



# Collaboration Systems Release 12.0(1) 用 Cisco Unified Contact Center Express テ スト ベッド

初版：2017年9月6日

## 概要

Cisco Collaboration Systems Release 12.0(1) のテストの実行には、Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) 11.6 を使用しました。テストベッドは、ローカルおよびリモートエージェントを持つ中規模のインバウンドおよびアウトバウンドコンタクトセンターをシミュレートするように設計されています。また、コール処理とキューイングには Unified CCX、コール制御には Cisco Unified Communications Manager (Unified Communications Manager) を使用します。

このテストベッドは、『[Cisco Collaboration System Solution Reference Network Designs \(SRND\)](#)』および『[Cisco Unified Contact Center Express SRND](#)』に記載の設計上の考慮事項とガイドラインの一部を実装してテストするように設計されています。

これらの製品、およびコンタクトセンターのその他のコンポーネントをインストールして設定する方法の詳細については、コンポーネントリソースドキュメンテーションの表内の製品のサポートリンク ([コンタクトセンターのシステムリリースノート：Cisco Collaboration Systems Release 12.0\(1\)](#)) を参照してください。

コンタクトセンターコンポーネントの詳細な設定情報については、『[Configuration Examples and TechNotes](#)』を参照してください。

## Unified CCX テストベッドおよび導入アーキテクチャ

この Unified CCX テストベッドは、複数サイトで、400のエージェントに対応するインバウンドおよびアウトバウンドコンタクトセンターを複製するように設計されています。エージェントは、ローカルに存在するものと、リモートサイトに存在するものとがあります。テストベッドの設計には2つのデータセンターが含まれており、WAN全体を分割します。

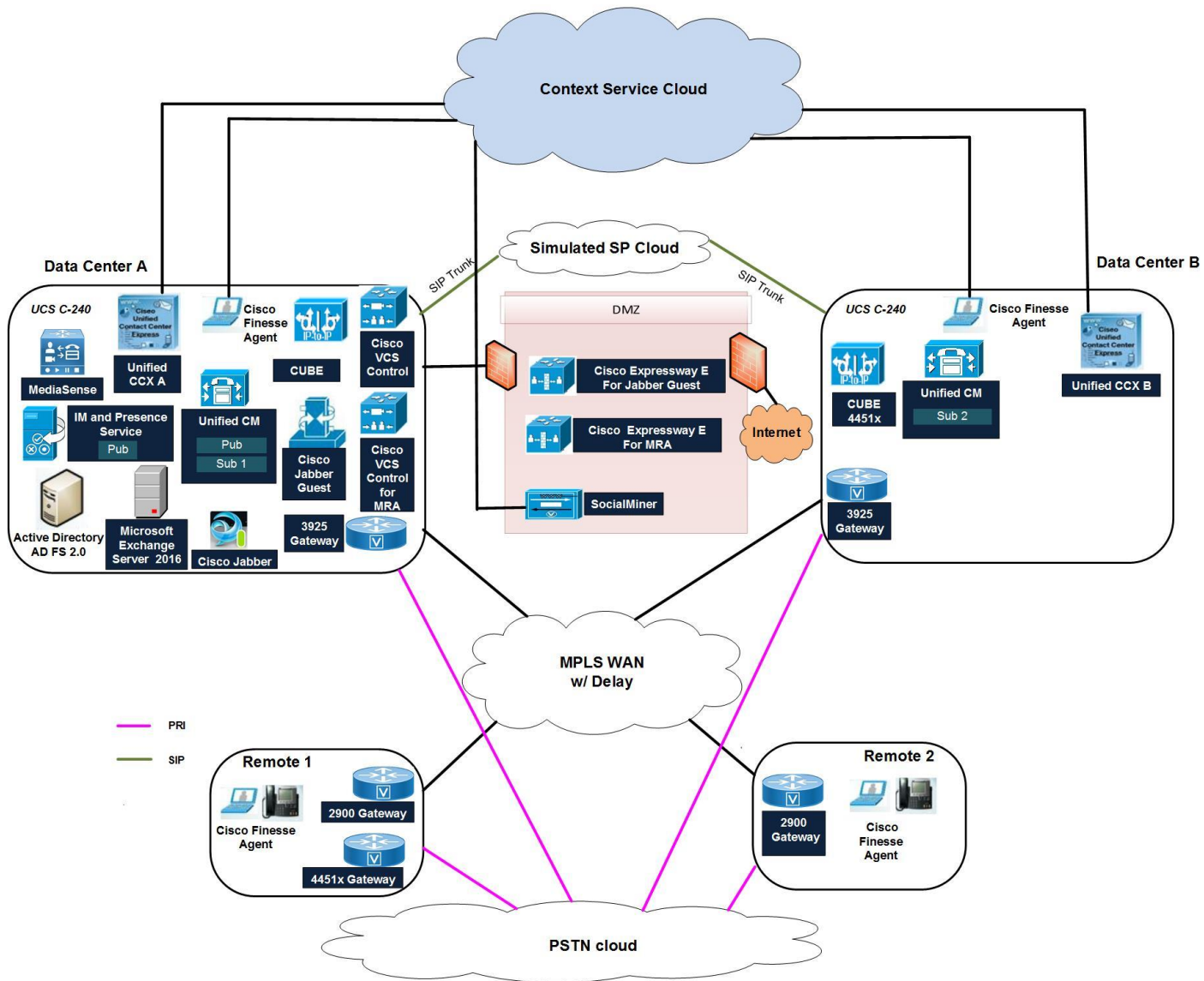
Unified CCX テストベッドには、カスタマーがブラウザを使用してコンタクトセンターにコールを発信できるようにする、Cisco Jabber Guest ソリューションも含まれています。コールは、Cisco VCS Expressway および Cisco VCS Control を介して、Cisco Jabber Guest サーバにルーティングされます。Cisco Jabber Guest は、コールを SIP に変換し、さらに処理するために Unified CCX に送信します。

展開全体で、冗長性を確保するために高速 WAN で接続された2つのデータセンターを使用します。すべてのソリューションコンポーネントは、可能な限り高可用性 (HA) を考慮して設計されています。図は、Unified CCX テストベッドおよび導入アーキテクチャの概要を示しています。

Visio で作成されたテストベッドのトポロジ図については、『[Network Topology Diagrams for Contact Center](#)』を参照してください。

図 1 : Collaboration Systems Release 12.0(1) : Unified CCX のテスト アーキテクチャ

### Unified Contact Center Express Test Architecture



## 一般的な展開オプション

Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) は、最大 400 のエージェントに対応する、安全で可用性が高く、導入が簡単なカスタマー インタラクシオン管理ソリューションを実現します。この統合ソリューションは、公式および非公式両方のコンタクト センターを対象としています。

Unified CCX は、次のような多様な機能分野を扱うオプションを備えています。

- インバウンド音声
- アウトバウンド キャンペーン
- エージェント電子メール

#### 一般的な展開オプション

- インバウンド Web チャット
- Cisco Jabber Guest
- Cisco MediaSense レコーディング
- モバイル & リモート アクセス
- Cisco コンテキスト サービス

含まれている他のコンポーネントは次のとおりです。

- Web ベースのレポート
- ソーシャル フォーラムのアクティビティのモニタリングやフォローアップのための Cisco SocialMiner ユーザ ライセンス
- Web ベースの Cisco Finesse デスクトップ

これらのオプションは、Cisco Unified Computing System 上の Cisco Unified Communications (Cisco UCS 上の Cisco Unified Communications)、またはサポートされている導入モデルを持つ、同等の仕様に基づいたサードパーティ製仮想サーバに導入できません。

次の機能は、Unified CCX 導入の一部としてテストされています。

## Cisco Finesse

Cisco Finesse は、Unified CCX 用の次世代のブラウザベース エージェントおよびスーパーバイザ デスクトップです。Cisco Finesse は Cisco Agent Desktop、Cisco Supervisor Desktop、Cisco Desktop Administrator に代わるものです。Cisco Finesse は、Enhanced および Premium のライセンス パッケージで提供され、通常のインバウンド音声機能を備えています。これは、Cisco MediaSense (MediaSense) および Work Force Optimization (WFO) での Unified Communications Manager ベースのサイレント モニタリングおよびワークフローベースのレコーディングをサポートします。

## Unified CCX ホーム エージェント

拡張機能および接続機能により、Unified CCX エージェントは、公衆電話交換網（PSTN）の電話や構内交換機（PBX）などのデバイスを使用して、リモートの場所から仕事をすることができます。エージェントは、（実際の電話ではなく）Computer Telephony Interface（CTI）リモート デバイスにより設定されます。エージェントの PC には、拡張モードで Cisco Jabber（Jabber）がインストールされています。エージェントは、Jabber インターフェイスを使用して、その電話デバイスをエージェントの電話に設定できます。

メディアの設定時間を短縮して、発信者のエクスペリエンスを改善するために、永続的接続コールがエージェントの電話デバイスに発信されます。エージェントでこれを切断しないでください。ルーティングされたコールは、永続的コール中、シームレスにエージェントに配信されます。永続的接続コールが確立されたときにエージェントに通知が再生され、各カスタマー ケア コールが配信されたときには別の通知が再生されるように設定できます。

## Unified CCX マルチセッション Web チャット

Unified CCX Premium は、ユーザが Web サイト（通常は組織の公開 Web サイト）からエージェントとのチャットセッションを開始するための機能を提供します。Unified CCX はエージェントとスーパーバイザのそれぞれの Web アプリケーションを提供します。

Unified CCX マルチセッション Web チャットは、Cisco Finesse エージェントが音声コールおよび最大 5 件のカスタマー チャット要求を受信できるようにします。

## Unified CCX Agent Email

Unified CCX を使用すると、カスタマーによる送信先の電子メール アドレスに基づいて電子メール コンタクトをエージェントにルーティングできます。Cisco Finesse Agent Email 機能では、スキルベースのルーティングおよび最後のエージェント電子メール ルーティングを使用します。Cisco Finesse は、共通チャットおよび電子メール状態を音声状態とは別に提供します。ブレンディングにより、エージェントは同じデスクトップから音声、電子メール、およびチャットコンタクトを処理できます。電子メールは少なくとも 1 つの電子メール CSQ に割り当てられたエージェントにのみルーティングされます。

## Unified CCX プレディクティブおよびプログレッシブ エージェント アウトバウンド

アウトバウンド機能は、既存の Unified CCX のインバウンド機能に加え、アウトバウンド ダイヤリング機能を提供します。この機能では、インバウンド コールの処理でビジーになっていないエージェントがアウトバウンド コールを処理できるようにします。

アウトバウンド機能により、Unified CCX は Unified Communications Manager を使用してカスタマー コールを発信します。

エージェント プレディクティブおよびプログレッシブ ダイアラは、SIP ゲートウェイからのコール制御およびコール プログレス分析（CPA）を利用します。SIP ゲートウェイはコールに対してコール プログレス分析を実行し、結果を Unified CCX に伝えます。ダイヤルしたコンタクトの内、ライブ音声であるコンタクトはすべてエージェントに接続され、残りのコールは切断されます。

## Cisco Unified Communications Mobile and Remote Access

Cisco Unified Communications の Mobile and Remote Access (MRA) は、Cisco Collaboration Edge アーキテクチャの中核を成す製品です。これにより、Cisco IP Phone 7800/8800 シリーズや Cisco DX シリーズなどのエンドポイントは、エンタープライズ ネットワーク外にある場合でも、Cisco Unified Communications Manager によって提供される登録、コール制御、プロビジョニング、メッセージング、プレゼンス サービスを使用できます。Cisco Expressway は、Unified Communications Manager 登録にセキュアなファイアウォール トラバーサルと回線側サポートを提供します。

Cisco Expressway による Mobile and Remote Access の導入の詳細については、[https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/expressway/config\\_guide/X8-10/Mobile-Remote-Access-via-Expressway-Deployment-Guide-X8-10.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/expressway/config_guide/X8-10/Mobile-Remote-Access-via-Expressway-Deployment-Guide-X8-10.pdf) を参照してください。

## Cisco コンテキスト サービス

コンテキスト サービスは、クラウドベースのオムニチャネル サービスです。企業や組織が顧客とやり取りする中で発生するデータを保管、タギング、管理する機能を提供します。このサービスにより、カスタマー ケア エージェントは、顧客のニーズをよく理解して対応できるようになります。詳細については、<https://developer.cisco.com/site/context-service/discover/overview/> を参照してください。

## Unified CCX での Unified Communications Manager ベースの MediaSense レコーディング

オンデマンド Unified CCX MediaSense レコーディング機能を使用して、チームのすべての Unified CCX Cisco Finesse エージェントについて、MediaSense サーバでコールを録音できます。

## 44XX ゲートウェイのサポート

Cisco 4451x ルータは、IOS-XE ソフトウェア上で動作します。Cisco IOS-XE ソフトウェアは、モジュラ型のパッケージング、機能の高速化、および強力な耐障害性を提供するように設計されています。

## マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート

資料の入手方法、Cisco Bug Search Tool (BST) の使用方法、サービス要求の送信方法、および追加情報の収集方法については、『*What's New in Cisco Product Documentation*』 (<https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>) を参照してください。

『*What's New in Cisco Product Documentation*』は、シスコの新規および改訂版の技術マニュアルの一覧も示し、RSS フィードとして購読できます。また、リーダー アプリケーションを使用してコンテンツをデスクトップに配信することもできます。RSS フィードは無料のサービスです。

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。

対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよびこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、シスコおよびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性がシスコまたはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

このマニュアルで使用している IP アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスおよび電話番号を示すものではありません。マニュアル内の例、コマンド出力、ネットワーク トポロジ図、およびその他の図は、説明のみを目的として使用されています。説明の中に実際のアドレスおよび電話番号が使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

ハード コピーおよびソフト コピーの複製は公式版とみなされません。最新版はオンライン版を参照してください。

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 番号はシスコの Web サイト (<https://www.cisco.com/cisco/web/siteassets/contacts/index.html>) をご覧ください。

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.html>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

© 2017 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.