ● エージェントの可用性とスキルセットが、顧客の優先順位、価値、およびニーズに正確に適合していること。エージェントの生産性が向上し、顧客が提供しやすくなります。 ● シンプルで使いやすいインターフェイスから、複雑なスクリプト言語を知らなくても、スーパーバイザはルーティング方法を変更できます。これにより、顧客組織はリソースを最大化し、変化した状況に迅速に対応することが可能になります。 ● ルーティング方法に対する変更はすぐに有効になり、キュー内の現在のコールに適用できます。 ● Webex Contact Center の場合、コールはオンプレミスペースの機器に登録されるのではなく、クラウドネットワーク内でキューに登録されます。このアプローチでは、電気通信ハードウェア、通話料金、帯域幅が大幅に節約されます。コンタクトセンターのリソースをグローバルに集中管理することによって、サイト間のキュータイムのバリエーションを排除し、管理コストを削減できます。
ルーティングタイプオプション	<p>Webex Contact Center は、さまざまなコンタクトセンターのニーズに応えるために、広範囲のルーティングオプションを提供しています。ルーティングオプションには、次のものがあります。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. スキルベースのルーティング。これにより、コンタクトセンターは、エージェントスキルセットを管理しやすくなり、コールルーティング戦略を最適化できます。エージェントには、その技量に基づいて、複数のスキルとスキルタイプを割り当てることができます。エージェントのスキルは、次のように定義できます。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 1 ~ 10 の技量スコア ◦ "true" または "false" の値 ◦ 定義済みの値 ◦ 自由形式のテキスト 2. 最長で利用可能なエージェントへのルーティング受信した連絡先は、最長時間の間使用可能になっていたエージェントに送信されます。 3. キャパシティベースのチームルーティングによって、電話番号のコールをルーティングすることができます。これにより、エージェントはシステムにサインインする必要がなくなります。これは、通話中のユーザが従来のコールセンターエージェントではない場合や、ボイスメール、留守番電話機、またはハントグループによって応答される場合に有効です。 <p>キャパシティベースのチームには特定のエージェントが割り当てられていません。また、エージェントは Webex Contact Center エージェントデスクトップを使用しません。キャパシティベースのチームは、Webex Contact Center システムで管理されていないボイスメールボックスまたはエージェントグループを表すために使用される場合があります。このようなチームのキャパシティは、[ルーティング設定] モジュールで定義されているチームキャパシティ戦略によって上書きされる可能性がある、キャパシティ設定で決定されます。</p> 4. ロード バランシング ルーティング。着信連絡先は、戦略で指定された比率に基づいてチームのグループ間で配布されます。

機能	利点
Automatic Call Distribution (ACD)	<ul style="list-style-type: none"> • Webex Contact Center には、ACD の設定、管理、およびレポート用に web ベースのポータルが用意されています。アクセス権は、ユーザログインによって制限されるため、顧客の管理者またはスーパーバイザーは、自分が担当しているサイトだけを管理できます。 • 発信者には、標準の補完的なサービス提供スクリプトを使用した応答の平均速度に基づいて、キューの位置と予想される待機時間が与えられます。 • Webex Contact Center は、スキルのほか、プライマリターゲットエージェントよりも低いレベルのスキルを持つエージェントに、スキルのセットに基づいてコールキューを「オーバーフロー」させる機能を提供します。ダッシュボードのルーティングモジュールでは、ユーザはコールをエージェントにどのように配布するかを指定できます。 • オーバーフローコールキューは、1つのチームまたは複数のチームで構成されたグループ間をカスケードできます。また、特定のスキル要件を含めることができます。しきい値を超えた場合、コールはオーバーフローキューにルーティングされ、より特殊なコール処理のために優先順位を決定できます。しきい値は、いつでも調整できます。エージェントに割り当てることができるスキルの数には、厳しい制限はありません。 • エージェントは、コール後に自動的に使用可能にすることも、利用できないようにすることもできます。また、コール間にセット区切りを含めることもできます。 • 手動での後処理時間または自動折り返し時間を設定するには、エージェントを設定することができます。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 手動による後処理では、エージェントは、管理者によって決定されたコール後の処理を完了するまでの時間を受信します。これは、管理者がこの機能を有効にしている場合は、エージェントによって拡張できます。 ◦ 自動後処理では、そのコールの後すぐにエージェントが利用可能になります。エージェントがミーティング、トレーニング、または昼休みのためにオフラインにする必要がある場合、エージェントはそのステータスをアイドル状態に変更できます。アイドル状態では、通信はエージェントにルーティングされません。 ◦ 何らかの理由で、エージェントがそれらに送信されたコールに応答しない場合、そのコールはすぐに戻って、使用可能な別のエージェントに再ルーティングされます (「応答なしにリダイレクト」、または RONA)。非応答エージェントに追加のコールを送信しないようにするために、非応答エージェントは使用できない状態になります。また、そのステータスをアクティブ状態に戻してコールの受け取りを再開する必要があります。
廃棄コード (後処理コード)	<ul style="list-style-type: none"> • 管理者は、コールの終了理由とエージェント非アクティブ (アイドルコード) を追跡するための廃棄コード (後処理コード) を作成できます。 • アイドル理由コードは、連絡先に関連しない任意のエージェントアクティビティのために使用できます。これにより、スーパーバイザーはエージェントの可用性を詳細に追跡できます。 • アイドルコードや後処理コードを追跡する補助コードレポートと呼ばれる特定のレポートがあります。
コールバックオプション	<ul style="list-style-type: none"> • Webex Contact Center は、キューとボイスメール機能からのコールバックを提供します。キューが特定の事前決定ポイントに到達すると、発信者は、その電話番号をキューに入れたままにしておくことができます。また、キューで待機する代わりにボイスメールから退室することもできます。 • Webex を使用したプロフェッショナルサービス契約を通じて、Webex Contact Center は Web ベースのコールバックを提供し、顧客の Web サイトに訪問者が顧客提供の電話番号でお客様にコールバックすることをリクエストできるようにすることができます。Webex Contact Center のルーティングエンジンは、最適なエージェントを識別し、そのエージェントを顧客に接続することによって、コールバックリクエストを処理します。
エージェントグリーティング	<ul style="list-style-type: none"> • プロフェッショナルサービスのサポートにより、Webex Contact Center は構成可能な自動エージェントグリーティングを発信者に対して再生し、発信者のエクスペリエンスを標準化することができます。グリーティングを使用することで、すべてのコールで同じ挨拶を繰り返す必要がなくなり、エージェントの声をフレッシュな状態に保つことができます。
エージェントデスクトップ	<p>エージェントデスクトップには次の機能があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 音声、電子メール、チャットチャネルのサポート • 画面を強化したポップアップユーザエクスペリエンスによるエージェント生産性の向上 • 1日の間にパフォーマンスを評価するエージェントのエージェントパフォーマンス統計 • 着信コールと発信コールを分離するようにカスタマイズされたエージェント アクティビティ グリッド

機能	利点
リモートエージェントのサポート	<p>Webex Contact Center がコール配信に既存のエンドポイントを使用します。これらのエンドポイントは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● PSTN 電話機 ● 携帯電話 <p>Webex Contact Center では、すべてのエージェントが実質的にリモートエージェントであり、エンドポイントに関係なくまったく同じ機能を使用できます。自動コール分配 (ACD) のすべての機能は、ローカルでもリモートでも、テレフォニーエンドポイントに関係なく、すべてのエージェントで同じように動作します。スーパーバイザは、リモートでもオフィスでも、エージェントによって処理されるコールのモニタリングと録音を継続して行うことができます。必要な機器は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ブロードバンド接続のコンピュータ ● サポートされているブラウザ ● アドレス指定可能な電話番号
組み込みディザスタリカバリ	<ul style="list-style-type: none"> ● 自然災害、輸送設備の停止、電力の中断など、予期しない緊急時にコールセンタートラフィックをスムーズにリダイレクトできます。 ● 電話機、コンピュータ、およびインターネット接続により、機器エージェントはすべての場所で生産性を向上させる必要があります。
シングルサインオン (SSO)	<ul style="list-style-type: none"> ● このソリューションにより、エージェントとスーパーバイザのログインとパスワードの管理が簡素化され、すべての Webex Contact Center アプリケーションに 1 回でログインできるようになります。 ● すべての Webex Contact Center アプリケーションは、デフォルトの Webex Control Hub アイデンティティサービスと統合されています。これにより、パートナーと顧客は、コントロールハブのログイン情報を使用して、すべてのコンタクトセンターアプリケーションにシングルサインオン (SSO) することができます。 ● コントロールハブの組み込みアイデンティティサービスに加えて、顧客は組織の共通アイデンティティプロバイダー (IdP) に認証要求をリダイレクトできます。この機能を使用するには、セキュリティアサーションマークアップ言語 (SAML) 2.0 に確認して、特定の追加設定が必要であることを確認する必要があります。ここでは、テスト済み SSO IdP のリストと、他の IdP サービスを検証するための高レベルの手順を ここに 示します。
Webex Control Hub	<ul style="list-style-type: none"> ● Webex Contact Center は Webex Control Hub (https://admin.webex.com) と統合されており、ミーティング、コール、チーム、コンタクトセンターなど、すべての Cisco Webex コラボレーションサービスに対して 1 つの管理エクスペリエンスを提供します。 ● 1 つのインターフェイスを使用して、1 つまたは複数の Webex コラボレーションサービスに対して簡単なユーザのオンボードエクスペリエンスを提供できます。 ● 権限、セキュリティ、および準拠を制御します。 ● 顧客の管理者用に、コントロールハブは、次の Web ベースのインターフェイスを提供します。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 組織の管理 ○ ユーザの管理 ○ サービスの割り当て ● パートナー管理者には、エンド顧客向けのすべてのプロビジョニングと注文サービスの中心として、Webex Control Hub が使用されます。Webex Control Hub では、次の操作を実行できます。 <ul style="list-style-type: none"> ○ パートナー組織の管理対象組織として新しい顧客組織を追加する ○ すべての顧客組織の表示 ○ 管理アクティビティのための顧客組織へのアクセス <p>Webex Control Hub が Webex Contact Center の管理ポータルにクロス起動し、単一のログインで使いやすさを向上させることができます。</p>
Management Portal	<p>Webex Contact Center の管理ポータルは、リアルタイムでのエンドツーエンドの管理と、コンタクトセンターの管理を行うための Web ベースのツールを管理者とスーパーバイザに提供します。ユーザは次のことができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 柔軟なルーティング戦略とコールフローの設定 ● 複数のスキルを持ったエージェントのキューへの割り当て ● ダッシュボードとコールモニタリングを使用してリアルタイムでパフォーマンスをモニタリングする ● 過去のレポートおよび分析にアクセスして顧客の動向を追跡する

機能	利点
スーパーバイザ機能 (コールモニタリング、コーチング、割り込み)	<ul style="list-style-type: none"> ● モニタリング、コーチング、割り込みを含む、スーパーバイザ機能はプレミアム エージェント ライセンスです。 ● スーパーバイザは、リアルタイムダッシュボードを使用して、最新の連絡先とエージェントの状態を表示できます。 ● Web ベースのダッシュボードを使用すると、コールおよびマルチメディアの連絡先を管理および監視するための集中ポイントを作成できます。スーパーバイザは、すべてのサイト、ネットワーク、およびテクノロジーにわたって、コールボリュームとエージェントアクティビティをリアルタイムに表示します。コールセンターマネージャには、分散したコンタクトセンターの運用を計測してリアルタイムで管理するためのツールと情報が用意されています。 ● キューのステータスとキューで待機している連絡先が、スーパーバイザインターフェイスにリアルタイムで表示されます。 ● コールのモニタリング機能を使用すると、スーパーバイザが管理しているチームのコールにアクセスしたり、社内ネットワークまたはリモートダイヤルイン接続を介して会話を聞くことができます。これは、発信者またはエージェントが認識せずに実行できます。スーパーバイザは、いつでもコールをコーチングまたは割り込みできます。必要であれば、スーパーバイザは、会話中に代理でエージェントを指導するか、または 3 方向の会議を作成して進行中の会話に参加することができます。 <ul style="list-style-type: none"> ○ コールの監視アプリケーションは、スーパーバイザが必要とする柔軟性を提供するために、いくつかの柔軟なオプションをサポートしています。モニタリングは、継続、一度限り、または定期的に実行することができます。 ○ 1 つ以上のキュー、サイト、チーム、およびエージェントの組み合わせを使用して、モニタリングスケジュールを作成するか、スーパーバイザがリアルタイムでセッションを監視するかを選択できます。 ● また、スーパーバイザは、エージェントのスキルプロファイルをリアルタイムで変更することもできます。この機能は、スーパーバイザがエージェントチームを管理し、コンタクトセンターの管理目標をサポートするための戦略的なツールとなります。
コール録音	<ul style="list-style-type: none"> ● コール録音モジュールを使用すると、許可されたユーザはコールを録音し、録音スケジュールを作成できます。 ● コール録音アプリケーションを使用すると、スーパーバイザまたは管理者は、各キューの録音スケジュールを決定できます。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 録音は、サイト、チーム、およびエージェントのレベルで制限することができ、合計コールの割合だけを録音するかどうかを決定する柔軟性が含まれています。 ○ また、録音のスケジュールには、機密情報が共有される場合に、特定の期間における録音の一時停止を許可するオプションも用意されています。 ● 録音管理機能はジュークボックスのように使用するアプリケーションであり、スーパーバイザがコール録音にアクセスして、キュー、サイト、チーム、およびエージェントでフィルタ処理することができます。 <ul style="list-style-type: none"> ○ このアプリケーションでは、アクセス時間を大幅に短縮するビジネス固有のラベルを使用して、コール録音にタグを付けることもできます。 ○ このアプリケーションには高度な検索オプションがあり、これを使用すると、コール録音を検索して CAD 変数、着信番号識別サービス (DNIS)、自動番号識別 (ANI)、セッション ID、録音時間、カスタム属性などのコール属性を検索できます。 ● ユーザは、コンプライアンス コール ログイングまたはコール録音の割合の 2 つの異なる音声録音オプションから選択できます。 <ol style="list-style-type: none"> 1. コンプライアンス コール ログイングは、特定のキューによって提供されているすべてのコールを記録します。この設定は、コンプライアンスを目的として 100% 録音する必要がある顧客に便利です。 2. 通話の録音率により、顧客はコールのサブセットを録音することができます。これにより、管理者は、企業全体のコール品質をスポットチェックしたり、特定のエージェント、チーム、またはコールセンターサイトの目標品質モニタリングをしたりすることができます。録音されるコールには、次のようなものがあります。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 割合ベースでシステムによってランダムに選択されます。 ○ 時間または日でスケジュールされている ○ コールのルーティング先となるサイト、チーム、エージェントなどの条件に基づいている ● 録音は、録音ポータルに保存され、コール録音のアーカイブと検索を提供します。
保留音	<ul style="list-style-type: none"> ● 音楽とメッセージが録音され、.wav ファイルとして保存されます。このファイルは Webex Contact Center にアップロードされ、プラットフォーム上で設定されている任意のキューで使用できるようになります。 ● 新しい録音は、いつでも Web ベースのダッシュボードからアップロードできるほか、発信者に対してはリアルタイムで利用可能になります。

機能	利点
電子メール機能	<ul style="list-style-type: none"> ● 電子メール機能は、プレミアムエージェント席にのみ含まれています。 ● 電子メールの件名は、ビジネス固有のキーワードについてスキャンされ、ルーティングする必要があるスキルグループまたはキューを決定します。 ● いったんキュー内に配置された後、ワーク ディストリビューション エンジンが、システム内で選択されたキューアルゴリズムに基づいて利用可能なエージェントにそれらのエージェントを割り当てます。 ● エージェントは、顧客の過去のやり取りに関する完全な可視性を備えた標準の電子メール返信テンプレートを使用して、電子メールに応答できます。 ● Webex Contact Center の電子メール機能は次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 複数の電子メールアカウントからの電子メールをプルする（セキュリティで保護されたチャンネルを介した Gmail および Office 365） ○ グリーティングと署名を含むテンプレートの提供 ○ 件名キーワード分析に基づいて電子メールをルーティングする ○ リッチテキスト機能を備えた電子メールエディタ ○ 設定可能な制限のある添付ファイルのサポート ○ 電子メール連絡先に対する複数セッションのサポート ○ Analyzer での電子メールに関するレポート ○ 会話グループと履歴の提供 ○ 後処理コード ○ 新しい電子メール着信の可聴インジケータ
チャット機能	<ul style="list-style-type: none"> ● チャット機能は、プレミアムエージェント席にのみ含まれています。 ● チャットでは、Webex Teams™ のメッセージング インフラストラクチャを使用して、顧客とエージェント間の通信を行います。 ● 顧客は、顧客の Web サイトにあるチャットバブルを使用して、エージェントに接続することができます。 ● 顧客は、ドロップダウンメニューから操作の理由を選択できます。選択の理由は、顧客とのやり取りを適切なキューにルーティングするのに使用されます。 ● チャットの相互作用は、設定されているルーティング方法（たとえば、「利用可能な最長エージェント」）に基づいてエージェントに割り当てられます。 ● Webex Contact Center の Web チャット機能は次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> ○ セキュリティで保護されたチャット ○ チャットの理由とキューの位置に基づくルーティングの取り扱い ○ 直感的なウィザードを使用したセルフサービス チャット テンプレートの作成 ○ チャットバブルのブランディング ○ プロアクティブ チャット ○ Google AI を使用した顧客仮想アシスタント（ボット）との統合 ○ チャットでの添付ファイルと URL 転送のサポート ○ 設定可能な返信定型文での応答 ○ ブラインド/打診転送および別のエージェントまたはスーパーバイザとの会議 ○ 顧客はチャットトランスクリプトをダウンロードできます。 ○ 顧客は顧客満足度（CSAT）調査を提出できます。 ○ エージェントは複数セッションのチャットに参加可能 ○ Analyzer でのチャットのレポート ○ チャット用の後処理コード ○ 新しいチャット用の可聴インジケータ ○ 顧客との対話履歴 ● 必要に応じて、エージェントはチャットページの【転送（transfer）】ボタンを使用して、他の担当者またはその内容に関する専門家にチャットを転送できます。エージェントには、キューのリストが表示され、転送用のキュー内で利用可能なエージェントを選択できます。新しいエージェントは、最初のエージェントによって残されたすべての社内ノートの他に、以前のチャット情報をすべて受信します。

機能	利点
セルフサービス自動音声応答 (IVR)	<ul style="list-style-type: none"> • Webex Contact Center は、着信および発信コールとコールバック用のタッチトーン（デュアルトーンマルチ周波数、または DTMF）と、音声対応の IVR（オプションのアドオン）の両方を提供しています。 • 顧客は、音声コマンドを使用して、エージェントと話さずとも情報を取得したり、適切に支援を受けるために正しい部門またはエージェントにすばやく移動したりすることができます。 • IVR は、Web ベースで使いやすいドラッグアンドドロップの通話フロービルダーを備えており、これにより、ビジネスユーザーが IVR 通話フローを簡単に設定および保守できるようになります。
タッチトーン (DTMF) IVR	<p>機敏なタッチトーン IVR ソリューションは、インテリジェント コール ルーティングと基本的なセルフサービスを提供します。機能セットには、次のものが含まれます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • タッチトーン (DTMF) の発信者入力 • 音声プロンプト • サードパーティ製品との統合 • エージェントに渡される IVR で収集されたスクリーンポップデータ • Analyzer で使用可能な履歴レポート • ブラウザベースのドラッグ&ドロップ通話フロービルダー
音声対応 IVR (オプションのアドオン)	<p>音声対応 IVR は、音声合成 (TTS)、音声認識、複雑なエンドユーザタスクの自動化によって実現された、高度な顧客エンゲージメント ソリューションです。このソリューションは、個別の Webex Contact Center 機能として価格が付けられています。機能セットには、次のものが含まれます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • タッチトーン (DTMF) の発信者入力 • 多言語自動音声認識 (ASR) • オープンエンドの音声応答 • 多国語音声合成 (TTS) • サードパーティ製品との統合 • エージェントに渡される IVR で収集されたスクリーンポップデータ • リアルタイムおよび履歴レポート • ブラウザベースのドラッグ&ドロップ通話フロービルダー <p>タッチトーン IVR および音声対応 IVR はいずれもクラウドベースであり、Webex Contact Center に統合されています。音声対応 IVR は、タッチトーン IVR 内から呼び出すことができるため、ユースケースによっては、この 2 つのソリューション間でアプリケーションを分割するのが最も経済的な場合もあります。</p>
CRM の統合	<ul style="list-style-type: none"> • Webex Contact Center には、Salesforce、Zendesk、MS Dynamics などの業界トップレベルの複数の CRM システムと統合できる既成のコネクタが用意されています。 • また、Cisco Professional Services チームを使用して、他の CRM アプリケーションとの統合を、カスタムの有料プロフェッショナルサービスへの関与として利用することができます。 • 統合の一環として、顧客に関するデータとコールのコンテキストが、自動スクリーンポップによってエージェントに送信されます。 • Webex Contact Center には、着信コールをキャプチャするための CRM アプリケーション内での対話ログも記録されます。この統合により、CRM アプリケーション内で、エージェントが電話番号をクリックして顧客にダイヤル発信できるようになります。発信ダイヤルコールは、番号がダイヤルされたレコードに対して自動的に記録されます。 • CRM コネクタは、Webex Contact Center ACD と顧客の CRM ツール間の CTI 統合を提供します。ツールセットでは、次のことが可能です。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ エージェントの状態の制御 ◦ コール制御 ◦ クリック トゥ ダイアル ◦ [自動番号識別 (ANI) (Automatic Number ID (ANI))] または [コール変数 (call variables)] のスクリーンポップ ◦ CRM からのインバウンドコールの受信と、アウトバウンドコールの発信 (クリックトゥダイアル) ◦ CRM の自動顧客録音のスクリーンポップ ◦ CRM での自動コールアクティビティのログイン

機能	利点
コンピュータ テレフォニー インテグレーション (CTI) [コンピューター たてれふおにーいん てぐれーしょんCTI]	<p>Webex Contact Center 使用すると、複数のサイトとエージェントの場所の導入と管理が容易になり、企業は従来のコンタクトセンターソリューションのコスト、複雑さ、および制限を軽減することができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • コアインフラストラクチャは、次のデータをデスクトップクライアントに提供します。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 自動番号識別 (ANI) ◦ 着信番号識別サービス (DNIS) ◦ 顧客入力番号 (CED) のプロンプト選択 ◦ サイト、チーム、またはエージェントの選択 • これらはすべて、企業内のテクノロジーフットプリントを導入しなくても、世界中のあらゆる場所で、アプリケーションに接続されているすべてのエージェントに送信されます。
レポートとダッシュ ボード (Analyzer)	<ul style="list-style-type: none"> • Analyzer では、Webex Contact Center の自動着信呼分配装置 (ACD) や自動音声応答 (IVR) からデータを収集し、コンタクトセンターの分析、理解、管理を行い、新しく革新的な方法で運用効率を最適化することができます。 • この機能は、プレミアムエージェント席でのみ使用できます。 <p>データは、次のように Analyzer を使用して表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 日の運用を監視することによって、パフォーマンスと生産性を最大化するように運用上の変更を行うことができる リアルタイムダッシュボードおよび履歴運用ダッシュボード • 以前に作成された毎日、毎週、毎月、四半期ごとのレポートの作成を自動化する、スケジュールされたパフォーマンスレポート。 • ビジネスおよび財務の結果によって顧客のやり取りとエージェントのアクティビティをキャプチャ、整理し、対話形式で分析、それらのアクティビティを分析、最適化の機会を見つけるための調査とトレンド分析する 探索および傾向分析 • Analyzer で提供される情報の種類の詳細については、図 2 を参照してください。 <div data-bbox="365 997 1421 1837" data-label="Diagram"> </div>

図 2. Analyzer でのレポートとダッシュボード

- Analyzer の中核となるのは **クラウドデータサービス (データリポジトリ)** であり、これには **Cisco Webex Contact Center** から顧客の操作とエージェントのアクティビティのレコードが保存されています。顧客のニーズに応じて、リポジトリをリアルタイムまたは定期的に更新できます。
- **Webex Contact Center** の自動コール卸売業者 (ACD) およびインタラクティブな音声応答 (IVR) コンタクトセンターのアプリケーションから、データをリアルタイムに、または定期的に収集することで、**Analyzer** は顧客関与ごとに統合された顧客インタラクションとエージェントアクティビティのレコードを作成し、業務メトリクスとビジネス情報を提供します。
- **Analyzer** を使用すると、コンタクトセンターのシステムでデータをセグメント化、プロファイリング、および視覚化したり、コンタクトセンターの効率およびエージェントの生産性に影響を与える主要な変数を特定したりすることができます。
- これらのレポートツールを使用すると、次のことが可能になります。
 - **カスタムメジャーを作成します。** **Webex Contact Center** の IVR および ACD からのフィールドとメジャーを使用して計算した新しいビジネスメトリックを作成します。
 - **ビジネスの成果にどのような影響があるかを決定します。** 運用効率に影響を与える主要な変数を特定します。高パフォーマンスのエージェントチームを統計的に特定します。
 - **何が、誰が、成果をもたらすのかを決定します。** 業務メトリクスとエージェントの生産性を分析し、パフォーマンスを最適化する最適な方法を見つけます。
- パフォーマンスデータを分類するには、次のようにします。
 - エントリポイント
 - キュー
 - エージェント
 - サイト
- 直観的なドラッグ&ドロップ ユーザーインターフェイスを使用すると、ユーザはデータを履歴またはリアルタイムダッシュボードにセグメント化、プロファイル、テーブル化、およびグラフ化し、パフォーマンスレポートを派生させることができます。
- **Webex Contact Center** の ACD、IVR、チャット、および電子メールのやり取りのデータは、左側のパネルに表示されます。その後、データを中央のキャンバスにドラッグ&ドロップして、対話型のテーブル、棒グラフ、折れ線グラフ、円グラフ、およびタイムモーションチャートで洞察と視覚化を作成できます。
- ユーザは、次のように選択して、アドホックレポートを作成できます。
 - チーム、キュー、サイト、またはエントリポイントのレポートが必要なレポート要素 (チーム、キュー、サイト、またはエントリポイント)
 - グラフとテーブルパラメータにより次を表示します。
 - データの特定のタイムフレーム

リアルタイムレポート




- [概要 (Summary)] ビューでは、**リアルタイムの通話量、サービスレベル、および企業全体の各サイトにおける放棄呼率**のスナップショットが提供されます。
- 複数の異なる環境に対して、地理間および技術間でコール統計情報を収集して標準化します。データはグラフ形式または表形式の表示のいずれかで表示できます。
- リアルタイムレポートのデータパラメータは、次のとおりです。
 1. **接続済み連絡先** (リモートサイトで受け入れ済みで、終了していない現在の連絡先の数)。
 2. **キューに入っている連絡先** (これは、**Webex Contact Center** サービスに接続され、応答を待っている現在のコール数です)。
- この情報によって、**コールルーティングとコール配布の管理がより効率的になります**。この集中管理システムから、コンタクトセンターマネージャは、コールキューイングやルーティング戦略、およびリアルタイムモニタリングをリアルタイムで制御し、表示を確認します。
- この強力なダッシュボードをカスタマイズして、各サイトの顧客定義情報を表示することができます。これにより、顧客は、各サイトおよび企業のサービスレベル準拠を管理、監視、および実施することができます。ユーザレベルの権限は、特定のサイトおよびチームのマルチパーティ管理のためのアクセスを定義します。
- 音声、チャット、および電子メールを含む、サポートされているすべてのチャネルについて、リアルタイムインターバルレポートおよび履歴レポートに表示できるデータは次のとおりです。
 - **キュー**：データが属している仮想チーム
 - **時間**：コールアクティビティが表示される 30 分間隔の期間。
 - **着信コール**：レポート間隔中に受信したコールの合計数

機能	利点
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ エージェントアクティビティ：エージェントが各エージェントの状態で費やす合計時間 ◦ 応答コール：リモートサイトによって受け付けられたコールの数 ◦ 1時間あたりのキューコール数：レポート間隔中にキューに登録されたコールの数 ◦ 放棄呼：レポート間隔中に放棄されたコールの数 ◦ 完了したコール：レポート間隔中のシステム内のコールの合計数。応答したコールと放棄呼を含む ◦ 切断されたコール：応答されたコールの合計数。その後、失われたコールしきい値期間内に切断 ◦ ショートコール：ショートコールしきい値内で終了し、リモートサイトに配布されないコールの合計数 ◦ 応答時間：コールが Webex Contact Center サービスに着信して、応答されるまでの累積時間 ◦ 通話時間：累積通話時間 ◦ キュー時間：コールがキューに登録され、リモートサイトへのルーティングを待機している累積時間 ◦ 放棄時間：ショートコールしきい値で指定された時間よりも長くシステムにコールがあったが、エージェントが応答する前に終了した時間の累積値 ◦ IVR 時間：コールが IVR システムにあり、処理を待っていた累積時間 ◦ 応答コールの割合：応答コール数を着信したコール数からショートコール数を引いた値で割り、100を掛けた値。応答したコールはリモートサイトが承認したコールであり、失われたコールのしきい値内に切断され、エージェントによって応答されるか、またはレポート間隔中にリモートサイトのキューに入れます。 ◦ 平均通話時間：レポート間隔中に終了したコールの合計数によって計算された合計通話時間で計算された平均通話時間 ◦ 平均キュー時間：コールがキューにあった合計時間をキュー内でリモートサイトへの送信を待機し、存在していたコールの総数で割った値。 ◦ 平均放棄時間：放棄される前にコールがシステム内に存在していた合計時間を、放棄されたコールの総数で割った値。 ◦ 応答平均スピード：合計応答時間を応答コールの総数で割った値 ◦ サービスレベル：仮想チーム用にプロビジョニングされた、定義済みのサービスレベルしきい値内で応答したコールの割合 ◦ 履歴レポート <p>履歴通話レポートは、次のオムニチャンネルビューを提供します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 週単位の量の概要 ● デフォルトおよびユーザ定義のレポート ● さまざまなレベルでのコールの詳細レコードビュー ● キューレポート ● カスタマイズ可能なグラフ ● ダウンロード機能 <p>すべてのコールとコールのすべての区間の連絡先通話の詳細が表示されます。コール詳細レコードは、発信者の完全なライフサイクルを表します。このメソッドは、コールが終了するまで、新しい外部のコールとして、または別のエントリポイントまたはキューからのコール転送として、エントリポイントに到着したときのコールの履歴を追跡します。エージェントが別のエージェントに通話を転送すると、通話の各区分間に対しセグメント詳細レコードが作成されます。</p> <p>履歴エージェントレポートは、次のオムニチャンネルビューを提供します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● サイト、チーム、およびエージェントレポート ● パフォーマンスの概要 ● 後処理およびアイドルコードレポート

機能	利点
統合およびオープン API	<p>Webex Contact Center は、いくつかの API とインターフェイスで囲まれたオープンなプラットフォームに基づいています。これにより、社内外の他の社内、既製品、およびアプリケーションと容易に統合し、既存のシステムと投資を活用することが可能になります。</p> <p>また、このオープンなプラットフォームでは、Webex Contact Center を市場内の他のアプリケーションと統合して、顧客向けの独自のエンドツーエンドソリューションを作成することができます。Webex Contact Center API を使用すると、サードパーティが Webex Contact Center 機能を活用および拡張するためのソフトウェアを開発することができます。</p> <p>Webex Contact Center には、次の REST API が用意されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 連絡先データ API： 次のようなデータを含む、セッション固有の拡張コールデータレコードを提供します。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 発信者およびエージェントの詳細 ◦ IVR アクティビティ ◦ コール後処理コード ◦ 通話録音 ● レポート API <ul style="list-style-type: none"> ◦ エージェントアクティビティ、キューアクティビティ、エージェントおよびキュープロビジョニング情報、コールの録音とメタデータなどに関する一括レポートまたは個々のレコードを抽出する RESTful API。 <p>統合オプションの例を次に示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● CRM アプリケーションと CTI の統合 <ul style="list-style-type: none"> ◦ Webex Contact Center は、スクリーンポップやレコードの取得などの CTI 機能をサポートしています。シスコのソリューションはオープンであり、独自の統合およびプロトコルではなく、業界標準に基づいています。このアプローチでは、複数の異なる CRM アプリケーションと統合することができます。 ● サードパーティ IVR 統合 <ul style="list-style-type: none"> ◦ Webex Contact Center の通話の開始時、中間側、または終了時に、既存の IVR をアプリケーションとコールフローに統合します。 ◦ DNIS プールベースのコールの一致は、特定の Webex Contact Center DNIS にある着信コールと、顧客の IVR DNISs への対応する発信コールを相関させるため、DNIS ベースのコールルーティングを維持するのに役立ちます。 ● ワークフォースマネジメント (WFM) 統合 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 顧客は、Webex Contact Center を使用して、既存の WFM システムを統合することができます。 ◦ サードパーティ WFM 内でエージェントスケジュールの履歴にエージェント アクティビティデータを提供します。 ● 計算に従った、リアルタイムのイベント駆動型のエージェントアクティビティ通知が提供されます。

Webex Contact Center に用意されている中心的な機能に加えて、シスコにはオプションのアドオン機能が多数用意されており、選択ベンダーのパートナーが、Webex Contact Center と統合するために特別にテストおよび最適化された他のクラス最高の機能を選択して提供しています。表 2 では、これらのオプションのアドオン機能について説明します。

表 2. アドオン機能のオプション

機能	利点
Webex Workforce Optimization (Webex WFO)	<p>Webex Contact Center には、次の 3 つの中核的な機能を提供するオプションのクラウドワークフォース最適化スイート (Webex WFO) があります。</p> <ol style="list-style-type: none"> ワークフォースマネジメント (WFM) : スタッフのスケジュール設定と管理 品質管理 (QM) : エージェントの効率性とパフォーマンスの測定 WFO 分析 : 音声およびデスクトップアクションを分析して、洞察を得ます。 <div data-bbox="391 758 1438 1104" style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; width: 30%; background-color: #f9f9f9;"> <div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold;">Workforce Management</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <p style="text-align: center; font-size: small;">Schedule staff and manage adherence to schedules</p> <hr style="width: 50%; margin: 5px auto;"/> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">Forecast trends to prevent over- or under-staffing</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; width: 30%; background-color: #f9f9f9;"> <div style="background-color: #70ad47; color: white; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold;">Quality Management</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <p style="text-align: center; font-size: small;">Measure agent efficiency and performance through tailored evaluation forms</p> <hr style="width: 50%; margin: 5px auto;"/> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">Boost morale via gamification, agent self-assessment</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; width: 30%; background-color: #f9f9f9;"> <div style="background-color: #f1a333; color: white; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold;">WFO Analytics</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <p style="text-align: center; font-size: small;">Analyze speech and desktop actions to gain insights</p> <hr style="width: 50%; margin: 5px auto;"/> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">Correlate agent performance to NPS scores</p> </div> </div> <p>ソリューションの詳細については、Webex WFO データシートを参照してください。</p>
Webex WFO ワークフォースマネジメント (WFM)	<p>ワークフォース最適化ソリューションは、コンタクトセンターのスーパーバイザ、エージェント、スタッフィングアナリストに、エージェントのスケジュールを動的に管理し、トレンドに基づいて人員配置を予測・計画し、スケジュールの遵守を保証する機能を提供します。主要機能は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> 動的スケジュール設定：エージェント、スーパーバイザ、およびスタッフのスタッフアナリストは、全員のニーズを満たすスケジュールを作成することができます。 動的な日中のスケジュール設定：最終分のスケジュール変更を有効にします。 自動エージェント承認：例外、休み、スケジュール提示/交換、および指導があります。承認、拒否、待機リスト、手動による処理を自動化するための設定済みワークフローを提供します エージェントによって開始されたピアに関する指導：エージェントが要求を送信し、ピアが受け入れると、スーパーバイザによる自動承認が行われ、両方のエージェントのスケジュールが更新されます。 エージェント KPI のゲーミフィケーション：エージェントは品質のスコアを得るためのバッジや、品質を厳守するためのバッジを得る 戦略的なプランニングと予測：ユーザが傾向に基づいてスタッフのニーズを予測できるようにします。 休暇と祝日の計画

機能	利点
Webex WFO Quality Management (QM)	<p>品質管理は、カスタマイズされた評価フォームを使用して、顧客がエージェントの効率とパフォーマンスを測定するのに役立ちます。主要機能は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● マルチチャンネル品質評価：コール、電子メール、およびチャットの相互作用を評価します。 ● ターゲットの評価：トランザクションデータ、顧客データ、音声エネルギー、およびその他のビジネス関連のメタデータを組み合わせて、関心のあるインタラクションをピンポイントで見つけます。 ● カスタマイズされた評価フォームのライブラリ：パーセントまたはポイントベース ● ピンポイント評価のコメント：コールにコメントを追加し、質問、セクション、フォーム、または期間によってコメントを検索します。 ● エージェント KPI のゲーミフィケーション：エージェントは品質のスコアを得るためのバッジや、品質を厳守するためのバッジを得る ● 評価のキャリブレーション：スーパーバイザ、マネージャ、およびエージェントは、品質へのコラボレーションアプローチの評価に関するコメントを追加できます。 ● 自動コンタクトキュー：連絡先は、ワークフローの設定に従って連絡先キューに送信されます。 ● コールデータとのコール調査後のデータの統合により、評価中に再生に容易にアクセスできるようになります。 ● コールのエクスポート：トレーニングにまたは eラーニングプラットフォーム内で使用します。
Webex WFO Analytics	<p>Webex WFO Analytics は、組織がデータに基づくインサイトを得て、カスタマーエクスペリエンスを向上させ、顧客とのすべてのインタラクションで収益を上げるのに役立ちます。</p> <p>企業は、インタラクションを分析し、顧客、従業員、ビジネスに関する貴重な発見を行うことができます。高度な音声分析、デスクトップ分析、およびテキスト分析により、組織はコンタクトセンターに埋もれたインテリジェンスの宝庫を開くことができます。</p> <p>主要機能は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● スピーチ分析（音声学） ● 音声からテキストに変換された音声からフルテキストのトランスクリプト ● 電子メール、チャット、テキスト、ソーシャルメディア、アンケートを含むチャンネルのテキスト分析 ● デスクトップアクティビティを追跡し、コンプライアンスを促進し、アクティビティトリガーを使用して自動化されたワークフローを作成するデスクトップ分析 ● すべてのコールインタラクションを自動的に肯定、中立、または否定のスコアに変換する、感情分析 ● ドリルダウン機能を備えた強力使いやすいダッシュボード ● 予測品質評価スコア ● ネットプロモータースコア（NPS）と音声データを使用した予測 NPS により顧客とのインタラクションを 100% 自動的に評価 ● 言語に関係なく顧客を理解するのに役立つ言語パック ● すぐに使用できる使いやすい機能 ● フレーズクラウドやインタラクティブチャートなどの豊富なデータ可視化機能を備えたダイナミックレポートオプション ● 高度なカスタムダッシュボード機能 ● ウィジェットベースのダッシュボードと直感的なインターフェイス
アウトバウンド音声オプション	<ul style="list-style-type: none"> ● このオプションは、発信ダイヤルモードを組み合わせることで、Webex Contact Center の強力な着信コール処理機能を補完します。 ● 受信のみに対応するようにエージェントを割り当てるか、または着信と発信の両方の連絡先だけを処理するようにエージェントを割り当てることで、リソースの使用率を向上させる効果的な方法を提供します。
アウトバウンドキャンペーン	<ul style="list-style-type: none"> ● 発信キャンペーンオプションを利用すると、エージェントが顧客との通話にかかる時間を増やし、顧客に電話を掛けようとする時間を減らせるようにすることで、エージェントの生産性とコンタクトセンターの全体的なビジネスパフォーマンスが向上します。 ● アウトバウンド キャンペーン アドオン機能は、次の機能を提供します。 <ul style="list-style-type: none"> ○ キャンペーンチェーンなどのアウトバウンドキャンペーン管理 ○ コンタクト リストの管理 ○ 複数の連絡先番号にまたがる高度な連絡先戦略 ○ プレビューとプログレッシブダイヤリングを使用した自動化 ○ コンプライアンスツール

図 3 では、アウトバウンドキャンペーンアドオンのコンポーネントについて詳しく説明しています。

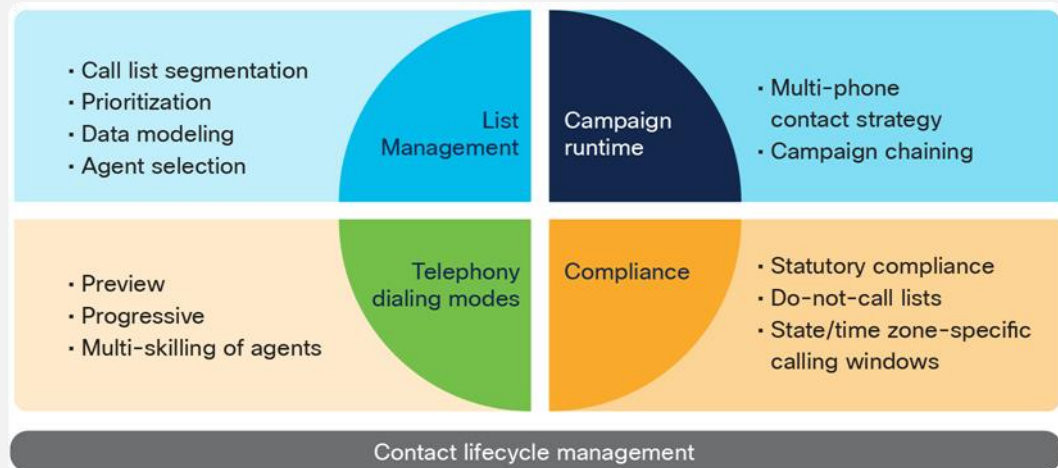


図 3.

アウトバウンドキャンペーン機能

リストおよびキャンペーン管理機能

- アウトバウンド キャンペーン アドオンは、強力でありながら柔軟で、連絡先リストとキャンペーン管理機能を提供します。これにより、コンタクトセンターの管理者は、リストの保守に時間を費やす代わりに、顧客関与戦略に専念することができます。
- アウトバウンドの通話リストをキャンペーンマネージャにアップロードするには、柔軟なオプションがあります。これは、フラットファイルをアップロードするか、または顧客データベースまたはサードパーティデータソースとの統合によって行うことができます。
- これらのインポートされたアウトバウンドリストは、次に、ビジネスルール駆動型のフィルタを使用して、さまざまなアウトバウンドキャンペーンで使用するためにセグメント化することができます。管理者は、キャンペーンのパフォーマンスまたはビジネス戦略のシフトに基づいて、リストにリアルタイムの調整を加えることができます。
- 連絡先レベルでは、企業は個人の好みに基づいて、連絡先に対してダイヤルする電話番号の順序を優先順位付けできます。

キャンペーンの実行方針：キャンペーン マネージャ機能は、次のように、アウトバウンドキャンペーンのさまざまな管理方針をサポートしています。

- ダイヤリング規則
- スケジュールベースのキャンペーンランタイム自動化
- 結果に基づいて連絡先ポイント間を切り替える機能
- 連絡先固有の再試行戦略

テレフォニーダイヤルモード：アウトバウンドキャンペーン機能は、プレビューおよびプログレッシブダイヤリング モードをサポートしています。

- **プレビューダイヤラ：**コールエージェントの終了時に、リストに次のコールが表示されます。エージェントは連絡先のレコードを確認し、コールを発信するか、またはリスト上の次の名前にスキップするかを決定します。これは、販売が成功するチャンスを増やすためにエージェントがコール間で調査を行う必要がある営業にとって理想的なものです。
- **プログレッシブダイヤラ**はリストの次の番号に自動的にダイヤルします。これにより、コールの待機時間が削除され、エージェントの生産性が大きく向上する可能性があります。これは、営業コールが類似していて、エージェントがコール間の調査に時間を必要としない場合に最適です。

図 4 は、2 つの異なるテレフォニーダイヤルモードを示しています。

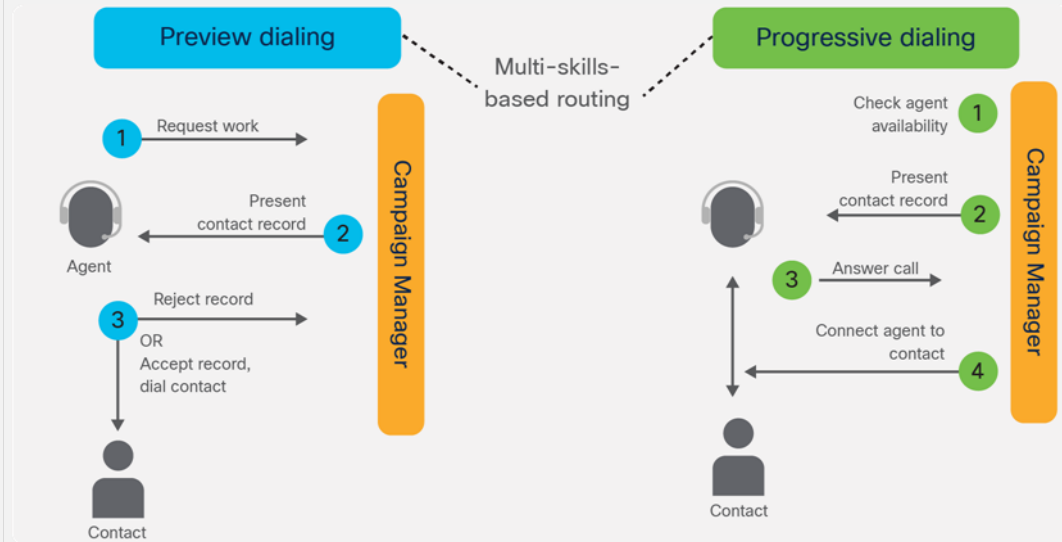


図 4.
プレビューおよびプログレッシブダイヤリング

コンプライアンスツール：アウトバウンドキャンペーンの機能には、送信キャンペーンが業界規制に準拠していることを確認するためのツールが用意されています。

- 米国では、優れた電話機消費者保護法 (TCPA) 準拠ツールが提供されています。これには、米国内、企業、またはキャンペーンレベルでの発信禁止番号一覧と、書面による事前同意 (PEWC) を提供していない連絡先に対する手動のダイヤルアウトオプションが含まれています。
- また、タイムゾーン固有の通話ウィンドウなど、コールに関連する州法律への準拠も維持します。
- 英国では、準拠ツールによって、Ofcom (英国の通信規制) 送信通話ルールに準拠することが保証されています。ツールを使用すると、管理者は、各連絡先番号の通信しきい値と再試行方法を設定できます。

アウトバウンドレポート：アウトバウンドキャンペーン機能にはリアルタイムレポートと履歴レポートが含まれており、これにより、キャンペーンのステータスを確認したり、過去のキャンペーンの結果を確認したりすることができます。

- リアルタイムレポートには次のものが含まれます。
 - 連絡先とエージェントの可用性
 - 連絡先のステータス
 - キャンペーンによる連絡先の成功率
 - キャンペーン目標の達成
 - その週にダイヤルされたモード別のコール数
- 履歴レポートには次のものが含まれます。
 - キャンペーンの要約
 - ブロックされた禁止コール
 - 通知送信の試行
 - 破棄の割合
 - コールバック
 - エージェントの試行
 - キャンペーンによる廃棄、ユーザ指定のフィルタを使用したすべて
- **アウトバウンドレポートの主な機能は次のとおりです。**
 - 日付範囲と特定の日に基づく自動キャンペーンランタイムの設定
 - シームレスなデータベース統合またはフラットファイル経由による連絡先データのアップロード
 - タイムリーなデータ更新の日付の部分的な更新

機能	利点
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 市場戦略によって設定可能な連絡先選択アルゴリズム ◦ ビジネスの成果によって駆動される連絡先選択フィルタ ◦ 複数のキャンペーンにおける連絡先リストの共有 ◦ キャンペーンごとに複数のビジネス成果を設定する ◦ キャンペーンチェーン（キャンペーンのコピーと移動のオプションあり） ◦ 各ビジネスの成果に対してダイヤルプランと取り消しを設定し、連絡先のライフサイクルを維持する ◦ 連邦、グローバル、およびキャンペーンレベルでの禁止コール（DNC）リストのコンプライアンスフィルタ ◦ DNC リストに対する連絡先リストのスクラブ ◦ タイムゾーンによる連絡先リストセグメント化 ◦ 状況固有およびグローバルな通話時間、ルール、規制への準拠 ◦ 1つのキャンペーンにおける連絡先ごとの複数の通話番号 ◦ 1つのキャンペーンで連絡先に対して提供されたすべての番号でグローバル再試行を設定する

データセキュリティとデータプライバシー

認定と構成証明

- CATO 準拠（Cisco InfoSec 標準規格）
- HIPAA コンプライアンス
- GDPR コンプライアンス
- Webex Contact Center は現在、PCI-DSS レベル 1 認定に対応しています。自己構成証明は、2021 年までの準拠証明（AOC：Attestation Of Compliance）のサードパーティ監査を通じて 2020 年の後半になると想定されています。AOC は、Webex Contact Center に適用可能な業界のセキュリティ変更に基づいて、ビジネスで必要とされない限り、1 年ごとに再検証されます。
- Webex Contact Center サービスに実装されているセキュリティ保護機能は、Webex Contact Center のセキュリティフレームワークで設定したポリシーと制御要件を満たし、Cisco Security and Trust Organization (STO) と連携しています。

レビュー周期

Webex Contact Center は、セキュリティライフサイクル管理プロセスを使用して情報セキュリティポリシーを管理します。このプロセスには、ポリシーに焦点を当てた次の要素が含まれます。

- ポリシーのライフサイクルを管理
- 認定、承認、実施
- 年次レビュー、更新（必要に応じて）、再認定
- 年次通達および意識向上トレーニング
- 例外管理

管理コミットメント

- 管理者はポリシーライフサイクルプロセスの監視とガバナンスに責任を持ち、必要に応じて、**Webex Contact Center** のセキュリティ体制、ポリシー、およびプラクティスを実装、更新して、スタッフやその他の当事者に適切に通知します。
- シスコのオペレーションおよびエンジニアチームは、これらのポリシーに従って、IT システム、サービス、およびプロセスを展開する責任を負います。
- **Cisco STO** では、ビジネスニーズの増加や年間の対応として、お勧めのポリシー変更を管理および関連するメンバーや団体とやり取りします。このポリシーに違反したことが発覚した従業員は、解雇を含む懲戒処分が科せられることがあります。

詳細については、[Cisco Webex Contact Center プライバシーデータシート](#)を参照するか、または [Cisco Trust Center のオンライン](#)にアクセスしてください。

グローバル可用性

現在利用可能な国を次に示します。

アメリカ：カナダ、米国

APJC：オーストラリア、ニュージーランド、シンガポール

LATAM：ブラジル、メキシコ

EMEAR：オーストリア、ベルギー、ブルガリア、クロアチア、キプロス、チェコ共和国、デンマーク、エストニア、フィンランド、フランス、ドイツ、ギリシア、ハンガリー、アイルランド、イタリア、ラトビア、リトアニア、ルクセンブルク、マルタ、オランダ、ノルウェー、ポーランド、ポルトガル、ルーマニア、スロバキア、スロベニア、スペイン、スウェーデン、スイス、イギリス

システム要件

サポートされるブラウザ

Microsoft Windows 10：

- Chrome V76.0.3809 以上
- Firefox ESR 68 以上の ESR
- Microsoft Edge V42.17134 以上

Mac OS X：

- Chrome V76.0.3809 以上
- Firefox ESR 68 以上の ESR

Chromebook：

-
- Chromium v73 以降
 - Chrome V76.0.3809 以上

ライセンス

Cisco Webex Contact Center は、コンカレントエージェントまたは名前付きエージェント購入モデルのいずれかで利用可能なクラウドサービスです (表 3 参照)。詳細については、[Webex Contact Center 注文ガイド](#)を参照してください。

Webex Contact Center は、シスコの [Collaboration Flex Plan](#) でもご利用いただけます。このプランの一部としての購入詳細については、[Cisco Collaboration Flex Plan コンタクトセンターのデータシート](#)および [Cisco Collaboration Flex Plan コンタクトセンターの注文ガイド](#)を参照してください。

Cisco Webex Contact Center は、使用量ベースの超過料金をサポートしています。超過分の SKU は各注文に自動的に追加されます。クラウドの使用量は月ごとにレポートされ、コミットされた部分として請求されます。また、コミットされたレベルを超えた使用量は超過分として請求されます。

シスコから合理的根拠に基づく要請があった場合、お客様は、シスコが必要としている支援を行い、お客様がインストール、アクセス、導入、またはアクティブ化した SaaS またはソフトウェアのライセンス数をすみやかに確認できる情報をシスコに提供するものとします。

表 3. Cisco Webex Contact Center で利用可能な購入モデルおよびエージェントタイプ

購入モデル	標準エージェント	プレミアムエージェント
同時エージェント	X	X
名前付きエージェント	X	X

Contact Center のユーザは、顧客の代わりに実行されるジョブ職務の一部として Contact Center システムにログインするユーザです。

同時エージェントは、Webex Contact Center Enterprise ソフトウェアまたはサービスを使用するために同時にログインしている Contact Center ユーザの最大数です。

名前付きエージェントは、Webex Contact Center のソフトウェアまたはサービスを使用するために特定の月にログインする、一意の Contact Center ユーザです。

エージェントタイプ

Webex Contact Center は、選択されたエージェントモデルごとに組み合わせることができる 2 つのエージェントタイプで使用できます。表 4 は、このタイプについて説明しています。表 5 は、エージェントの種類を選択するときの検討事項の詳細を示しています。

表 4. Webex Contact Center で利用可能なエージェントタイプ

エージェントタイプ	説明
標準エージェント	標準エージェントは、一般的または高度なニーズに応じた音声のみのコールセンターに必須の機能を提供します。標準エージェント機能には、ブラウザベースのエージェントデスクトップ、インバウンドおよびアウトバウンド音声、通話録音、タッチトーン IVR、Web および音声コールバック、および標準 CRM コネクタが含まれます。

エージェント タイプ	説明
プレミアムエージェント	プレミアムエージェントには、すべての標準エージェント機能が含まれており、あらゆるタイプのエージェントに対するチャット、電子メール、マルチチャンネルレポートおよび分析、スーパーバイザーのモニタリングとオムニチャンネルなどの通信が追加されています。

表 5. Webex Contact Center のエージェントタイプに関する検討事項

エージェントの考慮事項	説明
コミットされたエージェント	料金は使用モデルに基づいています。オーダーの中のコミットされたエージェントの数に料金を支払うオプションがあります。コミットメントされたエージェント量は、各月の超過エージェント量を決定するために使用されます。
エージェント超過数	Webex Contact Center では、オーダーで選択されているコミットされたエージェント数量を超えるエージェントの使用を許可します。エージェントのライセンス超過を毎月計算するのは、使用されているエージェントの総数が、その注文で購入したコミット済みエージェントの総数を超える場合です。シスコは月次ベースで、注文時にコミットされたエージェント数を超過して使用されたエージェントについて、超過使用量の見積もりをリセラーに提供します。
プロビジョニングされる最大ユーザ数	クラウドの導入では、プロビジョニングできるユーザの最大数が許可されています。シスコとリセラーがこの値を設定します。キャパシティを増やす必要がある場合は、リセラーに問い合わせてください。

エージェントタイプによる機能とメリット

エージェントタイプを選択すると、Webex Contact Center の機能をまとめて利用できるようになります。表 6 では、エージェントタイプの選択に基づいて利用可能になる機能と追加オプションについて説明します。

表 6. エージェントタイプ別の Webex Contact Center の機能

機能	Standard	Premium
着信および発信音声	同梱	同梱
インテリジェントなスキルベースのルーティングおよびキューイング	同梱	同梱
ブラウザベースのエージェント デスクトップ	同梱	同梱
タッチトーン IVR	同梱	同梱
音声コールバック ¹	同梱	同梱
Web コールバック ¹	同梱	同梱
基本アウトバウンド（プレビューダイヤリング） ²	同梱	同梱
通話録音（1 か月分の保存機能付き）	同梱	同梱
Salesforce、Zendesk、および MS Dynamics 用 CRM コネクタ	同梱	同梱
標準およびカスタマイズ可能なレポート作成機能	非対応	同梱
マルチチャネルレポートおよび分析 (Analyzer)	非対応	同梱
リアルタイムおよび履歴レポートのデータ保存	非対応	同梱
電子メールおよび Web チャットメディア	非対応	同梱
スーパーバイザー権限（すべてのエージェントの監視、介入、およびコーチング）	非対応	同梱
音声対応 IVR	オプション	オプション
追加の録音ストレージ	オプション	オプション

機能	Standard	Premium
キャンペーン管理（アウトバウンドキャンペーン）	オプション	オプション
ワークフォース最適化品質管理（QM）	オプション	オプション
ワークフォースマネジメント（WFM）	オプション	オプション
ワークフォース最適化（WFO）分析 ³	オプション	オプション
音声テキスト変換 ³ によるワークフォース最適化（WFO）分析	オプション	オプション
ワークフォース最適化（WFO）バンドル ⁴	オプション	オプション

注： ワークフォース最適化サービスは、Webex Contact Center のすべての名前付きエージェントに対して課金されます。

¹ はサービスが必要な場合があります

² には、キャンペーン管理ソフトウェアが必要なことがあります

³ WFO 分析と音声テキスト変換を使用した WFO 分析と一緒に注文することはできません

⁴ WFO バンドルを個別の品質管理、要員管理、WFO 分析、および音声テキスト変換を使用する WFO 分析と混在させることはできません

発注情報

発注方法については、最寄りのシスコ認定パートナーまたはシスコ販売代理店にお問い合わせください。

[Partner Locator ツール](#)を使用すると、お客様の地域のパートナーを容易に検索できます。パートナーまたはシスコ販売代理店は、初期発注後のサブスクリプションの変更を支援することもできます。

注文の詳細については、[Cisco Collaboration Flex Plan コンタクト センター注文ガイド](#)を参照してください。

Cisco Collaboration Flex Plan

Flex でクラウドの勢いを高める

より直感的な働き方を実現し、クラウド移行にかかる費用をできるだけ正確に予想するには、Cisco Collaboration Flex Plan についてシスコの担当者にお問い合わせください。詳細については、cisco.com/go/collaborationflexplanをご覧ください。

Cisco Collaboration Flex Plan により、企業は、各社のペースとスマートかつ現実的な工程で、オンプレミスからクラウドでのコミュニケーションとコラボレーション環境に移行できます。また、すべてのステップで優れたユーザーエクスペリエンスを実感できます。

ミーティング、チームコラボレーション、通話、コンタクトセンターサービスをすべての従業員に購入することも、今日必要なものを購入してそれぞれのペースで成長させることもできます。Flex プランでは、1 つの契約にソフトウェア、アップグレード、およびサポートが含まれます。

Collaboration Flex Plan には、次のようないくつかの重要な利点があります。

- **フルスケールのコラボレーションスイート**：クラウド通話から会議、チームのコラボレーション、コンタクトセンター、幅広い統合デバイスなどに至るまで、企業のニーズを全面的に満たすフルスタック、かつエンタープライズグレードのクラウド コラボレーション バンドルを提供します。
- **単一の OpEx サブスクリプション**：多額の先行投資の必要性を排除し、予測可能な月額料金に置き換えます。テクノロジーロードマップとベンダー関係（ライセンス管理、課金情報、サポート）を統合します。
- **セキュアで信頼性の高いクラウドサービスとその実装で**、シスコの認定エンタープライズ チャンネル パートナーがサポート
- **柔軟性**：オンプレミスとクラウドのハイブリッド導入に対応し、将来的に移行する場合でもシスコ製品付属のオンプレミスライセンスへの投資を保護
- **マルチサイトおよびグローバルなマルチナショナル ネットワーク要件をサポート**
- **インテリジェントなユーザエクスペリエンス**：カスタマー コラボレーション アプリケーションおよびデバイスを頼りにしている他のクラウドアプリケーションと統合し、ワークフローの合理化や、より直感的なワークフローの実現をサポートします。

テクニカルサポートサービス

シスコでは、問題解決、お客様の成功と採用、指定サポート管理の分野をカバーするテクニカル サポート サービスを 3 つのサービス階層で提供しています。Basic、Enhanced、Premium の 3 つのサービス階層があります（図 5）。Basic サポートは Cisco Collaboration Flex Plan サブスクリプションに付属しており、サブスクリプション期間中は追加料金なしで利用できます。Basic、Enhanced、および Premium サポートの詳細については、[Cisco Software Support サービス](#)の説明を参照してください。



図 5. シスコのサポートレベルとその内容

シスコおよびシスコ認定パートナーの提供サービス

市場の変化に対応しながら、生産性の向上、競争優位性の強化、あらゆる場所でのリッチメディア エクスペリエンスの提供を実現します。シスコとそのパートナーはそれぞれの長所を生かして、お客様が長期事業目標に従って将来の変更のためにインフラストラクチャを準備するのに役立つサービス ポートフォリオを提供します。シスコとそのパートナーは、革新的なネットワークセントリックアーキテクチャソリューションを共同で構築し、お客様によるIT と通信への投資価値の実現に役立つ拡張可能で適応力の高い基盤を提供します。

[Cisco Contact Center サービス](#)の詳細については、
<https://www.cisco.com/c/en/us/products/contact-center/service-listing.html> を参照してください。

シスコの環境維持への取り組み

シスコの[企業の社会的責任](#) (CSR) レポートの「環境の持続性」セクションでは、製品、ソリューション、運用・拡張運用、サプライチェーンに対する、シスコの環境持続性ポリシーとイニシアチブを掲載しています。

表 7 に、環境保全に関する主要なトピック (CSR レポートの「環境保全」セクションに記載) への参照リンクを示します。

表 7. 環境保全

持続可能性に関するトピック	参照先
製品の材料に関する法律および規制に関する情報	材料
製品、バッテリー、パッケージを含む電子廃棄物法規制に関する情報	WEEE 適合性

シスコでは、パッケージデータを情報共有目的でのみ提供しています。これらの情報は最新の法規制を反映していない可能性があります。シスコは、情報が完全、正確、または最新のものであることを表明、保証、または確約しません。これらの情報は予告なしに変更されることがあります。

Cisco Capital

目的達成に役立つ柔軟な支払いソリューション

Cisco Capital® ファイナンスでは、お客様が目標の達成、ビジネス変革の実現、競争力の維持に合ったテクノロジーを簡単に導入できるよう支援します。総所有コスト (TCO) の削減、資金の節約、成長の促進に役立ちます。シスコの柔軟な支払いソリューションは 100 カ国以上で利用可能であり、ハードウェア、ソフトウェア、サービス、およびサードパーティ製の補完的な機器を、利用しやすい計画的な支払い方法で購入できます。[詳細はこちらをご覧ください。](#)

関連情報

シスコ コンタクト センター製品の詳細については、<https://www.cisco.com/go/cc> を参照してください。

マニュアルの変更履歴

新規トピックまたは改訂されたトピック	説明	日付
新しいデータシートの初版	該当なし	2020年5月26日

シスコシステムズ合同会社

Cisco Systems, Inc.
サンノゼ (カリフォルニア州)

アジア太平洋本社

Cisco System (USA) Pte. Ltd.
シンガポール

ヨーロッパ本社

Cisco Systems International BV
アムステルダム (オランダ)

シスコは世界各国 200 箇所にオフィスを開設しています。各オフィスの住所、電話番号、FAX 番号は当社の Web サイト (<https://www.cisco.com/go/offices>) をご覧ください。

Cisco および Cisco ロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の国における登録商標または商標です。シスコの商標の一覧は、http://www.cisco.com/web/JP/trademark_statement.html でご確認ください。Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. 「パートナー」または「partner」という用語の使用はシスコと他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(1110R)。