



The bridge to possible

データシート

Cisco Public

# Cisco Unified Contact Center Express 12.5 SU1

---

# Contents

製品概要	3
機能と利点	3
ライセンスおよび発注情報	8
アップグレード	8
<b>Cisco Unified Contact Center Express 12.5 SU1 の機能と仕様</b>	<b>8</b>
要約	8
シスコ サービス	8
シスコの環境維持への取り組み	9
<b>Cisco Capital</b>	<b>9</b>
詳細情報	9

## 製品概要

Cisco® Unified Contact Center Express (CCX) は、企業や組織が接続されたデジタルエクスペリエンスを提供するのに役立ち、時間やチャネルを超えて、コンテキストに応じた継続的で機能豊富なプロセスを顧客に提供します。導入が簡単で使いやすいこのソリューションは、中規模企業または大企業のブランチ オフィス向けに設計されており、最大 400 人のエージェントをサポートします。安全で可用性に優れ、強力なエージェント ベースのサービスに加え、電子メールやチャット、カスタマー エクスペリエンスの管理ツールなど完全に統合されたセルフサービス アプリケーションをサポートします。自動着信呼分配 (ACD)、音声自動応答 (IVR)、コンピュータ テレフォニー インテグレーション (CTI) などの機能が含まれています。

Cisco Unified CCX では、各問い合わせが最初から適切なエージェントに割り当てられます。インバウンドおよびアウトバウンドの音声、電子メール、Web チャット、およびカスタマー インタラクション管理に対して高度なビジネス ルールを適用することで、精度の高い割り当てを実現します。Cisco Unified CCX はまた、多くのエージェント サービスとデスクトップ サービスを提供し、大規模で要求の厳しい環境への拡張も可能です。

2 つの Cisco Unified CCX パッケージから選択して、お客様の連絡操作管理要件に合わせてソリューション機能を適切にマッチさせることができます。Cisco Unified CCX ソリューションは、Cisco Unified Communications Manager (UCM)、Cisco Business Edition 6000 (BE6000)、および Cisco Business Edition 7000 (BE7000) と緊密に統合されています。

## 機能と利点

表 1. Cisco Unified CCX 12.5 SU1 の機能と利点

機能	利点
エージェント用の機能と利点	
<b>Cisco Finesse® デスクトップ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cisco Finesse は、Cisco Contact Center Express に組み込まれ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。直観的で使いやすいデザインが含まれており、質の高いカスタマーサービスのためのカスタマーケア担当者のパフォーマンスを向上させます。</li><li>• 管理者は、簡単にカスタマイズ可能なデスクトップを使用して、CRM ポップアップなど、カスタマーサービス組織が必要とするアプリケーションや情報に簡単にアクセスできます。</li><li>• Cisco Finesse は、インバウンドおよびアウトバウンドのコンタクトセンター機能をサポートします。主な機能は次のとおりです。<ul style="list-style-type: none"><li>◦ カスタマイズ可能なエージェントとスーパーバイザのデスクトップレイアウトでは、ユーザがガジェットのサイズを変更したり、ドラッグアンドドロップすることができます。</li><li>◦ カスタマイズ可能なロゴや見出し</li><li>◦ ブレンド運用のエージェント：インバウンドおよびアウトバウンド機能</li><li>◦ 呼制御ガジェットは、完全な顧客情報とスクリーンポップ情報を提供</li><li>◦ Phonebook</li><li>◦ マルチセッション Web チャット</li><li>◦ 電子メール</li><li>◦ ライブ データ レポート ガジェット</li><li>◦ E.164 のサポート</li><li>◦ ポップオーバーを使用して、通話に応答する前に、選択的なコール関連情報を表示</li><li>◦ エージェントのコール履歴と状態履歴ガジェット</li><li>◦ 音声、電子メール、チャットチャネルの複数のラップアップ理由の選択</li><li>◦ ユーザはガジェットのサイズを変更したり、ドラッグアンドドロップできる</li><li>◦ エージェントおよびスーパーバイザのショートカットキー</li></ul></li></ul>

機能	利点
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ユーザはアクティブな通話中に呼び出し変数の値を更新できる</li> <li>マルチタブガジェット：タブから複数のガジェットにアクセス</li> <li>英数字 64 文字のエージェント ID</li> </ul>
顧客調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cisco Webex® エクスペリエンス管理により、企業は IVR、電子メール、および SMS チャネルを介して通話後の調査実施が可能で、エージェントは顧客が提出した過去の調査を確認できます。</li> <li>調査ガジェットが提供するコンテキストと履歴は、カスタマーケアエージェントが顧客のニーズをよりよく理解し、対応するのに役立ちます。</li> <li>エージェントは、自分のパフォーマンス レポート (CSAT、NPS、顧客の労力など) やチームとの比較方法を表示できます。</li> <li>スーパーバイザはチーム調査を表示できます。</li> </ul>
ホームエージェントとリモートエージェント	<ul style="list-style-type: none"> <li>拡張機能や接続機能を備えた Cisco Unified Communications Manager インフラストラクチャ、および拡張モードの Cisco Jabber® クライアントを使用して、任意のリモート デバイスを設定できます。この機能では、Public-Switched-Telephone-Network (PSTN) の電話サービスを使用したコールの応答、転送、電話会議などを行いつつ、Cisco Unified CCX による管理が可能です。</li> <li>共有電話機能を使用すると、同じ拡張機能を複数のデバイスで共有できます。エージェントデバイス選択を使用すると、エージェントは Finesse デスクトップにログインする間に選択したデバイスを選択し、セッションのアクティブなデバイスにすることができます。</li> </ul>
音声自動応答装置 (IVR) とセルフサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>この機能では、すぐに使用できる統合 IVR ソリューションが提供されます。これには、IVR キュー ポイント、カスタム コール処理、任意の高さの音声メニュー、カスタム音声プロンプトのほか、デュアルトーン多重周波数 (DTMF) 処理によって顧客の電話キーボード操作を処理し、ルーティングを決定したり、エージェントにスクリーン ポップを表示したりすることができる機能が含まれます。Unified CCX Premium ライセンスで利用可能な Advanced IVR ポートでデータベースの統合が可能です。</li> <li>自動音声認識 (ASR)、テキスト音声変換 (TTS)、VoiceXML などの高度なセルフサービス テクノロジーの追加がサポートされています。</li> </ul>
デスクトップ チャット	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finesse 内のガジェットを介して利用できるデスクトップチャット機能により、エージェントは他のエージェントやスーパーバイザ、およびコンタクトセンター外の専門家とチャットすることができます。</li> </ul>
管理の機能と利点	
スーパーバイザ向けの機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>スーパーバイザの高度な機能により、スーパーバイザはキュー、営業時間、プロンプト、およびアウトバウンドキャンペーンを管理でき、コンタクトセンターの効率を最適化できます。</li> <li>マネージャは、重要なパフォーマンス メトリックをモニタできるため、エージェントが常に同じパフォーマンスで職務を遂行し、通話を効率的に処理できるように、その行動を指導、教育、サポートすることができます。</li> <li>デスクトップ チャットを使用して個々のメンバーまたはチーム全体とチャットする機能により、スーパーバイザはエージェントを指導したり、問題を解決して、ビジネスの変更を即座に伝達できます。</li> <li>スーパーバイザは、チーム メッセージ機能を使用してチームにブロードキャスト メッセージを送信できます。</li> <li>スーパーバイザは、進行中のエージェント コールのアクティブ コールの詳細を表示できます。</li> <li>スーパーバイザは、インバウンドおよびアウトバウンドコールを静かに監視し、コーチングの機会を聞くことができます。</li> <li>スーパーバイザは、エージェントの通話への割り込みによって、問題の解決のために発信者とエージェントの両方とやりとりを行うことができます。</li> <li>スーパーバイザは、交代機能を利用してエージェントを通話から外し、スーパーバイザのみで発信者に対応することができます。その間にエージェントは別の顧客に対応できます。</li> <li>スーパーバイザは、エージェントが、休憩後に自分の状態を対応可能に戻すことを忘れて、長時間席を外す場合にログアウトし忘れてしまった場合に、自分のデスクトップからエージェントの状態を変更できます。</li> <li>スーパーバイザは、席を外しているエージェントをログアウトした状態に変更したり、気付かずに休止状態になっているエージェントを対応可能に変更したりすることができます。また、エージェントのスキルのプロファイルをリアルタイムで変更して、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こともできます。</li> <li>コールはワークフォース最適化録音ソリューションを使用して録音され、スーパーバイザはデスクトップ上で利用可能なガジェットを使用して会話を再生できます。</li> <li>スーパーバイザは、チーム パフォーマンス ガジェットによりエージェントをすばやく検索および取得することが可能</li> </ul>

機能	利点
ワークフロー	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cisco Finesse デスクトップの Web 管理では、Cisco Finesse HTTP と REST API を使用して、画面上の複雑なスクリーン ポップ動作を容易に構成できます。</li> <li>● 管理者は、ロジックベースの直感的なインターフェイスを使用して、Cisco Finesse の音声チャンネルとデジタルチャンネルのワークフローを簡単に設定し、サービスを向上させ、処理時間を短縮できます。Cisco Finesse のワークフローでは、REST API コールとブラウザベースのスクリーン ポップの 2 種類のアクションをトリガできます。</li> <li>● Cisco Finesse は、REST API をサポートする任意のシステム、または標準の Web ブラウザで動作するアプリケーションがインストールされている任意のシステムで使用できます。</li> </ul>
管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Web ベース管理は、単一サイトまたは複数サイトのコンタクト センターを企業全体で一元管理でき、場所を問わず実行できます。</li> <li>● Cisco Unified CCX では、トランスペアレントに Cisco Unified Communications Manager からの情報を統合し、Cisco Unified Communications Manager の Web ベース管理と統合することで、双方からのアクセスが可能となり、共通のインターフェイスが実現します。</li> <li>● Cisco Finesse デスクトップの管理も、Cisco Unified CCX の管理に統合されています。</li> <li>● エージェントまたはスーパーバイザの場所を問わず、処理中のすべてのコールを対象に、コンタクト センター内のすべての活動に関する、幅広い統計情報のリアルタイム レポートが実現できます。</li> </ul>
統合サービス生成環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cisco Unified CCX は、ビジネス ルールをコールフロー動作およびコール処理にマッピングするための、サービス生成およびスクリプト記述環境です。</li> <li>● ビジュアル エディタ環境がドラッグアンドドロップに対応し、理解しやすいシンプルなインターフェイスを提供するため、強力なカスタム ビジネスコミュニケーション アプリケーションの作成に適しています。</li> </ul>
ワークフォース最適化 品質管理 (QM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 業務管理では、人員を効率的に管理することで、ビジネス目標に従って一貫したカスタマー サービスの提供を実現します。</li> <li>● コンプライアンスと品質の目標を、100% の通話記録と品質管理に合わせます。</li> <li>● カスタマイズされた評価フォームを使用してエージェントの効率とパフォーマンスを測定する</li> <li>● ゲーミフィケーションを通じてやる気を高め、エージェントの自己評価を行う</li> <li>● Cisco Unified CCX 拡張およびプレミアム バージョン、フレックス スタンダードおよびプレミアム バージョンをオプションとして使用できます。</li> </ul>
Webex のワークフォース最適化：ワークフォースマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>● この機能によって計画立案機能が強化され、スーパーバイザは必要人員、採用までの期間、人員の自然減などの情報に基づいて採用計画を作成することができます。</li> <li>● キャパシティ計画機能で作成されたレポートによって、設定された時間枠で必要なリソースを把握できます。</li> <li>● 予算計画機能によって、定義された時間枠における基本的な予算見積りを生成できます。</li> <li>● ダイナミック スケジューリング機能を利用して、業務上必要な人員とエージェントのスケジュールに対する要望を調整できます。</li> <li>● これらの戦略的プランニング ツールは、使いやすく管理も容易です。スケジュールの立案が管理でき、最適な人員レベルを確保することができます。</li> </ul>
Webex のワークフォース最適化：分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>● この機能は、音声、デスクトップ、テキスト分析を単一の統合型製品に統合します。分析は、重要な指標や顧客の声のインサイトにアクセスすることで、組織のビジネスの改善と成長を支援します。</li> </ul>

機能	利点
<b>マルチチャネル オプション</b>	
<b>電子メール</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• コンタクト センターで、高いスキルを持つエージェントに電子メール メッセージをキューイングしたりルーティングしたりすることができるので、電子メールとコール対応の作業のバランスを適切に保つことができます。エージェントの電子メールは、Exchange、Office 365、および Gmail で使用できます。</li> <li>• エージェント デスクトップに統合された電子メール機能には、Cisco Customer Collaboration Platform との統合が必要です。</li> </ul>
<b>Web チャット</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web チャットでは、企業の Web サイトを通じてカスタマー インタラクションを管理するマルチセッションのチャット機能を提供します。</li> <li>• エージェント デスクトップに統合されたウェブチャットには、Cisco Customer Collaboration Platform との統合が必要です。</li> <li>• エージェントがボイスコール時にチャットの問い合わせの割り当て/非割り当てを選択できる機能を利用して、音声とチャット操作をブレンドすることで、反対にリソースの使用効率を改善できます。</li> <li>• グループチャットを使用すると、エージェントは別のキューのエキスパートをチャットに入れたり、必要に応じてチャットを転送できます。</li> <li>• デスクトップやモバイル デバイスから使用できる新しいチャット バブルにより、ビジネス Web サイトに変更を加えたり、より優れたエクスペリエンスと管理作業を容易に行うことができます。</li> <li>• 顧客は、使い慣れた Cisco Finesse チャットと電子メールガジェットでエージェントが処理できる Facebook メッセンジャーを使用して、ビジネスとのチャットを開始することができます。</li> <li>• チャット後のアンケートとレポートが含まれ、チャットのトランスクリプトを HTML 形式でダウンロードできます。</li> </ul>
<b>発信ダイヤル</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ダイレクト プレビュー、プログレッシブ、プレディクティブの各モードの発信ダイヤリング（Cisco Finesse デスクトップを使用）に加え、発信 IVR 機能も備えています。</li> <li>• たとえば、着信コールと統合されたプレビュー ダイヤリングを使用するキャンペーンを作成して、着信/発信を組み合わせた業務ソリューションを提供することができます。</li> <li>• アウトバウンドダイヤルは、着信がないときには発信業務を同時に行うことができるため、エージェント リソースを効率よく利用して着信業務と発信業務の両方に対応できます。</li> </ul>
<b>製品機能とシステム機能</b>	
<b>ルーティング機能</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ルーティング機能は、時刻、曜日、休日のルーティングなど、条件付きイベントに基づくコール ルーティング動作を実行できます。また、サービス レベルを指定したり、エージェント グループ間で問い合わせを移動したり、ビジネス ルールに基づいてキュー内の問い合わせの優先順位を変更したりできます。</li> <li>• こうした機能により、企業のビジネス要件に最も適した方法で、顧客の問い合わせを簡単に分類し、優先順位を設定できます。</li> <li>• さまざまな種類の問い合わせに対して正確にターゲットを定め、ルーティング先を選択するための広範なルーティング ロジックがサポートされています。さらにはルーティング ロジックを使用して、個別の問い合わせに対して、カスタマイズして優先順位を付けたルーティング処理を適用することもできます。</li> <li>• これらの機能により、各問い合わせは初回の通話で適切な場所の適切なエージェントにルーティングされるので、初回通話解決率が向上します。</li> </ul>
<b>Cloud Connect</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 新しい Cloud Connect インフラストラクチャにより、オンプレミスのソリューションを Cisco Webex Contact Center に接続して、新しいサービスを提供できます。</li> <li>• Cloud Connect は、安全性が高く、完全冗長のソリューションです。</li> <li>• 顧客は、オンプレミスとクラウド間の同期を構成して、一貫したレポートを有効にすることができます。</li> </ul>
<b>次世代のレポート機能</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cisco Unified Intelligence Center を使用して、履歴、ライブデータ、およびダッシュボードに柔軟なプレゼンテーション オプションを提供する次世代レポート機能を提供します。</li> <li>• 既存の設定済みレポートを使用して、履歴レポートや Live Data レポートを表示したり、追跡対象の情報に基づいてカスタム レポートを表示したりすることができます。</li> <li>• さらに、サービス レベル、しきい値、アラート、短期/長期の表示が可能なレポート作成機能によって、スーパーバイザはより包括的なレポートを作成することができます。</li> <li>• CCX に組み込まれた Cisco Unified Intelligence Center プレミアムは、複数のデータソースに接続でき、カスタムレポートを作成できるため、柔軟性が高まります。</li> </ul>

機能	利点
オープン システム	<ul style="list-style-type: none"> <li>業界標準のハードウェア プラットフォームを最大限に活用することで、ハードウェアのコストを抑えながら多くのソフトウェア機能のメリットを得ることができます。</li> <li>このシステムのオープン アーキテクチャ（Open Database Connectivity（ODBC）に準拠しているデータベース、および CTI アプリケーション用の Java インターフェイスを含む）は、既存のコンタクト センター ソリューションと統合できるので、従来のシステムへの投資を活かすことができ、今後のアプリケーションに対応できるプラットフォームが提供されます。</li> </ul>
冗長性による高いアベイラビリティ	<ul style="list-style-type: none"> <li>デュアル サーバクラスタの導入により、ハイアベイラビリティを実現する冗長性を提供します。たとえば、インバウンド音声の ACD、IVR、デスクトップ サービスの自動フェールオーバーがサポートされます。</li> <li>またデータベースのレプリケーションとフェールオーバー、履歴レポートやオンデマンド記録のロードバランシング対応型冗長性などもサポートされます。</li> <li>WAN 上でのハイアベイラビリティ（HAoWAN）がサポートされています。</li> </ul>
シングル サインオン	<ul style="list-style-type: none"> <li>シングル サインオン（SSO）により、シスコ管理者、レポート ユーザ、スーパーバイザ、またはエージェントは、ユーザ名とパスワードを使用して 1 回だけサインオンし、1 つのブラウザ インスタンス内のすべてのシスコ ブラウザ ベースのアプリケーションおよびサービスにアクセスできます。シスコ管理者は共通のユーザ ディレクトリからすべてのユーザを管理し、すべてのユーザに一貫してパスワード ポリシーを適用できます。</li> </ul>
スマート ライセンス	<ul style="list-style-type: none"> <li>スマート ライセンシングは、組織全体でライセンスを管理するための、よりシンプルで敏捷な方法です。</li> <li>顧客は、複数のサイトにわたるライセンスをプールし、必要に応じて再展開できます。</li> <li>顧客は、要件が大幅に増大する場合に、使用量を増やすことができます。</li> <li>特定のデバイスのライセンス（特定のライセンス予約）を予約し、CSSM とライセンス使用を通信しないようにします。注意：SDSL 機能は、安全性の高いネットワークで動作する CCX システムを対象としています。</li> <li>スマート ライセンシングを使用すると、管理者はライセンスの過剰消費を無効/有効にできます。</li> </ul>
拡張性	<ul style="list-style-type: none"> <li>マルチチャネルのコンタクト センター パッケージは、最大 400 人のエージェントに対応可能な拡張性があります。</li> <li>デュアル サーバクラスタによって、冗長性を備えたハイアベイラビリティを実現します。</li> </ul>
セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cisco Unified CCX は、アクセスコントロール ポリシーを使用して、セキュリティの高いシステムを実現する組み込み型の Linux OS 機能、Security-Enhanced Linux（SELinux）をサポートします。</li> <li>SRTP と Secure JTAPI により、セキュリティが向上します。</li> </ul>
IPv6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cisco Unified CCX は、デュアルスタック機能により IPv6 をサポートします。</li> </ul>
導入とアップグレードが簡素化。	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cisco Prime®導入との統合には、フレッシュ インストールやアップグレード、ホスト名変更、および IP アドレスの変更が含まれます。</li> <li>正常性チェックツールは、システムの正常性、サービスのステータス、およびシステム設計のガイドラインに従った情報を提供します。</li> </ul>
アプライアンス モデル	<ul style="list-style-type: none"> <li>アプライアンス モデルは、仮想化システムでの導入のみをサポートします。</li> <li>アプライアンス モデルは、安全性の高い、耐障害性のある、堅牢なモデルで複雑性も低くなっており、高速のインストール、簡単なアップグレード、少ないパッチ回数という特徴があります。</li> <li>リモート導入、運用、およびサポートにより、オンライン サポートのニーズを削減することで、メンテナンスサイクルを短くし、ダウンタイム全体を短縮します。</li> </ul>
仮想化	<ul style="list-style-type: none"> <li>仮想化するには、Cisco Unified Computing System™（Cisco UCS®）または同等の仕様のハードウェア上で動作している VMware プラットフォームの仮想マシン上のアプリケーションとして導入する必要があります。</li> <li>仮想化は、Cisco Unified CCX は複数の Cisco Unified Communications アプリケーションを同じサーバに導入できる仮想導入環境に含まれます。</li> <li>仮想化によるサーバの統合により、TCO のコスト節約と削減が実現します。</li> <li>ハードウェア要件、VMware の要件、サポートされる VMware 機能、仮想マシンのサイジング、およびこの導入のベスト プラクティスの詳細については、<a href="https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/uc_system/virtualization/cisco-collaboration-virtualization.html">https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/uc_system/virtualization/cisco-collaboration-virtualization.html</a> を参照してください。</li> </ul>

## ライセンスおよび発注情報

Cisco Unified CCX は、Cisco Collaboration Flex Plan を使用して、永久ライセンスまたはサブスクリプション ライセンスとして注文できます。発注ガイドは <https://www.cisco.com/c/en/us/partners/tools/collaboration-ordering-guides.html> を参照してください。

各 Cisco Unified Contact Center Express シートでは、エージェント シートまたはスーパーバイザ シートとしてシートを利用できるフル ライセンスを提供することで、コンタクト センターに最適な柔軟性を提供します。拡張およびプレミアム (Flex の場合は標準およびプレミアム) のエージェント シートは、ワークステーションまたは Cisco Unified IP Phone ベースのエージェント ステーションのいずれかです。

## アップグレード

Cisco Unified Contact Center Express 12.5 への過去のリリースからのアップグレードは、有効な Cisco Unified Communications Software Support Service (SWSS) 契約で実行できます。有効な SWSS 契約をお持ちでないお客様は、アップグレードするには、そのソフトウェアを移行する必要があります。

## Cisco Unified Contact Center Express 12.5 SU1 の機能と仕様

機能の梱包とシステム容量の詳細については、

[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/cust\\_contact/contact\\_center/crs/express\\_12\\_5\\_1\\_su1/design/guide\\_new/uccx\\_b\\_1251su1solution-design-gude.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/crs/express_12_5_1_su1/design/guide_new/uccx_b_1251su1solution-design-gude.html) で設計ガイドを参照してください。

リリース 12.5 SU1 の詳細については、

[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/cust\\_contact/contact\\_center/crs/express\\_12\\_5\\_1\\_su1/release/guide/uccx\\_b\\_1251su1solution-release-notes.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/crs/express_12_5_1_su1/release/guide/uccx_b_1251su1solution-release-notes.html) のリリースノートを参照してください。

## 要約

Cisco Unified Contact Center Express は、完全統合された Cisco Unified Communications 展開のすべての利点を維持しながら、音声、電子メール、およびチャットを含むカスタマーコンタクトを管理するための統合されたフル機能のソリューションを提供します。大企業の部門やブランチ オフィス、または中小企業のカスタマー ケアのニーズに対応した高度なマルチチャネル コンタクト ルーティングおよび管理機能を提供します。

Cisco Unified Contact Center Express は、インストール、設定、およびアプリケーション ホスティングを容易にすると同時に、ビジネス アプリケーション統合の複雑さの緩和、エージェント管理の簡易化、エージェントの柔軟性の向上、およびネットワーク ホスティングの効率性の向上を実現します。これらのすべての機能を備えた Cisco Unified Contact Center Express は、真のカスタマー インタラクション ネットワークに向けて発展し続けています。

## シスコ 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。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 Unified 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。

次の表に、環境の持続可能性に関する主要なトピック（CSR レポートの「環境の持続性」セクションに記載）への参照リンクを示します。

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	<a href="#">材料</a>
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	<a href="#">WEEE 適合性</a>

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 により、目標を達成するための適切なテクノロジーを簡単に取得し、ビジネス変革を実現し、競争力を維持できます。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。100 カ国あまりの国々では、ハードウェア、ソフトウェア、サービス、および他社製製品を購入するのに、シスコの柔軟な支払いソリューションを利用して、簡単かつ計画的に支払うことができます。[詳細はこちらをご覧ください。](#)

## 詳細情報

Cisco Unified Contact Center Express の詳細については、<https://www.cisco.com/go/uccx> を参照するか、最寄りのシスコ代理店にお問い合わせください。

### 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 箇所にオフィスを設置しています。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](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)。