

Cisco Finesse 10.0

製品概要

Cisco Finesse[®] デスクトップは、Cisco[®] Customer Collaboration ソリューションに対応した次世代のエージェントおよびスーパーバイザのデスクトップです。カスタマー サービス組織はカスタマイズ可能な Web ベースのインターフェイスから必要なアプリケーションと情報に簡単にアクセスできます。このソリューションにより、カスタマー ケアの担当者は直感的で使いやすいデスクトップ デザインを使用できるため、パフォーマンスと満足度が向上します。この結果、担当者は高品質なカスタマー サービスを提供できるようになります。

IT 専門家にとっては、Cisco Finesse デスクトップにより Cisco Contact Center 製品ポートフォリオとの円滑な統合が実現します。規格に準拠しているため、エージェントやスーパーバイザのデスクトップを低コストでカスタマイズできます。

ビジネス価値

ビジネスや組織のカスタマー サービス グループは、顧客と見込み客からの数千件の問い合わせを毎日処理している場合があります。顧客が要求する情報を迅速かつ効率的に提供するのには、カスタマー サービス担当者の役目です。

組織のカスタマー サービス担当者が効率的かつ効果的に業務を行うには、多数のアプリケーションを使用して、膨大な情報に瞬時にアクセスする必要があります。顧客に対応しているときに、担当者は絶えずアプリケーションを切り替えて、情報を検索する必要があります。このプロセスには時間がかかり、その間、顧客を待たせることとなります。

Cisco Finesse ソリューションは、Web ベースのインターフェイスを使用してパーソナライズされたデスクトップ作業環境を作ることで、この課題を解消します。Cisco Finesse デスクトップはカスタマイズ可能な単独のcockpitを提供して、カスタマー ケア担当者が多数の資産や情報ソースを活用して顧客を支援できるようにします。

迅速かつ効率的で正確なサービスは顧客の満足とロイヤリティに繋がり、この結果、顧客はもう一度貴社とビジネスを行うリピーターになります。Cisco Finesse ソリューションはビジネスの運用コストも削減します。

機能と利点

Cisco Unified Contact Center Enterprise 用および Unified Contact Center Express 用の Cisco Finesse のエージェントおよびスーパーバイザのデスクトップは、従来のコンタクト センター機能をシン クライアント デスクトップに統合します。すべてのデスクトップがブラウザベースであり、Web 2.0 インターフェイスにより実現されることが大きな特長です。クライアント側でのインストールは不要なため、総所有コスト (TCO) が低減します。Cisco Finesse デスクトップには Web 2.0 ソフトウェア開発キット (SDK) とガジェットも用意されており、開発者は自社の環境ですぐに導入を開始できます。

表 1 に、Cisco Finesse 10.0 の機能と利点を示します。

表 1 Cisco Finesse の機能と利点

機能	利点
製品の機能	
シンククライアントのガジェットベースのデスクトップ	<ul style="list-style-type: none"> 業界規格に沿ったデスクトップ開発が可能です。Cisco Unified Contact Center のエージェントおよびスーパーバイザ用のデスクトップ ユーザ インターフェイスを簡単にカスタマイズできます。 コンタクト センターのエージェントおよびスーパーバイザは OpenSocial ガジェットを通じて必要な機能にアクセスできます。企業は従来のシンククライアント アプリケーションが備えていた能力やカスタマイズ機能すべてを使用して、シンククライアントとしてのコンタクト センター デスクトップを導入できます。
Web 2.0 SDK	<ul style="list-style-type: none"> 次世代のアプリケーションの構築や、Cisco Unified Contact Center との統合ができます。 パワフルで応用範囲の広い Web 2.0 ベースのアプリケーション プログラミング インターフェイス (API) を提供します。シスコが提供するガジェットベースのアプリケーションと、SDK、カスタムビルドのガジェットベース アプリケーション、サードパーティ デスクトップ アプリケーション、ウォールボード、業務管理製品と共に使用できます。
オープンな Web 2.0 API	<ul style="list-style-type: none"> シスコ パートナーが行う付加価値の高いアプリケーションの開発や統合が簡素化されます。 従来の独自開発されたデスクトップ アプリケーションの閉鎖的な世界が解放されます。 API を使用することで基になるアーキテクチャと機能の複雑さを補い、デスクトップ開発に関する詳細な専門知識の必要性を最小限に抑えられます。 シスコ パートナーは幅広い Web 開発者の人材を駆使して、新規デスクトップ ガジェット アプリケーションの構築や、既存のアプリケーションの変更ができます。
エンタープライズ マッシュアップ アーキテクチャ	<ul style="list-style-type: none"> Cisco Enterprise または Express Collaboration プラットフォームを使用して、コンタクト センターのデータおよびエンタープライズ コンポーネントをマッシュアップできます。 Cisco Finesse のエージェントおよびスーパーバイザのコンポーネントを、シスコのコラボレーション プラットフォームの革新的なエンタープライズ ソーシャル ソフトウェア機能と組み合わせて、高品質なカスタマー ケアを提供できます。
デスクトップの機能	
コール制御ガジェット	<ul style="list-style-type: none"> エージェントおよびスーパーバイザのどちらも、コールを受ける、保留する、取得する、会議を行う、転送する、終了するといったコール制御すべてを実行できます。エージェントとスーパーバイザは、電話帳の機能でディレクトリからのクリックツーコールも実行できます。 スーパーバイザに割り込みとインターセプトの制御も提供されます。 エージェントには、顧客情報が表示されるポップアップ画面とラップアップが提供されます。
チーム パフォーマンスのガジェット	<ul style="list-style-type: none"> エージェントのステータス、そのステータスになってからの時間、スーパーバイザのチーム エージェント全員の内線番号がスーパーバイザに表示されます。 スーパーバイザがエージェントのサイレント モニタを実行する制御や、エージェントのステータスを変更する制御が含まれます。
キューのガジェット	<ul style="list-style-type: none"> キューに入っているコール数、すべてのキューの各ステータスのエージェント数に関するリストがスーパーバイザに表示されます。Cisco Unified Contact Center Enterprise 9.0 プレシジョン キューもサポートします。
HTTP および Representational State Transfer (REST) API のワークフロー	<ul style="list-style-type: none"> Cisco Finesse Web 管理により、コールの属性を基にした複雑な画面ポップアップ アクションを簡単に設定できます。エージェントはサービスを向上させ、コール時間を短縮できます。
モバイル エージェントのサポート	<ul style="list-style-type: none"> エージェントは、使用している電話機に関係なく、リモートで Cisco Finesse デスクトップにログインして、コールを受けることができます。
発信ダイヤリングのサポート	<ul style="list-style-type: none"> プログレッシブ、プレディクティブ、プレビューのモードを含む、発信ダイヤリングがサポートされます。エージェントは着信と発信ダイヤリングのタスクを両方とも処理できます。
ユーザ名によるログイン	<ul style="list-style-type: none"> エージェントとスーパーバイザは、エージェント ID の代わりにユーザ名でログインでき、ログインが迅速かつ正確になります。
E.164 のサポート	<ul style="list-style-type: none"> 国際電話について ITU-T が発行している E.164 をサポートします。

プラットフォームのサポート、互換性、仕様

ハードウェアとオペレーティング システム要件、シスコ製品およびサードパーティ製品との互換性、追加製品の仕様については、Cisco Finesse リリース ノート (<http://developer.cisco.com/web/finesse/docs/>) を参照してください。

ライセンス

Cisco Finesse ソリューションはシートによりライセンスされています。ライセンスに関する詳細は、シスコの代理店またはシスコ認定パートナーにお問い合わせください。

保証に関する情報

Cisco Finesse デスクトップの保証については、Cisco.com の [製品保証](#) ページを参照してください。

発注情報

Cisco Finesse の発注方法については、[シスコ発注ホームページ](#)を参照してください。ソフトウェアをダウンロードするには、[シスコソフトウェアダウンロード](#)にアクセスしてください。

シスコのサービス

シスコのサービスは、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行います。

シスコとパートナーの力を合わせることで、将来の変化に向けたインフラストラクチャの準備を支援する、長期的なビジネス目標に沿ったサービス ポートフォリオを提供します。革新的でネットワーク中心のアーキテクチャ ソリューションを共に構築し、IT およびコミュニケーションへの投資価値を十分に引き出すスケーラブルで応答性の高い基盤を実現します。

Cisco Unified Contact Center Services の詳細については、<http://www.cisco.com/go/uccservices/> を参照してください。

シスコ認定パートナー

Cisco Finesse デスクトップは、ATP - Unified Contact Center Enterprise および Advanced Collaboration Architecture Specialization の資格を持つパートナーによる販売およびインストールが認められています。認定リセラーをお探しの場合は、最寄りのシスコ代理店にお問い合わせいただくか、Partner Locator (<http://tools.cisco.com/WWChannels/LOCATR/openBasicSearch.do>)を参照してください。

Cisco Developer Network

Cisco Developer Network プログラムは、Cisco Finesse デスクトップを使用して付加価値の高いアプリケーション、ソリューション、ガジェットを開発する開発者の方を支援します。Cisco Developer Network パートナーについては、<http://developer.cisco.com/web/finesse/overview/> を参照してください。

関連情報

Cisco Finesse デスクトップの詳細については、次のサイトを参照してください。
<http://www.cisco.com/web/JP/product/hs/iptel/finesse/index.html>

©2014 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco、Cisco Systems、およびCisco Systems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一定の国における登録商標または商標です。本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用はCisco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。(0809R)

この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先:シスコ コンタクトセンター

0120-092-255(フリーコール、携帯・PHS含む)

電話受付時間: 平日 10:00~12:00、13:00~17:00

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

お問い合わせ先