



# CHAPTER 1

## Cisco Unified Contact Center Express 概要とパッケージ

この章では、Cisco Unified Contact Center Express (Cisco Unified CCX) リリース 7.0 の基本アーキテクチャと機能、およびこれらの機能をシステム要件に適合させる方法を説明します。この章の内容は、次のとおりです。

- 「Cisco Unified CCX 概要」 (P.1-2)
- 「Cisco Unified CCX パッケージ」 (P.1-3)
- 「インバウンド音声」 (P.1-4)
- 「Cisco Unified CCX Outbound Preview Dialer」 (P.1-21)
- 「Cisco Unified Email Interaction Manager」 (P.1-22)
- 「Cisco Unified Web Interaction Manager」 (P.1-23)
- 「品質管理およびコンプライアンス レコーディング (CR)」 (P.1-25)
- 「要員管理」 (P.1-27)

Cisco Unified CCX 7.0 は、Cisco Unified Communications Manager (Cisco Unified CM) 7.x (Linux ベースのアプリケーション) または対応する Cisco Unified Communications Manager Business Edition (CUCMBE)、あるいは Cisco Unified Communications Manager Express (Cisco Unified CME) 7.x. によって配置できます。Cisco Unified CCX 7.0 は Windows 2003 ベースです。これらのアプリケーションの旧称は Cisco CallManager および Cisco CallManager Express です。

各 Cisco Unified CCX リリース でサポートされている Cisco Unified CM と Cisco Unified CME リリース の全リストは、次のサイトの『Cisco Unified CCX Software & Hardware Compatibility Guide』で提供されています。

[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products\\_device\\_support\\_tables\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_device_support_tables_list.html)

このマニュアルでは、Cisco Unified CCX 7.0 の機能と配置モデルだけを説明しています。Cisco Unified CCX のリリースの類似情報については、各リリースの該当する SRND を参照してください。



(注)

非ハイ アベイラビリティあるいはハイ アベイラビリティ インバウンド配置に関わらず、Cisco Unified CCX 7.0 は拡張サーバをサポートしていません。また、Cisco Unified CCX 7.0 は Windows サーバ上で動作しますが、これと互換性のある Cisco Unified CM は Linux サーバ上で動作するため、この 2 つを 1 つのサーバに配置できません。ハイ アベイラビリティはインバウンド音声オプションの場合に限りサポートされています。

Cisco Unified CCX は、SRST モードで動作している Cisco Unified SRST または Cisco Unified CME をサポートしていません。

Cisco Unified CCX 5.0(2) 以降のリリースでは、UC500 上で稼動する Cisco Unified CME の配置をサポートしています。

# Cisco Unified CCX 概要

Cisco Unified CCX 7.0 は、さまざまなサーバ配置モデルを使用して、複数のコンタクトセンター機能領域に対応するためのオプションを提供します。これらの機能と関連する配置モデルは次のとおりです。

- インバウンド音声は、1 つのサーバで構成される非ハイ アベイラビリティ クラスタあるいは 2 つのサーバで構成されるハイ アベイラビリティ クラスタに配置されます。
- アウトバウンド音声はハイ アベイラビリティをサポートしていませんが、インバウンド音声と同じサーバに配置されます。
- Premium パッケージに限り、複数チャネル機能が Cisco Unified CCX で提供されています。Cisco Unified E-Mail Interaction Manager (Cisco Unified EIM) オプションを購入すると、電子メールが利用できます。Cisco Unified Web Interaction Manager (Cisco Unified WIM) オプションを購入すると、チャットと Web コラボレーションが利用できます。
  - Cisco Unified EIM は、個別の専用サーバまたはサーバ クラスタに配置しなければなりません。両方が Basic パッケージであるか、両方が Advanced パッケージである場合に限り、Cisco Unified EIM と Cisco Unified WIM may を同一のサーバまたはサーバ クラスタに配置できます。
  - Cisco Unified WIM は、個別の専用サーバまたはサーバ クラスタに配置しなければなりません。両方が Basic パッケージであるか、両方が Advanced パッケージである場合に限り、Cisco Unified EIM と Cisco Unified WIM may を同一のサーバまたはサーバ クラスタに配置できます。



(注)

EIM と WIM は終了段階にあり、2009 年 8 月をもって販売を終了します。

- Cisco Quality Managers (QM) と Advanced Quality Managers (AQM) ではそれぞれ、コールおよび画面の記録や、品質管理ができます。これは、Cisco Unified CCX Premium でだけ提供される追加購入オプションです。QM と AQM 個別の専用サーバに配置しなければなりません。



(注)

QM と AQM は、Cisco Unified CCX Enhanced と Premium の両方で提供されている統合オンデマンド録音機能とは異なります。オンデマンド録音の場合、Cisco Unified CCX のアクティブ サーバまたはスタンバイ サーバ、あるいはその両方で統合機能として実行され続けます。

- Cisco Workforce Manager (WFM) は、個別の専用シングル サーバに配置しなければなりません。



(注)

固有の配置モデルや配置モデルに必要な 1 台以上のサーバは、Cisco Unified CCX 7.0 Configuration and Ordering Tool を使用しないと判定できません。このツールは、すべての新しいシステム、アドオンシステム、およびアップグレードシステムの Cisco Assessment to Quality (A2Q) プロセスで必要です。このツールは次のサイトで提供されています。

[http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/custcosw/ps1846/prod\\_how\\_to\\_order.html](http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/custcosw/ps1846/prod_how_to_order.html)

このツールの構造化された方式によって、Cisco Unified CCX システムを構成できます。自動的に構成を合格または失格判定をし、各構成の正確な部品構成表を提供します。

これらのオプションでサポートされている配置モデルを持つすべての機能コンポーネントは、Cisco Media Convergence Server (MCS) あるいは HP や IBM の同等の MCS 製品に配置できます。ただし、異なる機能コンポーネントでは異なる配置モデルが必要となり、インバウンド音声の場合についてだけハイ アベイラビリティが実現します。さらに、インバウンド音声、アウトバウンド、電子メール、Interaction Manager、Web Interaction Manager、品質管理、および要員管理のハイ アベイラビリティは、Cisco Unified CME ではサポートされていません。異なる機能では異なる配置モデルが必要です。

Cisco Assessment to Quality (A2Q) では、すべての Cisco Unified CCX 7.0 配置で Cisco Unified CCX 7.0 Configuration and Ordering Tool を使用して、Bid Assurance に合格しなければなりません。Cisco Unified CCX 7.0 Configuration and Ordering Tool は、特定の Cisco Unified CCX 7.0 配置で必要なすべてのサーバとサーバ コンフィギュレーションの全リストを提供します。

## Cisco Unified CCX パッケージ

Cisco Unified CCX は、Standard、Enhanced、および Premium の 3 つのパッケージで提供されている包括的な顧客対応管理ソリューションです。各パッケージでは、さまざまなレベルの顧客対応管理チャネル オプションとコンタクト チャネル内の機能を提供しています。表 1-1 と表 1-2 では、主な顧客対応管理オプションと各パッケージでの提供状況を示しています。詳細については、次の URL で提供されている各種 Cisco Unified CCX 顧客コンタクト対応管理の製品データ シート、機能ガイド、エンド ユーザ マニュアルを参照してください。

<http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/custcosw/ps1846/index.html>

Cisco Unified CCX では、すべて同じパッケージ タイプの製品コンポーネントとオプション機能を配置する必要があります。異なるパッケージのコンポーネントやオプションを混在させることはできません。たとえば、Enhanced インバウンド音声エージェントと Premium Basic Email Interaction Manager エージェントの組み合わせはサポートされていません。

表 1-1 Cisco Unified CM の Cisco Unified CCX パッケージ別顧客対応チャネル提供状況

コンタクト チャネル	Premium	Enhanced	Standard
インバウンド音声	あり	あり	あり
インバウンド音声のハイ アベイラビリティ	あり	あり	なし
Cisco Unified CCX Outbound Preview Dialer	あり	なし	なし
Basic あるいは Advanced Email Interaction Manager	あり	なし	なし
Basic あるいは Advanced Web Interaction Manager	あり	なし	なし
Quality Manager	あり	なし	なし
Workforce Manager	あり	なし	なし

表 1-2 Cisco Unified CM と Cisco Unified CME の顧客対応チャネル提供状況

コンタクト チャネル	Cisco Unified CM	Cisco Unified CME
インバウンド音声	あり	あり
インバウンド音声のハイ アベイラビリティ	あり	なし
Cisco Unified CCX Outbound Preview Dialer	あり	なし
Basic あるいは Advanced Email Interaction Manager	あり	なし
Basic あるいは Advanced Web Interaction Manager	あり	なし
Quality Manager	あり	なし
Workforce Manager	あり	なし



(注)

Cisco Unified CCX 5.0(2) 以降では、Standard パッケージでスキルおよびコンピテンシー ベースのルーティングをサポートするようになりました。ただし、Cisco Agent Desktop のサポートは終了しました。IP Phone Agent と Cisco Supervisor Desktop は引き続きサポートされます。UC500 上に Cisco Unified CME を配置する場合は、Cisco Unified CCX では Standard パッケージだけをサポートします。

## インバウンド音声

Cisco Unified CCX Standard、Enhanced、および Premium は、それぞれさまざまなレベルのインバウンド音声 ACD、IVR、CTI、エージェントおよびスーパーバイザ デスクトップおよびデスクトップ管理、リアルタイムの履歴レポート、および Web ベースの管理機能を提供します。

パッケージ機能内容の比較については、次のサイトで提供されている『Cisco Contact Center Express 7.0 Features and Specifications』参照マニュアルを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/custcosw/ps1846/products\\_data\\_sheets\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/custcosw/ps1846/products_data_sheets_list.html)

各ユーザ ライセンスは同時ユーザのライセンスです。たとえば、100 エージェントとスーパーバイザ が 3 交替でシフトするコンタクト センターでは、100 の同時ユーザ ライセンスが必要です。各シフトに入っている 100 ユーザは、シフト中にこのライセンスを再利用することになります。

表 1-3 に、ライセンス許諾されたインバウンド音声コンポーネントのリストを示します。

表 1-3 ライセンス許諾されたインバウンド音声コンポーネント

ライセンス	Premium	Enhanced	Standard
<p>同時インバウンド音声シート。</p> <p>各同時インバウンド音声ユーザ（エージェントまたはスーパーバイザ）は同時シート ライセンスが必要です。1 シート ライセンスにつき、次を提供します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 つの Cisco Agent Desktop (CAD)</li> <li>1 つの Cisco IP Phone Agent (IPPA)</li> <li>1 つの Cisco Supervisor Desktop (CSD)</li> <li>1 つの Cisco Desktop Administrator (CDA)</li> <li>1 つの履歴レポート クライアント</li> <li>1 つのオンデマンド録音クライアント (CAD および CSD)</li> </ul> <p>(注) Cisco Unified CCX 5.0(2) 以降のリリースでは、CAD は Enhanced および Premium パッケージでだけ提供されています。</p>	<p>あり</p> <p>(注) オンデマンド録音機能は、Enhanced および Premium パッケージでだけ提供されています。</p>	<p>あり</p> <p>(注) オンデマンド録音機能は、Enhanced および Premium パッケージでだけ提供されています。</p>	<p>あり</p> <p>(注) オンデマンド録音機能は、Standard パッケージでは提供されていません。</p>

表 1-3 ライセンス許諾されたインバウンド音声コンポーネント (続き)

ライセンス	Premium	Enhanced	Standard
Advanced IVR ポート。 (注) 詳細については、「 <a href="#">IVR ポート</a> 」 (P.1-5) を参照してください。	あり (注) 1 つの Premium インバウンド音 声シートごと に、2 つの Advanced IVR ポート。	提供されていません。	提供されていません。
ハイ アベイラビリティ (HA) オプション。 HA は、ミラー化されたウォーム スタンバイ サーバ ソフトウェア用のライセンスを提供し ます。	あり	あり	提供されていません。

## IVR ポート

IVR ポートは Basic または Advanced IVR ポートとしてパッケージ化されています。

- **Basic IVR ポート ライセンス** : Basic IVR ポートはライセンス許可されません。コンフィギュレーションによって、システムが配置されているサーバと、そのサーバ上に展開された他の機能の組み合わせで許容される最大数の Basic IVR ポートを設定できます。Cisco Unified CCX Configuration and Ordering Tool を使用して、コンフィギュレーション単位でサポートされる Basic IVR ポートの最大数を判別する必要があります。Basic IVR ポートは、キュー ポイント、カスタム メッセージとプロンプト表示、発信者入力収集、および DTMF デコードによる処理を提供します。デコードされた DTMF 入力は、ルーティングと画面ポップアップ表示の両方の目的で使用できます。Basic IVR ポートは、Standard および Enhanced パッケージの両方で提供されています。これらのパッケージで提供されるのは Basic IVR ポートだけです。
- **Advanced IVR ポート ライセンス** : Advanced IVR ポートは、インバウンド音声シート単位でライセンス許可され、Premium パッケージでだけ提供されています。各インバウンド音声シートには、2 つの Advanced IVR ポート ライセンスが用意されています。たとえば、100 シートのインバウンド音声配置の場合は、200 の Advanced IVR ポート ライセンスが提供されます。Advanced IVR ポート ライセンス数は、実行時に確認されます。たとえば、着信コールを処理するための 201 番目の Advanced IVR ポートの同時アクティブ要求は拒否されます。シート 1 つに対して Advanced IVR ポート 2 つというこの比率を超える IVR ポート数が必要な配置の場合は、必要な Advanced IVR ポート 2 つにつき、Premium インバウンド音声シートを追加で 1 つ購入する必要があります。

## インバウンド音声パッケージ コンポーネント

インバウンド音声で提供される主要コンポーネントについて、次の項で説明します。次の項では、これらのコンポーネントで提供されている機能と役割の概要を説明します。具体的な詳細については、Cisco Unified CCX のユーザ マニュアルを参照してください。

- 「[自動着呼分配 \(ACD\)](#)」 (P.1-6)
- 「[音声自動応答装置 \(IVR\)](#)」 (P.1-9)
- 「[コンピュータ/テレフォニー インテグレーション \(CTI\)](#)」 (P.1-12)
- 「[Cisco Desktop Services \(CAD、IPPA、CSD\)](#)」 (P.1-13)
- 「[履歴レポート](#)」 (P.1-13)

## 自動着呼分配 (ACD)

表 1-4 では、各 Cisco Unified CCX パッケージで提供されている Automatic Call Distribution (ACD; 自動着呼分配) 機能について説明します。

表 1-4 各 Cisco Unified CCX パッケージで提供される ACD 機能

機能	Premium	Enhanced	Standard
<b>条件ルーティング。</b> Cisco Unified CCX は、発信者のメニューへの入力、リアルタイムのキュー統計情報、時刻、曜日、ANI、着信番号、XML テキスト ファイルからのデータ処理に基づくルーティングをサポートします。	含まれます。	含まれます。	含まれます。
<b>エージェント選択。</b> Cisco Unified CCX は、最も空き時間が長い (線形)、最も処理されたコンタクト、最も平均処理時間が短い (円形)、というエージェント選択アルゴリズムをサポートしています。基本 ACD 機能を使用すると、エージェントが 1 つのリソース グループにだけ関連付けられます。	含まれます。	含まれます。	含まれます。
<b>カスタマイズ可能な待ち時間中の応答メッセージ。</b> Cisco Unified CCX は、キュー内の現在位置と予想遅延に関連する応答メッセージを含む、コールがキューに格納されているスキル グループに基づくカスタマイズ可能な待ち時間中の応答メッセージの再生をサポートしています。	含まれます。	含まれます。	含まれます。
<b>応答のない発信の再ルーティング。</b> 選択したエージェントが許可時間制限内に応答しない場合は、発信者はキューの位置を保持します。画面ポップアップ データはすべて保持されます。	含まれます。	含まれます。	含まれます。

表 1-4 各 Cisco Unified CCX パッケージで提供される ACD 機能 (続き)

機能	Premium	Enhanced	Standard
<p><b>Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise (Cisco Unified ICME) 統合。</b> Cisco Unified CCX は Cisco Unified ICME 7.x と統合できます。Cisco Unified ICME 統合により、次の機能が実現できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• エージェント、キュー、コール状態の変化を Cisco Unified ICME ソフトウェアに送信する Cisco Unified CCX の機能。</li> <li>• 1 つ以上の Cisco Unified CCX システム、Cisco Unified CCE システム、あるいは Cisco Unified ICME でサポートされている従来の (Cisco Unified ICME ソフトウェアでサポートされている) ACD を含むことができる複数の ACD サイト全体で、インテリジェントにコールをルーティングし、プレルーティングとポストルーティングを使用してロードバランシングを行う Cisco Unified ICME ソフトウェアの機能。また、Cisco Unified CCX アプリケーションにルーティングされたコールは、コール データを送信し、データをエージェントの画面にポップアップ表示できます。</li> <li>• コール データ付きのポストルーティング要求を Cisco Unified ICME ソフトウェアに送信し、ルーティング指示を要求する Cisco Unified CCX の機能。このイベントは Cisco Unified CCX に到着した新しいコール、あるいは IVR ポートまたはエージェントから転送されているコールに対して発生する場合があります。ポストルーティング要求に含まれているコール データを、Cisco Unified ICME ソフトウェアで使用して、コールをルーティングできます。また、コール データは終端の ACD サイト (Cisco Unified CCX、Cisco Unified CCE、あるいは従来の ACD) に渡され、エージェント画面ポップアップとして表示されます。</li> <li>• 1 つ以上の Cisco Unified CCX システム、Cisco Unified CCE システム、あるいは従来の ACD を含めることができる ACD サイトの混合ネットワークに複数サイトの ACD レポートを提供する Cisco Unified ICME ソフトウェアの機能。</li> </ul> <p>(注) Cisco Unified CCX と Cisco Unified ICME との統合は、Cisco Unified Communications Manager でサポートされていますが、Cisco Unified Communications Manager Express ではサポートされていません。</p>	オプションです。	オプションです。	オプションです。

表 1-4 各 Cisco Unified CCX パッケージで提供される ACD 機能 (続き)

機能	Premium	Enhanced	Standard
<p><b>HTML および XML データ ソースのデータ依存型ルーティング。</b> HTML および XML ドキュメントから取得したデータを使用してルーティング決定を行う機能。また、XML ドキュメント処理をデータストアとして使用し、休日リスト、稼働時間、ホット顧客のアカウントの一覧など、システム全体の静的データにアクセスできます。</p>	含まれます。	含まれます。	含まれます。
<p><b>エージェント スキルおよびコンピテンシー ベースのルーティング。</b> エージェントには最大 50 のスキルを設定できます。各エージェントには最大 10 の異なるコンピテンシー レベルを設定できます。Contact Service Queues (スキルグループ) は、最大 50 スキルを要求するように設定できます。また、各キューには最大 10 の最低限のスキル コンピテンシー レベルを設定できます。これにより、Cisco Unified CCX ルーティング ロジックが発信者とコンタクト要件をエージェントのスキルと照合し、次のエージェント選択条件のいずれかを使用して、最適な組み合わせを検索します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>最も空き時間が長い、最も処理されたコンタクト、あるいは最も平均処理時間が短い</li> <li>最もスキルが高い、最もスキルが高い (ウェイト別)、あるいは最もスキルが高い (順序別)</li> <li>最もスキルが低い、最もスキルが低い (ウェイト別)、あるいは最もスキルが低い (順序別)</li> </ul> <p>(注) Cisco Unified CCX 5.0(2) 以降からは、この機能が Standard パッケージで利用できるようになりました。Cisco Unified CCX 5.0(2) よりも前のリリースの Standard パッケージでは、この機能は利用できません。</p>	含まれます。	含まれます。	含まれます。
<p><b>ハイ アベイラビリティ フェイルオーバー。</b> HA が導入されていると、アクティブなサーバの障害を検出でき、ACD サブシステムは自動的にアクティブなサーバからスタンバイ サーバにフェイルオーバーできます。すべての ACD 機能は 5 秒以内にスタンバイ サーバ上に復元されます。</p>	HA ライセンスがある場合のオプションです。	HA ライセンスがある場合のオプションです。	提供されていません。
<p><b>管理者またはスーパーバイザによる動的再スキル割り当て。</b> CSQ スキルとコンピテンシー、エージェント スキルとコンピテンシーへの変更が即時適用されます。</p>	含まれます。	含まれます。	含まれます。
<p><b>優先順位付けされたキューイング。</b> 最大 10 レベルの顧客コンタクトをコール データまたは顧客データに基づいて優先順位付けできます。また、プライオリティ情報を使用して、ワークフロー制御をしながら、キュー内またはキュー間でコールを移動できます。</p>	含まれます。	含まれます。	提供されていません。

表 1-4 各 Cisco Unified CCX パッケージで提供される ACD 機能（続き）

機能	Premium	Enhanced	Standard
エージェント ルーティング。Cisco Unified CCX ルーティング アプリケーションでは、エージェントが受信可状態の場合に、特定のエージェントを選択できます（エージェント単位のキューイングはサポートされていません）。	含まれます。	含まれます。	提供されていません。
SQL 経由による ODBC データベース ソースに基づくデータ依存型ルーティング。SQL クエリ経由で ODBC 対応データベースから取得してデータを使用して、ルーティング決定を実行する機能。	含まれます。	提供されていません。	提供されていません。
ラップアップおよび作業モード。コール終了後、エージェントが自動的に作業状態になるように、CSQ 単位でエージェントを設定できます。また、このオプションがエージェントのデスクトップ管理者によって指定された場合には、エージェントは作業状態に入ることを選択できます。ラップアップ タイマーも CSQ 単位で設定できます。	含まれます。	含まれます。	提供されていません。
ラップアップ コード。エージェントは管理上定義されたラップアップ コードを選択できます。	含まれます。	含まれます。	提供されていません。

## 音声自動応答装置（IVR）

表 1-5 では、各 Cisco Unified CCX パッケージで提供されている Interactive Voice Response（IVR; 音声自動応答装置）機能について説明します。

表 1-5 各 Cisco Unified CCX パッケージで提供される IVR 機能

機能	Premium	Enhanced	Standard
<p>基本プロンプトおよび IVR の収集。Basic IVR ポートは、キュー ポイント、カスタム メッセージとプロンプト表示、発信者入力収集、および DTMF デコードによる処理を提供します。デコードされた DTMF 入力、ルーティングと画面ポップアップ表示の両方の目的で使用できます。コールの終了、転送、開始などの基本呼制御も、Basic IVR 機能の一部としてサポートされています。</p> <p>(注) Basic IVR ポートと Advanced IVR ポートは、同じコンフィギュレーション内に混在できません。Advanced IVR ポートには、Basic IVR ポートのすべての機能が含まれています。</p>	提供されていません。	含まれます。	含まれます。

表 1-5 各 Cisco Unified CCX パッケージで提供される IVR 機能 (続き)

機能	Premium	Enhanced	Standard
<p>ハイ アベイラビリティ フェイルオーバー。HA が導入されていると、アクティブなサーバの障害を検出でき、IVR サブシステムは自動的にアクティブなサーバからスタンバイ サーバにフェイルオーバーできます。すべての IVR 機能は、5 秒以内にスタンバイ サーバ上に復元されます。</p> <p>(注) キューにあるすべてのコールと IVR コール処理を受信するコールは失われます。すでにエージェントに転送されたコールは保持されます。</p>	HA ライセンスがある場合のオプションです。	HA ライセンスがある場合のオプションです。	提供されていません。
<p><b>Advanced IVR ポート データベース統合。</b> Cisco Unified CCX サーバは、任意の ODBC 対応データベースと相互運用できます。Cisco によるテスト済みのサポートされているデータベースの一覧は、次のサイトで提供されている『<i>Cisco Unified CCX Software and Hardware Compatibility Guide</i>』に記載されています。</p> <p><a href="http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_device_support_tables_list.html">http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_device_support_tables_list.html</a></p> <p>データベースから取得したデータを条件ルーティング機能とともに使用して、顧客プロフィールベースのルーティングとキューイングを実行できます。また、データベース統合により、包括的なセルフサービス アプリケーションをお客様に提供できます。Cisco Unified CCX Editor データベース ステップを使用したデータベース ビューはサポートされていませんが、音声 XML または Java ロジック モジュールを使用すると、データベース ビューにアクセス可能です。</p>	含まれます。	提供されていません。	提供されていません。
<p><b>ワークフローを開始して実行する Advanced IVR ポート HTTP トリガ (Cisco Unified CM Telephony の Web 版同等機能)。</b> HTTP トリガによって、Cisco Unified CCX では、HTTP 要求経由で顧客コンタクト要求を受信できます。このアプローチによって、エージェントと会話するためのボタンをクリックするだけというサービスを Web ユーザに提供できます。Web を使用して収集された情報 (顧客コールバック番号、アカウント番号、ショッピングカートの内容など) を Cisco Unified CCX スクリプトに渡して、顧客プロフィールベースのルーティングを実行し、豊富な情報を提供する画面ポップアップを表示できます。これらのコンタクトは、通常のインバウンド音声発信者の場合と同じ方式によって優先順位付けされ、ルーティングされます。</p>	含まれます。	提供されていません。	提供されていません。

表 1-5 各 Cisco Unified CCX パッケージで提供される IVR 機能 (続き)

機能	Premium	Enhanced	Standard
ワークフロー制御をしながら実行時に使用して、電子メールを送信できる <b>Advanced IVR ポート SMTP アウトバウンド メール サブシステム</b> 。電子メールの着信によりポケットベルや Fax サービスを起動できるサードパーティ性のポケットベルや Fax 製品でこのサブシステムを使用して、電子メール応答だけではなく、リアルタイムのポケットベルまたは Fax 応答ができます。	含まれます。	提供されていません。	提供されていません。
<b>Advanced IVR ポート音声 XML 2.0 のサポート</b> 。Unified CCX は、音声 XML (VXML) 標準で開発されたアプリケーションロジックの実行をサポートします。ある複雑な文法 ASR および TTS インタラクションの場合は、VXML は必須ですが、DTMF や簡単な ASR や TTS 音声インタラクションサービスの場合には任意です。VXML によって、トランザクションサーバからメインフレームデータベースといったように、組織内の他のアプリケーションで使用しているアプリケーションロジックを再利用できます。	含まれます。	提供されていません。	提供されていません。
<b>Advanced IVR ポート コール録音</b> 。Cisco Unified CCX サーバでは、発信者からの入力を録音できます。この機能を使用すると、コールセンターのスタッフは、リモートで新しい応答メッセージやプロンプトを録音できます。	含まれます。	含まれます。	含まれます。
<b>Advanced IVR ポートの Java サポート</b> 。Cisco Unified CCX サーバは、Java を使用して定義されたロジックをサポートできます。Java サポートによって、既存の Web と Java アプリケーションのロジックを再利用できます。	含まれます。	提供されていません。	提供されていません。
<b>MRCP 経由での Advanced IVR ポート自動音声認識</b> 。ASR は、IVR アプリケーションと対話する方法として、DTMF キーパッドでの操作に代わり、自然な人間の音声を使用する機能を提供します。	Nuance または IBM の互換性のある ASR 製品を購入した場合のオプションです。	提供されていません。	提供されていません。
<b>MRCP 経由での Advanced IVR ポート Text to Speech</b> 。TTS は、フラットテキストファイルを、コンピュータで生成した音声エンジンへの入力として使用する機能を提供します。IVR アプリケーションであらかじめ録音された人間の音声の代わりに、TTS を使用できます。	Nuance または IBM の互換性のある TTS 製品を購入した場合のオプションです。	提供されていません。	提供されていません。

表 1-5 各 Cisco Unified CCX パッケージで提供される IVR 機能 (続き)

機能	Premium	Enhanced	Standard
<b>Advanced IVR</b> ポート リモート サイレント モニタリング。IP 電話または PSTN 電話を使用したコールのサイレント モニタリング メカニズムを提供します。この方法によるサイレント モニタリングでは、CSD アプリケーションを実行する必要はありませんが、リモート サイレント モニタリングを担当するスーパーバイザのシート ライセンスが必要になります。また、リモート サイレント モニタリングでは、データ ネットワーク 接続性は必要ありませんが、本来はコール センター サービス プロバイダーによるアウトソースされた顧客の管理に適しています。エージェントには、リモート サイレント モニタリングによるモニタリングが行われていることはわかりません。	含まれます。	提供されていません。	提供されていません。

## 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/テレフォニー インテグレーション (CTI) とは、発信者が入力したデータ、ACD、IVR、あるいはその他のデータ ソースから利用できるデータを使用して、エージェントにポップアップ表示したり、ルーティング決定のために使用したり、あるいはデータ検索のキーとして使用したりする機能です (たとえば、エージェントにポップアップ表示する前のデータベース アクセス経路またはルーティング決定での使用)。また、CTI は、サードパーティ製のアプリケーションを起動したり、エージェント画面ポップアップの一部としてそのアプリケーションのデータを渡したりする機能を指す場合もあります。

表 1-6 では、各 Cisco Unified CCX パッケージで提供されている CTI 機能を説明しています。

表 1-6 各 Cisco Unified CCX パッケージで提供される CTI 機能

機能	Premium	Enhanced	Standard
<b>Basic CTI</b> 。コール呼び出し中に、エージェントのデスクトップにポップアップ表示されるカスタマイズ可能なエンタープライズ データ ウィンドウを提供します。エンタープライズ データ ウィンドウに表示されるデータには、ANI、着信番号、任意の発信者による入力 (アカウント番号、注文番号、ケース番号、コールの理由など)、発信者が IVR と対話した時間、発信者がキューで待機した時間、および通話が転送された場合に発信者が他のすべてのエージェントで費やした時間が含まれます。  (注) Cisco Unified CCX 5.0(2) 以降のリリースでは、Standard パッケージでの CAD はサポートされていません。つまりエンタープライズ データは IP Phone Agent でだけ利用できます。	含まれます。	含まれます。	含まれます。

機能	Premium	Enhanced	Standard
<b>Advanced CTI.</b> Advanced CTI 機能によって、コール呼び出し中のアプリケーション画面ポップアップとして、コール データを他の Windows ベースのデスクトップ アプリケーション (CRM アプリケーションなど) に表示できます。コール呼び出し中またはコール終了など特定のコール イベントに関連付けられたキーストローク マクロによって、他のアプリケーションにデータを渡します。キーストローク マクロと HTTP put/get コマンドが実装されているため、画面ポップアップ アプリケーションを開発するためのプログラミングは必要ありません。	含まれます。 Premium パッケージでは、ワークフローベースの SQL クエリによるサポートされたデータベースからのデータの使用を新しくサポートするようになりました。	含まれます。 Enhanced パッケージでは、XML データソースからのデータの使用を新しくサポートするようになりました。データベース統合はサポートされていません。	提供されていません。

## 履歴レポート

Cisco Unified CCX 履歴レポートでは、スーパーバイザと管理者に、コール、エージェント、および CSQ 活動に関する情報を提供します。履歴レポートを使用すると、次の機能を実行できます。

- レポートの表示、印刷、および保存。
- レポートのソートとフィルタリング。
- スケジュールされたレポートのファイルまたはプリンタへの送信。
- PDF、RTF、XML、および CSV をはじめとするさまざまな形式でのレポートのエクスポート。
- データベースからレポートを作成するために設計されている一般的に利用できるさまざまなサードパーティ製のアプリケーションを使用してカスタム レポートを準備できます。

表 1-6 では、各 Cisco Unified CCX パッケージで提供されている CTI 機能を説明しています。

表 1-7 各 Cisco Unified CCX パッケージで提供される履歴レポート機能

機能	Premium	Enhanced	Standard
<b>レポートの表示。</b> 履歴レポート クライアントを使用して、コンタクト センター全体のレポートを表示します。	含まれます。	含まれます。	含まれます。
<b>カスタム レポート。</b> Crystal Reports Developer's Toolkit と SQL スタアド プロシージャの組み合わせによるカスタム レポートを作成します。  詳細については、『 <i>Cisco Unified CCX Historical Reporting Administrator and Developer Guide</i> 』と『 <i>Cisco Unified CCX Database Schema</i> 』を参照してください。	含まれます。	含まれます。	含まれます。

## Cisco Desktop Services (CAD、IPPA、CSD)

Cisco Desktop Services では、エージェント用の Cisco Agent Desktop と IP Phone Agent、およびスーパーバイザ用の Cisco Supervisor Desktop を提供します。

表 1-8 では、各 Cisco Unified CCX パッケージで提供されている Cisco Desktop Services 機能を説明しています。

表 1-9 (P.1-18) では、各 Cisco Unified CCX パッケージで提供されている IP Phone Agent (IPPA) 機能を説明しています。

表 1-10 (P.1-20) では、各 Cisco Unified CCX パッケージで提供されている Cisco Supervisor Desktop 機能を説明しています。



(注) Cisco Unified CCX 5.0(2) 以降の Standard パッケージでは、CAD は提供されていません。

表 1-8 各 Cisco Unified CCX パッケージで提供される Cisco Agent Desktop 機能

機能	Premium	Enhanced
エージェント状態制御。エージェントは、エージェント デスクトップから、ログイン、ログアウト、および受信可/不可状態の切り替えを行います。	含まれます。	含まれます。
呼制御。エージェントは、エージェント デスクトップから、コールの応答、終了、保留、カンファレンス コール、コールの転送を行います (呼制御は、Cisco Unified IP Phone でも実行できます)。  たとえば、エージェントは受話器を取るだけでコールに応答できます。Cisco Unified CCX ソフトウェアは、電話と CAD アプリケーションの現在の状態が同期化されていることを保証します。  (注) エージェント デスクトップから開始される呼制御は、Cisco Unified CM 対応 Cisco Unified CCX でだけ提供されています。Cisco Unified CME 対応 Cisco Unified CCX では提供されていません。	含まれます。	含まれます。
動的再グループ化。リソース グループとのエージェント関連付けの変更が即時適用されます。	含まれます。	含まれます。
リアルタイムの統計情報。エージェントはエージェントのリアルタイム統計情報と、エージェントが関連付けられたキューにアクセスできます。たとえば、エージェントは、エージェント デスクトップ アプリケーションから、今日処理されたコール数や現在自分のチームのキューにあるコール数を表示できます。	含まれます。	含まれます。
統合テキスト メッセージング。エージェントはスーパーバイザおよびその他のエージェントとテキスト チャットによって対話できます。	含まれます。	含まれます。
理由コード。受信不可状態の場合やログアウトしている場合に理由コードを入力するようにエージェントを設定できます。	含まれます。	含まれます。

表 1-8 各 Cisco Unified CCX パッケージで提供される Cisco Agent Desktop 機能 (続き)

機能	Premium	Enhanced
<p><b>Basic CTI。</b> エージェント デスクトップでは、コール呼び出し中にエンタープライズ データ ウィンドウがポップアップ表示されます。</p>	含まれます。	含まれます。
<p><b>テレフォニーのサポート。</b> 『Cisco Unified CCX Software and Hardware Compatibility Guide』で説明されているとおり、選択した Cisco Unified IP Phone モデルで CAD を配置できます。ただし、各電話機によって利用できる機能は異なります。</p> <p>また、CAD は同じ CAD のワークステーションで稼動している Cisco IP Communicator ソフトウェア アプリケーションのエージェントでの使用をサポートしています。</p> <p>エージェント ACD (Cisco Unified CCX) 内線は、シングル ラインの場合にだけ有効です。応答がない場合に音声メッセージング システムはその他の終端点に転送するように、エージェント ACD 内線を設定しないでください。このようにすると、Cisco Unified CCX ルーテッド コールによる、呼び出し時に応答がない場合の他のエージェントやキューへの再ルーティングに影響する場合があります。直接コンタクトする必要があるエージェントや、音声メッセージが必要なエージェントは、2 番目の内線を使用し、必要に応じて複数ラインで電話を設定する必要があります。</p> <p>Cisco Unified CCX は、電話機上の ACD 以外の内線における活動を監視したり、レポートしたりしません。</p> <p>エージェントは特定の Cisco Unified Communications Manager 内線 (ディレクトリ番号) に関連付けられます。</p>	含まれます。	含まれます。

表 1-8 各 Cisco Unified CCX パッケージで提供される Cisco Agent Desktop 機能 (続き)

機能	Premium	Enhanced
<p><b>ホット デスキング。</b> ホット デスキングによって、エージェントは、同じ Cisco Unified Communications Manager クラスタに登録されている CAD および任意の Cisco Unified IP Phone を使用してログインできます。CAD および Cisco IP Communicator では、Extension Mobility を使用することもできます。この機能によって、複数のエージェントが同じ電話を使用できます。ただし、一度に 1 人しか使用できません。たとえば、別のシフトの複数のエージェントが、同じワークステーションと電話を使用できます。</p> <p>Extension Mobility は、ユーザ固有の電話プロフィール（各ユーザに対して設定された内線を含む）を、ログイン元の電話機に提供します。Extension Mobility を使用して、Cisco Unified Communications Manager にログインすると、エージェントは CAD を使用して Cisco Unified CCX にログインできます。</p>	含まれます。	含まれます。
<p><b>自動更新。</b> CAD が起動するときには、新しいバージョンの CAD プログラムが利用できるかどうかを確認し、自動的にエージェント ワークステーションを更新します。</p>	含まれます。	含まれます。
<p><b>デスクトップ ワークフロー。</b> デスクトップ イベント（呼び出しや電話機が外されている場合など）を、イベントに対してルールが満たされた場合に起動するルールとルールアクションを関連付けられるウィザードベースのインターフェイス。</p>	含まれます。	含まれます。
<p><b>アプリケーション統合。</b> デスクトップ ワークフローを使用して CAD を設定し、アプリケーションの画面ポップアップとして、コールデータを他のデスクトップアプリケーション（CRM アプリケーションなど）に渡せます。コール呼び出し中など特定のコール イベントに関連付けられたキーストローク マクロあるいは HTTP put/get コマンドによって、他のアプリケーションにデータを渡します。画面ポップアップを開発するためのプログラミングは必要ありません。また、コール終了時にアプリケーション統合を行い、エージェントのワークステーションにラップアップアプリケーションをポップアップ表示できます。</p>	含まれます。	含まれます。
<p><b>ワークフロー ボタン。</b> CAD にあらかじめ定義されたワークフロー ボタンを設定して、指定されたプログラムとキーストロークを実行できます。ワークフロー ボタンは、反復タスクを簡単に完了できるようにエージェントを支援します。</p>	含まれます。	含まれます。

表 1-8 各 Cisco Unified CCX パッケージで提供される Cisco Agent Desktop 機能 (続き)

機能	Premium	Enhanced
<p><b>オンデマンドのコール録音。</b> ボタンを 1 つクリックするだけでコール録音の開始と停止ができるように、CAD を設定できます。コール録音には、録音の開始ボタンをクリックした後のコールだけが含まれます。同時に実行できるコール録音セッション数には上限があります。キャパシティとコンフィギュレーションの上限は、Cisco Unified CCX 7.0 Configuration and Ordering Tool で定義できます。</p>	含まれます。	含まれます。
<p><b>コール録音の完了。</b> コール応答および終了時に自動的に録音を開始および停止するように、CAD を設定できます。録音するコールの条件は、アプリケーション スクリプトで定義されます。同時に実行できるコール録音セッション数には上限があります。</p>	含まれます。	含まれます。
<p><b>自動フェイルオーバー。</b> アクティブな Cisco Unified CCX サーバで障害が発生すると、CAD は自動的にエージェントをスタンバイサーバで再ログインします。エージェントは受信不可状態に設定されます。アクティブな Cisco Unified CCX サーバで障害が発生しても、エージェントの電話で行われているアクティブなコールは保持されます。ただし、履歴レポート データベース上でそのコールに関連付けられているコール時間やその他の情報は、影響を受ける場合があります。フェイルオーバーが発生した期間に生成された履歴レポートのデータは、不足したり、不正になったりします。フェイルオーバーが発生したレポートで、呼び出されます。</p>	HA ライセンスがある場合のオプションです。	HA ライセンスがある場合のオプションです。
<p><b>ラップアップ コード。</b> エージェントは CAD を使用して、コール中またはエージェントが作業状態にあるときに、多くのあらかじめ定義されたラップアップ コードのいずれかから選択できます。</p>	含まれます。	含まれます。
<p><b>Cisco Unified EIM および Cisco Unified WIM。</b> CAD には、ブラウザ ベースの電子メールおよびチャットによるコンタクトの処理が含まれます。エージェントは CAD 内の統合ブラウザでこの機能を使用できます。チャット コンタクト処理には、Web ページをお客様に提示するエージェント機能が含まれます。</p>	Cisco Unified EIM または Cisco Unified WIM ライセンスがある場合のオプションです。	提供されていません。

表 1-8 各 Cisco Unified CCX パッケージで提供される Cisco Agent Desktop 機能 (続き)

機能	Premium	Enhanced
<b>エージェント電子メール。</b> この機能のコントロールはツールバーと表示内に構築され、エージェント デスクトップと密接に統合されています。この機能は、スタッフが配置されたスキルの高いエージェントのキューに電子メールを入れてルーティングし、エージェントが簡単に応答できるようにします。また、電子メールのパフォーマンスを正確に測定できるリアルタイムの履歴レポート一式を提供します。	含まれます。	提供されていません。
<b>Presence。</b> Cisco Unified Presence と統合すると、エージェントとスーパーバイザは、CAD 上に問題の専門家 (SME) の在席状態を表示し、専門家とチャットできます。	含まれます。	含まれます。
<b>要員管理。</b> 要員管理は、スーパーバイザやすべてのコンタクトセンターのマネージャが予測されたコール量とエージェントの専門知識、利用可能状況、およびその他の要員に基づいて、エージェントのスケジューリングを作成できる要員スケジューリングソリューションです。エージェントのインターフェイスでは、エージェントに適用される要員管理アプリケーションが表示されます。	要員管理ユーザーライセンスがある場合のオプションです。	提供されていません。
<b>アウトバウンド CAD</b> には、システムごとにアウトバウンドコンタクトに対するエージェントの応答を制御するボタンがあります。エージェントが [Accept] ボタンをクリックすると、エージェントの電話からお客様へのアウトバウンドコールが開始されます。  (注) アウトバウンドダイヤラ機能は、Cisco Unified CM 対応 Cisco Unified CCX でだけ提供されています。Cisco Unified CME 対応 Cisco Unified CCX では提供されていません。	含まれます。	提供されていません。

表 1-9 各 Cisco Unified CCX パッケージで提供されている IPPA 機能

機能	Premium	Enhanced	Standard
<b>エージェント状態制御。</b> エージェントは IPPA XML アプリケーションから、ログイン、ログアウト、受信可/不可状態を切り替えます。	含まれます。	含まれます。	含まれます。
<b>呼制御。</b> Cisco Unified IP Phone は呼制御機能を提供します。	含まれます。	含まれます。	含まれます。
<b>動的再グループ化。</b> リソースグループとのエージェント関連付けの変更が即時適用されます。	含まれます。	含まれます。	含まれます。
<b>リアルタイムの統計情報。</b> エージェントはエージェントのリアルタイム統計情報と、エージェントが関連付けられたキューにアクセスできます。	含まれます。	含まれます。	含まれます。

表 1-9 各 Cisco Unified CCX パッケージで提供されている IPPA 機能 (続き)

機能	Premium	Enhanced	Standard
理由コード。受信不可状態の場合やログアウトしている場合に理由コードを入力するようにエージェントを設定できます。	含まれます。	含まれます。	含まれます。
Basic CTI。IPPA を使用すると、コール呼び出し中にコール データをが IP 電話上にポップアップ表示できます。	含まれます。	含まれます。	含まれます。
テレフォニーのサポート。IPPA は XML クライアントをサポートするすべての電話機で実行できます。	含まれます。	含まれます。	含まれます。
<p>ホット デスキング。ホット デスキングによって、エージェントは、同じ Cisco Unified Communications Manager クラスタに登録されている IPPA および任意の Cisco Unified IP Phone を使用してログインできます。IPPA および Cisco IP Communicator では、Extension Mobility を使用することもできます。この機能によって、複数のエージェントが同じ電話を使用できます。ただし、一度に 1 人しか使用できません。たとえば、別のシフトの複数のエージェントが、同じワークステーションと電話を使用できます。</p> <p>Extension Mobility は、ユーザ固有の電話プロフィール (各ユーザに対して設定された内線を含む) を、ログイン元の電話機に提供します。Extension Mobility を使用して、Cisco Unified Communications Manager にログインすると、エージェントは CAD を使用して Cisco Unified CCX にログインできます。</p>	含まれます。	含まれます。	含まれます。
オンデマンドのコール録音。ボタンを 1 つクリックするだけで、オンデマンドでコール録音の開始と停止ができるように、IPPA を設定できます。コール録音には、録音の開始ボタンをクリックした後のコールだけが含まれます。同時に実行できるコール録音セッション数には上限があります。キャパシティとコンフィギュレーションの上限は、Cisco Unified CCX 7.0 Configuration and Ordering Tool で定義できます。	含まれます。	含まれます。	提供されていません。

表 1-10 各 Cisco Unified CCX パッケージで提供される Cisco Supervisor Desktop 機能

機能	Premium	Enhanced	Standard
<b>エージェント状態の表示と変更。</b> スーパーバイザデスクトップでは、スーパーバイザは自分のチームに属するすべてのエージェントの現在の状態を表示できます。また、スーパーバイザデスクトップでは、スーパーバイザはエージェント状態（受信可、受信不可、ログアウト）を変更できます。	含まれます。	含まれます。	含まれます。
<b>リアルタイムのエージェントおよびスキル統計情報。</b> スーパーバイザは、チームに関連付けられているすべてのエージェントの統計情報とキューを表示できます。CSD アプリケーションで利用できる統計情報の詳細については、『 <i>Cisco Supervisor Desktop User's Guide</i> 』を参照してください。	含まれます。	含まれます。	含まれます。
<b>統合テキスト メッセージング。</b> スーパーバイザは 1 人以上のエージェントにテキスト メッセージを送信できます。	含まれます。	含まれます。	含まれます。
<b>マーカー メッセージ。</b> スーパーバイザは、スクローリング マーカー（ブロードキャスト）メッセージをチームのすべてのエージェントに送信できます。	含まれます。	含まれます。	含まれます。
<b>サイレント モニタリング。</b> CSD では、スーパーバイザはエージェントのコールをサイレント モニタリングできます。エージェントはモニタリング状態を認識するかしないかを設定できます。	含まれます。	含まれます。	提供されていません。
<b>介入。</b> CSD では、スーパーバイザはエージェント コールに介入できます。介入機能により、スーパーバイザ、エージェント、発信者が 3 者カンファレンス コールを行えます。この機能では、スーパーバイザが CAD アプリケーションを開き、エージェントとしてログインする必要があります。エージェントはスーパーバイザによる介入を認識します。介入は IP Communicator 対応 CAD および IP 電話または IPPA 対応 CAD を使用しているエージェントでサポートされています。	含まれます。	含まれます。	提供されていません。
<b>代行受信。</b> CSD では、スーパーバイザがエージェントのコールを代行受信できます。代行受信機能は、コールをスーパーバイザに転送します。この機能では、スーパーバイザが CAD アプリケーションを開き、エージェントとしてログインする必要があります。エージェントデスクトップと電話からのコールが終了すると、エージェントは代行受信が行われたことを認識します。エージェントは別のコールに応答できます。代行受信は IP Communicator 対応 CAD および IP 電話または IPPA 対応 CAD を使用しているエージェントでサポートされています。	含まれます。	含まれます。	提供されていません。

表 1-10 各 Cisco Unified CCX パッケージで提供される Cisco Supervisor Desktop 機能 (続き)

機能	Premium	Enhanced	Standard
<p>オンデマンドのエージェント コール録音 CSD では、スーパーバイザがオンデマンドで動的にエージェントのコールの録音を開始および停止できます。エージェントはコールが録音されていることを認識しません。コール録音には、録音の開始ボタンをクリックした後のコールだけが含まれます。</p> <p>同時に実行できるコール録音セッション数には上限があります。キャパシティとコンフィギュレーションの上限は、Cisco Unified CCX 7.0 Configuration and Ordering Tool で定義できます。</p>	含まれます。	含まれます。	提供されていません。
<p>コール録音再生およびエクスポート。CSD Record Viewer アプリケーションでは、スーパーバイザは過去 7 日以内に録音されたコールを再生できます。スーパーバイザはエージェント、DN、日時単位で、録音されたコール リストをソートできます。Record Viewer では、スーパーバイザは選択した録音にタグを付け、アーカイブ期間を 30 日間延長できます。また、スーパーバイザは選択した録音を指定したフォルダに .wav 形式で永続的に保存できます。</p>	含まれます。	含まれます。	提供されていません。
<p>自動フェイルオーバーおよび再ログイン。Cisco Unified CCX Engine のフェイルオーバーが発生すると、CSD は自動的にスタンバイ Cisco Unified CCX Engine にフェイルオーバーするため、スーパーバイザは再ログインする必要はありません。</p>	含まれます。	含まれます。	提供されていません。
<p>要員管理。要員管理は、スーパーバイザやすべてのコンタクトセンターのマネージャが予測されたコール量とエージェントの専門知識、利用可能状況、およびその他の要員に基づいて、エージェントのスケジュールを作成できる要員スケジューリング ソリューションです。</p>	要員管理ユーザライセンスがある場合のオプションです。	提供されていません。	提供されていません。
<p>品質管理。品質管理は、スーパーバイザがすべてのエージェント対顧客のコールの録音、録音のレビュー、エージェントの評価、それに応じたトレーニング コースの提案を選択できる録音および品質管理ソリューションです。</p>	品質管理ライセンスがある場合のオプションです。	提供されていません。	提供されていません。

## Cisco Unified CCX Outbound Preview Dialer

Cisco Unified CCX Outbound Preview Dialer (アウトバウンド) では、キャンペーン ベースのアウトバウンドプレビュー ダイアラーをサポートします。各インバウンド Premium シートには 1 つのアウトバウンドシートがあります。つまり、インバウンドシートが 100 ある場合には、最大 100 のエージェントをログインさせ、同時に最大 100 のエージェントにアウトバウンド コールを処理させることができます。

表 1-11 に、各 Cisco Unified CCX パッケージで提供されているアウトバウンド音声のリストを示します。

表 1-11 各パッケージで提供されるアウトバウンド音声

ライセンス	Premium	Enhanced	Standard
アウトバウンドユーザ。	含まれます。	提供されていません。	提供されていません。

表 1-12 では、各 Cisco Unified CCX パッケージで提供されているアウトバウンド音声機能を説明しています。

表 1-12 各 Cisco Unified CCX パッケージで提供されるアウトバウンド音声機能

機能	Premium	Enhanced	Standard
<b>キャンペーン管理。</b> 管理者はキャンペーンを作成して設定します。アウトバウンド コールが行われる一日の時間帯と、エージェントがアウトバウンド コールを行う CSQ のセットを指定できます。また、コール先の顧客コンタクトのリストの指定およびインポートもできます。	含まれます。	提供されていません。	提供されていません。
<b>エリア コード管理。</b> 北米以外のロケーションの場合は、管理者はエリア コードからタイム ゾーンにマッピングを追加できます。この情報を使用して、顧客コンタクトの現在の時刻を判断してから、アウトバウンド コールを行います。	含まれます。	提供されていません。	提供されていません。
<b>エージェント アウトバウンド制御。</b> エージェントは、アウトバウンド コール要求を許可、却下、あるいはスキップできます。また、ビジー、Fax、留守番電話など、エージェントは多くのコール結果のうち任意の結果のいずれかに、コールを再分類できます。	含まれます。	提供されていません。	提供されていません。
<b>「コール不可」のコンタクトの削除。</b> エージェントがコンタクトを「コール不可」に再分類した後は、管理者がすべてのキャンペーンからこのコンタクトを削除できます。	含まれます。	提供されていません。	提供されていません。

## Cisco Unified Email Interaction Manager

Cisco Unified Email Interaction Manager (Cisco Unified EIM) では、インバウンドの電子メール ルーティング、自動またはエージェント支援による電子メール応答、リアルタイムの履歴レポート、およびロールベースの階層権限管理を、エージェント、スーパーバイザ、管理者、およびナレッジベース管理者に提供します。Cisco Unified EIM は、共通のルーティング エンジン、サービス作成エディタ、ルックアップフィールド、ロール、デスクトップを Cisco Unified Web Interaction Manager (Cisco Unified WIM) と共有し、Basic または Advanced パッケージで提供されています。

Cisco Unified EIM は専用サーバあるいはサーバ クラスタに配置するか、Cisco Unified WIM とサーバあるいはサーバ クラスタを共有できます。Cisco Unified EIM と WIM を共有サーバまたはサーバ クラスタに配置する場合は、両方に Basic あるいは Advanced パッケージが必要です。パッケージの混在はサポートされていません。

各ユーザ ライセンスは同時ユーザのライセンスです。たとえば、100 エージェントとスーパーバイザが 3 交替でシフトするコンタクト センターでは、100 の同時ユーザ ライセンスが必要になります。各シフトに入っている 100 ユーザは、シフト中にこのライセンスを再利用することになります。

表 1-13 に、Cisco Unified EIM ライセンス コンポーネントのリストを示します。

表 1-13 Cisco Unified EIM ライセンス コンポーネント

ライセンス	Premium	Enhanced	Standard
Basic EIM 同時ユーザ。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。
Advanced EIM 同時ユーザ。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。

Cisco Unified EIM はユーザ単位でパッケージ化され、ユーザに必要なすべてのサーバ ソフトウェアを提供します。ただし、在庫から購入する必要のある Windows オペレーティング システム (Windows 2003) とデータベース ソフトウェア (Microsoft SQL 2000) を除きます。

表 1-14 では、各 Cisco Unified CCX パッケージで提供されている Cisco Unified EIM 機能を説明しています。

表 1-14 各 Cisco Unified CCX パッケージで提供される Cisco Unified EIM 機能

機能	Premium Advanced Cisco Unified EIM	Premium Basic Cisco Unified EIM	Enhanced	Standard
HTML 電子メールのフル サポート (着信および送信)。	提供されています。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。
広範囲なナレッジベース機能：編集、検索、リンク。	提供されています。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。
柔軟な添付ファイル操作：ナレッジベースまたはデスクトップからのサイズの大きい添付ファイル。	提供されています。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。
外部データベース、HTTP、Java、Web サービス、SOAP と統合するためのデータ アダプタ。	提供されています。	データベースアダプタ限定。	提供されていません。	提供されていません。
ワークフローの拡張可能性、アウトバウンドワークフロー：ワークフローをカスタマイズして、外部プログラムを起動したり、アウトバウンド電子メールの承認を行ったりできます。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。	提供されていません。
カスタム ロール。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。	提供されていません。
複数のパーティションと部門。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。	提供されていません。

## Cisco Unified Web Interaction Manager

Cisco Unified Web Interaction Manager (Cisco Unified WIM) では、インバウンドチャットルーティング、エージェント支援によるチャットセッション、リアルタイムの履歴レポート、およびロールベースの階層権限管理を、エージェント、スーパーバイザ、管理者、およびナレッジベース管理者に提

供します。Cisco Unified WIM は、共通のルーティング エンジン、サービス作成エディタ、ルックアップフィールド、ロール、デスクトップを Cisco Unified EIM と共有し、Basic または Advanced パッケージで提供されています。

Cisco Unified WIM は専用サーバあるいはサーバ クラスタに配置するか、Cisco Unified EIM とサーバあるいはサーバ クラスタを共有できます。Cisco Unified EIM と WIM を共有サーバまたはサーバ クラスタに配置する場合は、両方に Basic あるいは Advanced パッケージが必要です。パッケージの混在はサポートされていません。

各ユーザ ライセンスは同時ユーザのライセンスです。たとえば、100 エージェントとスーパーバイザが 3 交替でシフトするコンタクトセンターでは、100 の同時ユーザ ライセンスが必要になります。各シフトに入っている 100 ユーザは、シフト中にこのライセンスを再利用することになります。

表 1-15 に、Cisco Unified WIM ライセンス コンポーネントのリストを示します。

表 1-15 Cisco Unified WIM ライセンス コンポーネント

ライセンス	Premium	Enhanced	Standard
Basic WIM 同時ユーザ。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。
Advanced WIM 同時ユーザ。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。

Cisco Unified WIM はユーザ単位でパッケージ化され、ユーザに必要なすべてのサーバ ソフトウェアを提供します。ただし、在庫から購入する必要のある Windows オペレーティング システム (Windows 2003) とデータベース ソフトウェア (Microsoft SQL 2000) を除きます。

表 1-16 では、各 Cisco Unified CCX パッケージで提供されている Cisco Unified WIM 機能を説明しています。

表 1-16 各 Cisco Unified CCX パッケージで提供される Cisco Unified WIM 機能

機能	Premium Advanced Cisco Unified WIM	Premium Basic Cisco Unified WIM	Enhanced	Standard
大部分のブラウザによる発信者のサポート。	提供されています。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。
統合化された検索可能なナレッジベース。	提供されています。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。
チャット、コラボレーション、電子メール向けのシングル デスクトップ。	提供されています。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。
カスタマー エクスペリエンスを制御するためのテンプレート。配置を容易にするための定義されたエン트리 ポイント。	提供されています。	データベースアダプタ限定。	提供されていません。	提供されていません。
データベース、HTTP、Java、Web サービス、SOAP と統合するためのデータ アダプタ。	提供されています。	データベースアダプタ限定。	提供されていません。	提供されていません。

表 1-16 各 Cisco Unified CCX パッケージで提供される Cisco Unified WIM 機能 (続き)

機能	Premium Advanced Cisco Unified WIM	Premium Basic Cisco Unified WIM	Enhanced	Standard
設定可能なロール。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。	提供されていません。
複数の部門：管理の分離 (データは分離されません)。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。	提供されていません。

## 品質管理およびコンプライアンス レコーディング (CR)

品質管理 (QM) では、エージェントと顧客間のすべてのコールの録音とアーカイブをサポートしています。マネージャやスーパーバイザは、録音を聴き、電子評価フォームを記入することで、顧客コンタクトを評価できます。また、このような評価の概要と詳細レポートを確認することで、グループ、チーム、個々のエージェントの監視および分析もできます。スーパーバイザとマネージャは、さらにこの結果を使用して、エージェントに必要なトレーニング コースを提案できます。

品質管理製品は、エージェントまたは知識労働者の選択されたチームに対するすべてのコールの音声録音を可能にすることによって、Compliance Recording (CR; コンプライアンス レコーディング) もサポートします。知識労働者は、Cisco Unified Communications Manager によってサポートされる電話の Cisco IP テレフォニー ユーザとして定義されます。100% のコール録音に加えて、QM はコンプライアンス レコーディング コールの検索、再生、および、エクスポート機能も QM デスクトップ アプリケーション内で提供します。

各ユーザ ライセンスは指名ユーザ (同時ユーザではない) に対応します。たとえば、100 エージェントとスーパーバイザが 3 交替でシフトするコンタクト センターでは、300 の指名ユーザ ライセンスが必要になります。100 ユーザが各シフトにいる場合は、ユーザはシフト中に自分に関連付けられたライセンスを使用することになります。

Advanced QM は画面記録をサポートしているという点を除き、QM と類似しています。画面記録によって、スーパーバイザはエージェントがコールを処理した時点で、エージェントがデスクトップ上で行っていた操作を確認できます。

コンプライアンス レコーディング (CR) は、QM Administrator Desktop 内で作成した録音ポリシーに従って、知識労働者の電話コールの録音をアーカイブおよび品質ワークフローまたはそのいずれかの内に実現します。コンプライアンス レコーディング ユーザは、QM デスクトップ アプリケーションを使用して自分の録音を検索、再生することもできます。コンプライアンス レコーディング ライセンスだけの (QM または AQM のない) QM システムは、設定内に Cisco Unified CCX システムなしで展開でき、従来のコンタクト センターが存在しない IP テレフォニーだけの環境が実現できます。さらに、CR ライセンスは、スーパーバイザ、マネージャ、またはアーカイブ ユーザ ロールに割り当てることができ、CR ライセンスを持つユーザは、QM デスクトップ アプリケーション内の幅広いコールにアクセスできます。

表 1-17 に、品質管理ライセンス コンポーネントのリストを示します。

表 1-17 品質管理ライセンス コンポーネント

ライセンス	Premium	Enhanced	Standard
コンプライアンス レコーディング。	提供されています。	提供されています。	提供されています。

表 1-17 品質管理ライセンス コンポーネント (続き)

ライセンス	Premium	Enhanced	Standard
品質管理設定ユーザ。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。
Advanced QM。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。



(注)

Advanced QM は Cisco Unified CCX 5.0(2) 以降で提供されています。コンプライアンス レコーディングは、Cisco Unified CCX 7.0(1) SR4 以降から利用できるようになりました。

品質管理は指名ユーザごとにライセンスされ、必要なサーバ ソフトウェアがすべて提供されます。ただし、Windows オペレーティング システム (Windows 2003) と QM サーバ用のデータベース ソフトウェア (Microsoft SQL 2005) は市販品を購入する必要があります。

表 1-18 では、各 Cisco Unified CCX パッケージで提供されている品質管理機能を説明しています。

表 1-18 各 Cisco Unified CCX パッケージで提供される品質管理機能

機能	Premium QM	Enhanced	Standard	Premium Advanced QM	コンプライアンス レコーディング
エンドポイント録音、バックグラウンド ソフトウェア サービス。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。	提供されています。	提供されています。
シンクライアント環境のサーバベースの録音 (SPAN ポート経由)。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。	提供されています。	提供されています。
安全なログイン、アクセス スコープのユーザ ロールベースのモデル。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。	提供されています。	提供されています。
エージェント、スーパーバイザ、マネージャ、ロールベースのダッシュボード。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。	提供されています。	提供されていません。
CCX と同期化されたユーザまたは QM で直接管理されたユーザ。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。	提供されています。	提供されていません。
評価者およびエージェントのコメントスレッド。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。	提供されています。	提供されていません。
オフピーク時間中での、圧縮され、暗号化された録音の転送。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。	提供されています。	提供されています。
録音サービスからの録音アーカイブの直接アップロード。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。	提供されています。	提供されています。
高度な検索のためのカスタム メタデータの記録への追加。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。	提供されています。	提供されています。

表 1-18 各 Cisco Unified CCX パッケージで提供される品質管理機能 (続き)

機能	Premium QM	Enhanced	Standard	Premium Advanced QM	コンプライアンス レコーディング
オンデマンドのコールタギング。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。	提供されています。	提供されています。
部分コール録音。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。	提供されています。	提供されています。
監視および通知サービス (サービスアビリティ)。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。	提供されています。	提供されています。
品質評価承認プロセス。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。	提供されています。	提供されていません。
画面記録。	提供されていません。	提供されていません。	提供されていません。	提供されています。	提供されていません。

## 要員管理

Cisco Workforce Management では、スーパーバイザとコンタクトセンターのマネージャは、エージェント用のスケジュールを策定し、主要業績評価指標とリアルタイムの遵守を管理できます。マネージャは無制限数のサイトのスケジュールの策定と管理、さまざまなタイムゾーンに分散したオフィスのスケジュール管理、チャットや電子メールを含むシームレスな代替メディアソースのスケジュール作成を行います。

各ユーザライセンスは設定されたユーザのライセンスです (同時ユーザではありません)。たとえば、100 エージェントとスーパーバイザが 3 交替でシフトするコンタクトセンターでは、300 の同時ユーザライセンスが必要になります。100 ユーザが各シフトにいる場合は、ユーザはシフト中に自分に関連付けられたライセンスを使用することになります。

表 1-19 に、要員管理ライセンスコンポーネントのリストを示します。

表 1-19 要員管理ライセンスコンポーネント

ライセンス	Premium	Enhanced	Standard
要員管理設定ユーザ。	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。

表 1-20 では、各 Cisco Unified CCX パッケージで提供されている要員管理機能を説明しています。

表 1-20 各 Cisco Unified CCX パッケージで提供される要員管理機能

機能	Premium	Enhanced	Standard
フォーキャスト	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。
2 段階のスケジュール作成	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。
マルチメディアのスケジュール作成	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。
日中管理	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。

表 1-20 各 Cisco Unified CCX パッケージで提供される要員管理機能（続き）

機能	Premium	Enhanced	Standard
主要業績評価指標 (KPI) およびレポート	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。
アラート	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。
レポート	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。
Web インターフェイス	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。
デスクトップ統合	提供されています。	提供されていません。	提供されていません。