



# Webex Contact Center

# 目次

03	製品概要
05	機能とメリット
26	データセキュリティとデータプライバシー
26	グローバルに利用可能
27	システム要件
27	ライセンス
30	発注情報
30	Cisco Collaboration Flex Plan
31	テクニカルサポートサービス
31	シスコおよびパートナーの提供サービス
31	シスコの環境保護への取り組み
32	Cisco Capital
32	関連情報



## 製品概要

Webex® Contact Center は、お客様からインスピレーションを受けた次世代のクラウド コンタクトセンター ソリューションであり、ビジネスのために構築されています。

最善のものを組み合わせた Webex Contact Center のプラットフォーム アーキテクチャは SaaS (Software-as-a-Service) クラウドソリューションとして基礎から設計・構築されており、セキュリティを犠牲にすることなく、クラウドの革新性、柔軟性、拡張性、俊敏性をビジネスにもたらしめます (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、導入にかかる時間と新たな収益創出までの時間を短縮できます。

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



\*日本ではご利用になれない機能があります。  
詳細は担当営業までお問い合わせください。

## デジタルファーストのカスタマー エクスペリエンス： お客様が望むときに、望む方法で

テキスト /SMS、ソーシャルメディア、チャット、電子メール、通話による連絡手段に対応しているため、お客様は好みのチャネルで接続できます。AI を搭載した音声とチャットの仮想エージェントによって、24 時間 365 日利用できる自然で迅速かつ簡単なセルフサービスの選択肢がお客様に提供されます。

## 直感的なエージェント エクスペリエンスと AI を活用したエージェントアシスタンス

拡張性が高く、直感的な操作が可能なエージェントデスクトップは、エージェントが最高のカスタマー エクスペリエンスを提供するための理想的な中央コマンドセンターとなります。その新鮮でモダンなウィジェットベースのデザインにより、管理者は、エージェントが必要とするすべてのツールを単一のインターフェイスで提供することができます。

オプションで統合される Webex Workforce Optimization は、ワークフォース管理、品質管理、ワークフォース分析のためのツールを提供します。

製品効果：ファーストコールの解決、エージェントの満足度、定着率の向上を実現します。

## 完全にカスタマイズ可能な次世代プラットフォーム

マイクロサービスをベースとした、クラウドプロバイダーに依存しないプラットフォームなので、エンタープライズクラスの水平方向の拡張性と、迅速な機能革新および導入が実現します。ドラッグアンドドロップのフロー制御ビルダーなど、ビジネスユーザーに特化したツールにより、IT リソースに負担をかけずに柔軟な管理が可能です。

Salesforce、Microsoft Dynamics、Zendesk などのビジネスアプリケーションと統合することで、コンテキストの切り替えを減らすことができます。クラウドデータ分析は、ビジネスを最適化するためのレポートとダッシュボード（リアルタイムおよび履歴）を提供します。

製品効果：機能提供の迅速化、IT サポートのオーバーヘッドの削減、セキュリティとコンプライアンスの向上が実現します。

## セキュリティに特化した単一のマーケットリーダー による完全なコラボレーション ポートフォリオ

コンタクトセンターのエージェントは、部門や機能を超えた専門家のサポートを受けることができます。これらの専門家は、最初から最後まで、快適なカスタマー エクスペリエンスを提供するという共通の目標を持っています。Webex のコラボレーションツールを利用してメッセージのやり取り、通話、会議が行え、ヘッドセットや電話でも同じツールを利用できるため、エージェントは共通のユーザーエクスペリエンスから恩恵を受けることができます。組織と管理者には、単一の Webex Control Hub を通じて、コンタクトセンター、コラボレーションツール、ユーザーを簡単に管理できるというメリットがあります。

初めてコンタクトセンターを開設する企業、コンタクトセンターの運用を改善したい中規模企業、複数のコンタクトセンター拠点を可視化して管理したい大規模企業などのお客様に、Webex Contact Center が未来のカスタマー エクスペリエンスを提供します。

## それぞれのペースでクラウドに移行できる Collaboration Flex Plan

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 ソリューションにお客様のペースで移行できる、インテリジェントで実用的なパスを提供します。すべてのステップで、受賞歴のあるユーザーエクスペリエンスが得られます。

リアルタイムの機能更新とリリース日については、[Webex](#) の「Webex Contact Center の新機能」の記事をご覧ください。

# 機能とメリット

## ルーティングおよびキュー管理

Webex Contact Center は、次のようにインテリジェントにコールを分配します。

- ・ 複数の拠点のチームとエージェント
- ・ リモートエージェント

ルーティング方法を作成し、チームまたはエージェントレベルでのスキルの割り当てを利用できます。

エージェントの稼働状況とスキルセットを、お客様の優先順位、価値、ニーズに正確にマッチングします。エージェントの生産性が向上し、お客様がより良いサービスを受けられます。

シンプルで使いやすいインターフェイスから、スーパーバイザがルーティング方法を変更できます。複雑なスクリプト言語の知識は不要です。これにより、お客様の組織はリソースを最大化し、状況の変化に迅速に対応できるようになります。

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されます。

Webex Contact Center では、コールはオンプレミス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。このアプローチにより、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、拠点間の待ち時間の不均衡を排除し、管理コストを削減できます。

## ルーティング方法のオプション

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、さまざまなルーティングオプションを提供しています。

Webex Contact Center は、音声やチャットなど、チャネルのリアルタイム性を考慮したルーティング方法に対応しています。これにより、エージェント、チーム、拠点が処理すべきリアルタイムの同時対応件数を管理者が定義できます。また、エージェント、チーム、拠点を「排他的」ルーティングステータスに設定し、担当する問い合わせ件数は常に 1 件にすることもできます。

**ルーティングオプションには、次のものがあります。**

**スキルベースのルーティング:** コンタクトセンターがエージェントのスキルセットを管理しやすくなり、コールのルーティング方法を最適化できます。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。

- ・ 1 ~ 10 の技量スコア
- ・ 「該当する」または「該当しない」の値
- ・ 定義済みの値
- ・ 自由形式のテキスト

**応答可能時間が最長のエージェントへのルーティング:** 着信した問い合わせは最も長い時間対応できるエージェントに送信されます。

**キャパシティベースのチームルーティング:** コールを電話番号にルーティングすることができます。エージェントはシステムにサインインする必要はありません。これは、電話を受ける人が従来のコールセンターのエージェントではない場合や、ボイスメール、留守番電話、ハントグループで応答する場合に有効です。

キャパシティベースのチームには特定のエージェントは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やエージェントグループの代表として使用できます。チームのキャパシティは、キャパシティ設定で決定されます。この設定は、ルーティング方法 (Routing Strategy) モジュールで定義されているチームキャパシティ方法によってオーバーライドすることができます。

グローバル ルーティング オーバーライドは、1 つ以上のエントリポイントに適用できます。

## コール分配

コール分配の設定、管理、レポートは、Web ベースの Webex Contact Center フロービルダーで管理されます。ユーザーログインによってアクセス権が制限されるため、お客様の管理者やスーパーバイザは、自分が担当している拠点だけを管理できます。

## コール分配 (続き)

プロフェッショナルサービスが提供する標準の補完的なスクリプトを使用して、応答の平均速度に基づいたキューの位置と待ち時間の目安が発信者に伝えられます。

Webex Contact Center には、エージェントのスキルセットに基づいてコールの分配に優先順位を付ける機能があります。ダッシュボードのルーティングモジュールでは、コールをエージェントにどのように分配するかを指定できます。

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も可能です。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。

コール後に、エージェントを自動的に応答可能にすることも、応答不可にすることもできます。また、コール間に所定の休憩を設けることもできます。

エージェントの後処理 (ラップアップ) 時間については、手動後処理に設定することも自動後処理にすることもできます。

- ・ 手動後処理では、コール後の後処理を完了するための時間がエージェントに与えられます。この時間は管理者が決めます。管理者がこの機能を有効にしている場合、エージェントは所定の時間を延長できます。
- ・ 自動後処理では、コールの後すぐにエージェントが応答可能になります。エージェントがミーティング、トレーニング、昼休みのためにオフラインにする必要がある場合、エージェントは自分のステータスをアイドル状態に変更できます。アイドル状態のエージェントには問い合わせはルーティングされません。
- ・ 何らかの理由で、自分に送信されたコールにエージェントが応答しない場合、そのコールはすぐに取り消され、応答可能な別のエージェントに再ルーティングされます (「無応答時リダイレクト (RONA) 」)。応答しないエージェントにそれ以上コールを送信しないようにするために、当該エージェントは応答不可状態になります。コールへの応答を再開する場合は、そのエージェントのステータスを稼働状態に戻す必要があります。

## フロービルダー

Webex Contact Center フロービルダーはドラッグアンドドロップのインターフェイスを備えています。システムが生成したイベント (エージェントの応答、転送、切断など) や外部のサードパーティ変数に基づくカスタムの音声コンタクトフローを構築でき、正確なワークフローとルーティングで問い合わせを処理することができます。

直感的なドラッグアンドドロップの UI でフローの作成、編集、公開前の検証を行えます。

フローシーケンスには仮想エージェントを組み込むこともでき、ルーチンワークやあまり複雑でない問い合わせについては人間が対応しなくても済むようにし、発信者の意図の理解に基づいてエスカレーションを行います。

変数と新開発の正規表現テスターを用いて動的にフローを構築したり、HTTP リクエストアクティビティを用いてサードパーティのデータを取り込んだりすることができます。

フロービルダーでは、コール関連データ (CAD) 変数、転送アクティビティ、PIQ (Place In Queue) と EWT (Estimated Wait Time) に基づくコールバック機能を設定して使用し、保留中は音楽が流れるようにすることができます。

Webex Experience Management を使用して、プロンプトの再生、DTMF (Dual-Tone Multi-Frequency) / プッシュボタン信号メニュー、ディジット収集、PIQ (Place In Queue) と EWT (Estimated Wait Time) に基づくコールバック機能、スクリーンポップ、保留中の音楽、フィードバック収集のトリガーなど、一般的なカスタムフローに対するリクエストを実現します。

ボイスメールの設定の有無にかかわらず、電話をディレクトリ番号 (DN) に転送してキューから抜けられるよう、フロー制御で転送アクティビティを許可します。

イベントに基づいてスクリーンポップを開始する機能により、エージェントに回答時のコンテキストを提供します。

GoTo アクティビティであるフローチェーンにより、現在のフローを終了し、音声通話をエン트리ポイントまたは別のフローに渡すことができます。

コールの優先順位付けにより、管理者はキュー内の着信コールに優先順位を設定できます。

## 後処理コード (ラップアップコード)

管理者は、通話終了の理由とエージェントが応答しない理由 (アイドルコード) を追跡できる後処理コード (ラップアップコード) を作成することができます。

アイドル理由コードは、コンタクト業務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、スーパーバイザはエージェントの稼働状況を詳細に追跡できます。

アイドルコードと後処理コードを追跡する特定のレポート (補助コードレポート) があります。

## コールバックオプション

Webex Contact Center は、キューからのコールバック機能を提供します。保留時間があらかじめ設定された特定のポイントに達すると、そのまま待つことなく、電話番号を残してコールバックを受けるオプションを発信者に提供することができます。

組織の管理者はコールバック機能を使用して、電話をかけてきた人に保留時間の目安を伝え、キュー内の順番を維持したままコールバックを選択できるように設定することができます。

## エージェントデスクトップ

Webex Contact Center の機能により、エクスペリエンスに焦点を合わせた、拡張可能なエージェントデスクトップをエージェントが利用できます。次の機能により、エージェントの効率と生産性が最適化されます。

**エージェント状態タイマーと接続タイマー:** エージェント状態タイマーには、エージェントが現在の状態になってから経過した時間が表示されます。エージェントがどれか 1 つのアイドル状態にあり、他のアイドル状態に切り替わった場合、タイマーには現在の状態で過ごした時間と、すべてのアイドル状態で過ごした合計時間が表示されます。エージェントがリクエストを受け付けた後は、接続タイマーにリクエストを受け付けてからの経過時間が表示されます。

- 複数のエージェントがコール関連データ (CAD) 変数を編集して保存することができ、リアルタイムで更新されます。
- エージェントは、稼働状態のときにコールを発信できます。
- エージェントは、稼働状態別に検索できます。

オムニチャネルのタスクペイン (状態タイマー付き) を介した音声通話、電子メール、ソーシャルチャネル、チャットのサポート

- タスクリストペインのバッジは、チャットとソーシャルメッセージングの未読件数を示します。
- 着信リクエストは、タスクリストペインやポップアップフラッシュに数秒間表示されます。その後、エージェントの状態が無応答時リダイレクト (RONA) に変更されます。
- 電話、デバイス、ネットワークに障害が発生した場合、着信コールリクエストはエージェントに送られません。着信コールリクエストはキューに戻され、エージェントの状態が RONA に変更されます。新しいリクエストは、状態が RONA のエージェントには送られません。
- エージェントはタスクペインで、複数のチャネル (チャット、電子メール、ソーシャルチャネル) のすべてのタスクを同時に受け付けるかどうかを選択できるほか、デジタルチャネルの未読メッセージを表示して、返信の優先順位を付けることができます。

**コンサルトコールまたは転送コールに対応するエージェントの特定:** [リクエストの転送 (Transfer Request)] および [コンサルトリクエスト (Consult Request)] ダイアログボックスでは、ドロップダウンリストに名前と電話番号を含む企業のアドレス帳が表示されるので、適切な連絡先をより正確に選択できます。

**チャネルキャパシティ:** エージェントは、所定の時間に各メディアチャネルで処理できる問い合わせ件数を表示できます。

**エージェントの対応履歴:** すべてのチャネル (音声、電子メール、チャット、ソーシャルチャネル) でのお客様との過去のコミュニケーションをエージェントが閲覧できる機能です。

**仮想エージェント:** チャットボットによる過去の対応をエージェントが確認できる、音声トランスクリプト ウィジェットを利用できます (オプション)。

**キャンペーンコール:** エージェントは、アウトバウンド プレビュー キャンペーンを発信する前にお客様の連絡先情報を確認できます。

## エージェントデスクトップ (続き)

**通知設定:** エージェントはデスクトップ通知、サイレント通知、サウンド通知を有効または無効にすることができます。スライダを使って音量を調整できます。

**トースター通知:** エージェントデスクトップはブラウザのトースター通知に対応しています。

**スクリーンポップ:** エージェントが着信を受け付けると、エージェントのデスクトップにブラウザがポップアップします。エージェントは、スクリーンポップの表示設定に基づいて、新規タブまたは [ 補助情報 (Auxiliary Information) ] ペインのスクリーンポップタブで、スクリーンポップの詳細を表示することができます。

**録音の一時停止と再開:** エージェントはコールの録音を一時停止および再開できます。

**デスクトップレイアウトのリセット:** エージェントは、カスタマイズしたレイアウトをデフォルトのデスクトップレイアウトに戻すことができます。自分の好みに合わせてウィジェットを最大化したり、復元したりすることも可能です。

**サブレイアウト機能:** 管理者は、ウィジェットの配置とサイズをより細かく制御して、ネストされたデスクトップレイアウトを定義できます。

**プロフィール画像:** エージェントまたは管理者は、ユーザープロフィール画像へのプロフィール画像の追加と更新を行えます。

**キーボードショートカット:** エージェントは、特定のデスクトップ機能にキーボードショートカットを使用できます。

**ダークモードに切り替え:** エージェントは、エージェントデスクトップの暗いバックグラウンドテーマを有効または無効にすることができます。

**エラーレポートのダウンロード:** エージェントは管理者がトラブルシューティングで使用するエラーログをダウンロードできます。

**エージェントのサインアウト:** スーパーバイザがエージェントデスクトップからエージェントをサインアウトすると、エージェントに通知されます。

**アプリケーションとしてインストール:** エージェントは、デスクトップアプリケーションとしてエージェントデスクトップをインストールできます。

**アクセシビリティ:** エージェントデスクトップは、視覚障害者のアクセシビリティを向上させる機能をサポートしています。

**エージェントのパフォーマンス統計:** エージェントが日中のパフォーマンスを評価するために利用できます。

**管理者デスクトップレイアウトとカスタマイズオプション:**

管理者は、エージェントデスクトップのレイアウトをカスタマイズし、チームに割り当てることができます。デスクトップレイアウトには次の 2 種類があります。

- ・ **デフォルトのレイアウト:** システムで生成されたデスクトップレイアウトは、すべてのチームで使用できます。
- ・ **カスタムレイアウト:** 管理者は、特定のチームの要件に基づいてレイアウトを作成し、1 つ以上のチームに割り当てることができます。

カスタムレイアウトでは、次の要素をカスタマイズできます。

- ・ タイトルとロゴ
- ・ iframe または Web コンポーネントベースのデスクトップウィジェットによるサードパーティ製アプリケーション
- ・ ドラッグアンドドロップとウィジェットのサイズ変更
- ・ 通知タイマーと最大通知数
- ・ アイコン、タブ、ヘッダー、ページ、ページレベルのウィジェット、カスタムウィジェット
- ・ ウィジェット (エージェントデスクトップのすべてのページに表示される永続的なウィジェットを定義可能)

エージェントがエージェントデスクトップにサインインすると、自分のチームに関連付けられているデスクトップレイアウトをエージェントが使用できます。エージェントは、ドラッグアンドドロップ機能とサイズ変更機能を使用してデスクトップレイアウトをカスタマイズできます。



## ローカリゼーション

エージェントデスクトップ、管理ポータル、Analyzer のユーザーインターフェイスは、ブルガリア語、カタロニア語、中国語（簡体字）、中国語（繁体字）、クロアチア語、チェコ語、デンマーク語、オランダ語、英語、フィンランド語、フランス語、ドイツ語、ハンガリー語、イタリア語、日本語、韓国語、ノルウェー語、ポーランド語、ポルトガル語、ルーマニア語、ロシア語、セルビア語、スロバキア語、スロベニア語、スペイン語、スウェーデン語、トルコ語にローカライズされています。

## リモートエージェントのサポート

Webex Contact Center では、既存のエンドポイントを使用してコールが配信されます。使用されるエンドポイントは次のとおりです。

- ・ PSTN 電話機
- ・ 携帯電話

Webex Contact Center では、すべてのエージェントは実質的にリモートエージェントです。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。自動着信呼分配 (ACD) のすべての機能は、テレフォニーエンドポイントに関係なく、ローカルでもリモートでもすべてのエージェントで同じように動作します。リモートでもオフィスでも、スーパーバイザはエージェントが処理するコールをモニタリングし、録音することができます。必要なものは次のとおりです。

- ・ 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
- ・ 有効な電話番号

## 組み込みディザスタリカバリ

自然災害、交通機関の停止、停電など、予期しない緊急時にコールセンターのトラフィックをシームレスにリダイレクトできます。

電話機、コンピュータ、インターネット接続さえあれば、エージェントはどこにいても生産的に業務を行えます。

## シングルサインオン (SSO)

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。このため、パートナーとお客様は、Webex Control Hub 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。

Webex Control Hub の組み込みアイデンティティサービスに加えて、お客様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、IdP がセキュリティ アサーション マークアップ言語 (SAML) 2.0 に準拠し、特定の追加設定要件を満たしている必要があります。テスト済み SSO IdP のリストと、他の IdP サービスを検証する手順の概要については、[こちらをご覧ください](#)。

## Webex Control Hub

Webex Contact Center は、次の目的のために [Webex Control Hub](#) と統合されています。

- ・ Meetings、Calling、Messaging、Contact Center など、すべての Webex コラボレーションサービスに統合管理エクスペリエンスを提供する
- ・ 単一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のユーザー オンボーディング エクスペリエンスをシンプルにする
- ・ 権限、セキュリティ、コンプライアンスを管理する

Webex Control Hub は、お客様の管理者が次の目的で使用できる Web ベースのインターフェイスを提供します。

- ・ 組織の管理
- ・ ユーザーの管理
- ・ サービスの割り当て
- ・ Webex Contact Center AI ポートフォリオサービスのオンボーディングとプロビジョニング
- ・ CRM 統合などのサービス用コネクタの管理
- ・ テキスト /SMS とソーシャルチャネルへのシステム接続の管理

サービス固有の管理者ロールにより、ユーザーはパートナー、外部、お客様の管理者のアクセスを、コンタクトセンター固有の管理操作のみに制限することができます。

## Webex Control Hub (続き)

柔軟な PSTN オプション (Cisco PSTN、Cisco Cloud Connected PSTN (CCP)、ローカルゲートウェイ (LGW)) を Webex Control Hub から簡単に追加し、プロビジョニングできます。

パートナー管理者は、Webex Control Hub を使用して、エンドカスタマー向けのすべてのプロビジョニングおよび注文サービスを一元的に行えます。Webex Control Hub では、次のことができます。

- ・ パートナー組織の管理対象組織として新しいお客様の組織を追加する
- ・ すべてのお客様の組織を表示する
- ・ 管理アクティビティのためにお客様の組織にアクセスする
- ・ Webex Control Hub のコンタクトセンター設定で利用できる [ サービスの詳細 (Service Details) ] セクションで、運用の国、プラットフォームの詳細、デジタルおよび音声チャネル、テレフォニーオプションなど、お客様の組織に適用可能なプラットフォームレベルの構成をすばやく特定する

Webex Control Hub を起動すれば Webex Contact Center の管理ポータルにもログインできます。1 回だけログインすればよいので、使いやすさが向上します。

## 管理ポータル

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。ユーザーは次のことができます。

- ・ 柔軟なルーティング方法とコールフローを設定する
- ・ 複数のスキルを持つエージェントをキューに割り当てる
- ・ コンタクトセンター組織のデフォルトのアウトダイヤル ANI (自動番号識別) をテナントレベルで設定する
- ・ 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
- ・ 履歴レポートと分析にアクセスしてお客様の動向を追跡する
- ・ エージェントの状態ダッシュボードで、管理者とスーパーバイザは稼働していないエージェントをログアウトできます。

## スーパーバイザ機能 (コールのモニタリング、コーチング、割り込み)

モニタリング、コーチング、割り込みをはじめとするスーパーバイザ機能は Premium Agent 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、最新のコンタクト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で、コールとマルチメディアのコンタクトを一元的に管理しモニタリングできます。スーパーバイザは、すべての拠点、ネットワーク、テクノロジーについて、コール件数とエージェントアクティビティをリアルタイムに表示できます。コールセンターのマネージャ向けに、分散したコンタクトセンターの運用をリアルタイムで評価して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コンタクトが、スーパーバイザの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、スーパーバイザは、自分が管理しているチームのコールに社内ネットワーク経由またはリモートダイヤルイン接続でアクセスし、会話を聞くことができます。モニタリングは、発信者またはエージェントに知られることなく実行できます。スーパーバイザは、いつでもコーチングをしたり、コールに割り込んだりできます。必要であれば、スーパーバイザは、会話中に非公開でエージェントにコーチングするか、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。

- ・ コールモニタリング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、継続的、一回限り、定期的に実行できます。
- ・ 1 つ以上のキュー、拠点、チーム、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できます。スーパーバイザがリアルタイムでセッションのモニタリングを選択することも可能です。

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術的なツールとなります。

## コールの録音

コール録音モジュールを使用すると、許可されたユーザーはコールを録音し、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。

- ・ 録音は、拠点、チーム、エージェントのレベルで制限することができ、すべてのコールを録音するか、全体の何割かだけを録音するかを柔軟に決定できます。
- ・ 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、一定時間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、スーパーバイザはコール録音にアクセスして、キュー、拠点、チーム、エージェントでフィルタ処理することができます。

- ・ このアプリケーションでは、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、アクセス時間が大幅に短縮されます。
- ・ 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 (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。
- ・ エージェントの更新は CAD 変数値に保持されます。

2 つの音声録音オプションがあり、ユーザーはコンプライアンス コール ロギングか、割合ベースのコール録音のどちらかを選択できます。

コンプライアンス コール ロギングでは、特定のキューによって提供されているすべてのコールが録音されます。コンプライアンスを目的として 100% 録音する必要があるお客様にとって便利な設定です。

割合ベースのコール録音では、コールの一部を録音できます。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、コールセンター拠点の目標品質のモニタリングをしたりすることができます。コールは次のような方法で録音できます。

- ・ 割合ベースでシステムがランダムに選択
- ・ 時間または日にちでスケジュール
- ・ コールのルーティング先となる拠点、チーム、エージェントなどの条件に基づいて録音

録音は、録音ポータルに保存されます。このポータルにコール録音アーカイブされ、検索することができます。

コールの録音は 1 つのファイルにつながわせることができます。

管理者とスーパーバイザは、API を使用して録音をダウンロードできます。

## 保留音

音楽とメッセージは録音され、.wav ファイルとして保存されません。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、ほぼリアルタイムで発信者に提供できます。

## デジタルチャネル

電子メール、チャット、SMS、ソーシャルメッセージングを含む Webex Contact Center のデジタルチャネルには、次のものがあります。

**ビジネスロジック オーケストレーション**：フロービルダーは、広範なセルフヘルプを作成し、問い合わせを前処理するのに役立ちます。数十のノードが、CRM 統合、ロジック処理と意思決定、一般的な HTTP リクエスト、スクリーンポップなどの機能を提供します。

**ボットビルダー**：自然言語処理 (NLP) / 自然言語理解 (NLU) ベースのボット構築ツールで、Q&A ボットやタスクボットを介してビジネスロジックに統合されます。

フロービルダーへの Google Dialogflow 統合もサポートされています。

**キューイングとルーティング**：フロービルダーでは、問い合わせを細かくキューイングできます。

ルーティング機能は、応答可能時間が最長のエージェントへの単純なルーティングから、スキル緩和を伴うより複雑なスキルベースのルーティングにまで多岐にわたります。

**Webex Contact Center エージェントデスクトップ**：真に融合した方法でエージェントが問い合わせを処理するためのものです。デジタルチャネルからの複数の問い合わせを並行して処理できます。さらに、変数置換機能とトリガーワークフローを備えた定義済みの応答テンプレートや、お客様に関するページを表示するスクリーンポップなどの生産性向上ツールを活用できます。

### 電子メールチャネルの機能

電子メールの件名に含まれるビジネス固有のキーワードがスキャンされ、ルーティング先のスキルグループまたはキューが決定されます。初期の前処理フローでは、CRM などの統合業務システムから取得した情報に基づいてルーティングを決定することもできます。

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応答可能なエージェントにそれらの電子メールを割り当てます。

エージェントが電子メールを受け付けるとリッチテキストエディタが開き、応答を作成できます。エージェントは、簡単なプレーンテキストの応答を送信することもできます。

電子メールには返信、返信先指定、転送機能があり、エージェントは他の内部サポートチームと連携できます。

エージェントは、電子メールメッセージを他のキューに転送することができます (誤って分類された場合や、キューを確認するためなど)。

エージェントは、お客様と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。

組織は、PCI DSS (クレジットカードデータ保護基準) に従って、支払カード情報 (PCI) や関連情報をマスクすることができます。

電子メールについては、あらゆる電子メールシステムとの統合を提供します。電子メールは、件名 / 本文のキーワードや CRM ディップなど、さまざまなキューイングオプションのために前処理できます。電子メールでの問い合わせがエージェントにルーティングされると、エージェントが応答を作成するためのリッチテキストエディタが開きます。エージェントは最大 5 通のメールを処理できます (返信 / 全員に返信 / 転送、To/CC フィールドの編集など)。添付ファイルがサポートされています。プレーンテキストのクイックレスポンスを送信するオプションがあります。

PCI サービスは、PCI DSS (クレジットカードデータ保護基準) に従って、カード所有者の機密情報を含む本文をマスクしたり、添付ファイルを破棄したりするのに役立ちます。

## 電子メールチャネルの機能 (続き)

Webex Contact Center の電子メール機能は次のとおりです。

- 異なる入力点を介した、複数の電子メールアカウントからのメール取り込み
- 挨拶と署名を含む定義済みの応答テンプレート
  - 応答テンプレートのロック (エージェントによる変更不可) またはロック解除が可能
  - コンタクトのパラメータの自動置換機能
- 件名キーワード分析に基づく電子メールルーティング
  - リッチテキスト機能を備えた電子メールエディタ
  - 返信 / 全員に返信 / 転送
  - To、CC フィールドの編集
  - 電子メールの再キュー (別のキューまたは同じ電子メールキューへの転送)
  - 添付ファイルのサポート (サイズ制限を設定可能)
  - 電子メールでの問い合わせに対する複数セッションのサポート (最大 5 通)
  - 電子メールに関する Analyzer のレポート
  - エージェントが履歴を確認するための会話のグループ分け
  - 後処理コード
  - 新しい電子メール着信の音声インジケータ

## テキスト /SMS およびソーシャル メディア チャネルの機能

Webex Contact Center は、お客様対応チャネルとしてテキスト /SMS およびソーシャルメディアをサポートしています。ソーシャルメッセージング アプリについては、まず Facebook Messenger と WhatsApp が利用可能となっています。将来的には他のソーシャル メディア プラットフォームへの展開を予定しています。

テキスト /SMS 用の複数の番号をサポートしており、多言語に対応するために別々の番号を提供できます。現在、SMS は一部の国で利用できます。

Webex Contact Center のテキストおよびソーシャル メディア メッセージング機能には、次のようなものがあります。

- セキュリティで保護されたやり取り
- エージェントまたはキューに転送し、別のエージェントと会議
- すべてのソーシャルチャネルに適用されるマルチセッション ソーシャルコンタクト
- テキスト / ソーシャル対応に関する Analyzer のレポート
- 問い合わせを処理した後の後処理コード
- 新規問い合わせ用音声インジケータ
- 特定のソーシャルチャネルのお客様とのやり取りの履歴

## チャットチャネルの機能

お客様が、自社の 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。

仮想エージェントとのチャット履歴は、人間のエージェントとのチャットと同じインターフェイスで提供され、問い合わせ内容が一貫して転送されます。

チャットを開始した直後にフォームに入力して、最初の情報と目的や問題の詳細を提供できます。これは、キューイングとルーティングの決定に役立ちます。

チャット対応は、設定されているルーティング方法 (「応答可能時間が最長のエージェント」など) に基づいてエージェントに割り当てられます。

チャットはキューまたは他のエージェントに転送できます。

エージェントは、別のエージェントとお客様とのグループチャット (会議) を作成できます。

## チャットチャネルの機能 (続き)

Webex Contact Center の Web チャット機能は次のとおりです。

- ・ 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案内メッセージの表示
- ・ 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
- ・ 仮想エージェントとの統合 : Webex ネイティブのボットビルダーや Google Dialogflow を使用したチャット(ボット)では、ボットが取得した意図に基づいて人間のエージェントにさらにルーティングしたり、転送前にエージェント インターフェイスでボットとのやり取りを表示することができます。この統合は、フロービルダーを介して行われます。
- ・ 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
- ・ 別のエージェントまたはキューに転送し、そのエージェントと会議
- ・ チャットの内容をメールで送信
- ・ エージェントが複数セッションのチャットに参加可能 (最大 5 セッション)
- ・ チャットに関する Analyzer 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音声インジケーター
- ・ お客様とのやり取りの履歴

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応答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内部メモのほか、過去のチャット情報をすべて受信します。

## 仮想エージェント : チャット

シンプルで複雑ではない問い合わせに対して、ボットを使った 24 時間 365 日の直感的なオンラインセルフサービスを提供することで、エージェントへの問い合わせ数を減らし、エージェントの生産性向上とカスタマー エクスペリエンスの向上につながることができます。

カスタマー エクスペリエンスとエージェント エクスペリエンスが向上します。

エージェントにエスカレーションされるコールの件数が減り、コール抑制が改善してコスト削減につながります。

セルフサービスを使用して幅広いビジネストランザクションを自動化

エージェントは、反復的で退屈な仕事から解放されます。

ボットは、Webex Connect ネイティブのボットビルダーまたは Google Dialogflow 統合により作成できます。

ボットビルダーでは、質問と回答を行う単純な Q&A ボットや、より複雑なタスクボットを使用して、会話に参加して情報を収集したり、意図を判断したりできます。どちらも NLU を活用しています。

## 仮想エージェント : 音声

電話機で自然な会話の IVR セルフサービス エクスペリエンスを提供します。

セルフサービスで処理されるビジネストランザクションを自動化することで、平均処理時間と IVR での時間が短縮され、カスタマー エクスペリエンスの向上とエージェントにルーティングされるコール件数の減少につながります。

カスタマー エクスペリエンスとエージェント エクスペリエンスが向上します。

エージェントにエスカレーションされるコールの件数が減り、コール抑制が改善してコスト削減につながります。

セルフサービスを使用して幅広いビジネストランザクションを自動化

複数のチャネルで同じセルフサービス体験を提供

エージェントは、反復的で退屈な仕事から解放されます。

## セルフサービス自動音声応答 (IVR)

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 (DTMF:デュアルトーンマルチ周波数) 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。

お客様は、音声コマンドを使用して、エージェントと話すことなく情報を取得できます。また、十分な支援が受けられるよう、適切な部門やエージェントにすばやく案内されます。

IVR は、Web ベースで使いやすいドラッグアンドドロップのコールフロービルダーを備えており、ビジネスユーザーが IVR コールフローを簡単に設定し保守できます。

### タッチトーン (DTMF) IVR

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。

#### 次のような機能があります。

- ・ タッチトーン (DTMF) の発信者入力
- ・ 音声プロンプト
- ・ 音声合成 (TTS)
- ・ サードパーティ製品との連携
- ・ 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 で利用できる履歴レポート
- ・ ブラウザベース、ドラッグアンドドロップのコールフロービルダー

音声対応 IVR は、音声合成 (TTS)、音声認識、自然言語理解 (NLU) を活用した高度なお客様対応ソリューションです。直感的な会話体験を提供しながら、エンドユーザーの複雑なタスクの自動化を可能にします。

#### この機能には、次のものが含まれます。

- ・ 音声仮想エージェント (Google Dialogflow を使用、システムが提供またはお客様が所有)
- ・ タッチトーン (DTMF) の発信者入力
- ・ 多言語自動音声認識 (ASR)
- ・ 自由発話形式
- ・ 多国語音声合成 (TTS)
- ・ サードパーティ製品との連携
- ・ エージェントに渡される IVR で収集した仮想エージェントのトランスクリプトとデータ
- ・ 履歴レポート
- ・ ブラウザベース、ドラッグアンドドロップのフロービルダーで管理

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 から呼び出せるため、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。

## CRM の統合

Webex Contact Center には、Salesforce、Zendesk、Microsoft 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契約として利用することができます。

統合の一環として、お客様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お客様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録音されます。

CRM コネクタは、Webex Contact Center ACD とお客様の 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。

- ・ エージェントの状態の制御
- ・ コール制御
- ・ クリックでダイヤル発信
- ・ 自動番号識別 (ANI) またはコール変数のスクリーンポップ
- ・ CRM からのコールの受信と、コールの発信 (クリックでダイヤル発信)
- ・ CRM の自動対応記録のスクリーンポップ
- ・ コールアクティビティの CRM への自動記録

## コンピュータ テレフォニー インテグレーション (CTI)

Webex Contact Center 使用すると、複数の拠点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、制限を軽減することができます。

コールセンター基盤は、次のデータをデスクトップクライアントに提供します。

- ・ 自動番号識別 (ANI)
- ・ 着信番号 (DNIS)
- ・ タッチトーン入力番号 (CED) のプロンプト選択
- ・ 拠点、チーム、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)

Webex Contact Center の Analyzer 機能の履歴レポートとリアルタイムレポートのデータは、高度なクラウド データ プラットフォーム (高いデータ可用性を提供するビッグデータストリーム処理プラットフォーム。リアルタイムのコールとエージェントのデータを 3 ~ 5 秒で処理し、イベント発生時から 30 分以内の履歴データも処理する) によって提供されます。Webex Contact Center がサポートするすべてのチャンネルで安全なデータプラットフォームを提供し、リアルタイムレポートと履歴レポートを作成するための信頼できるデータを提供し、データの整合性を確保します。

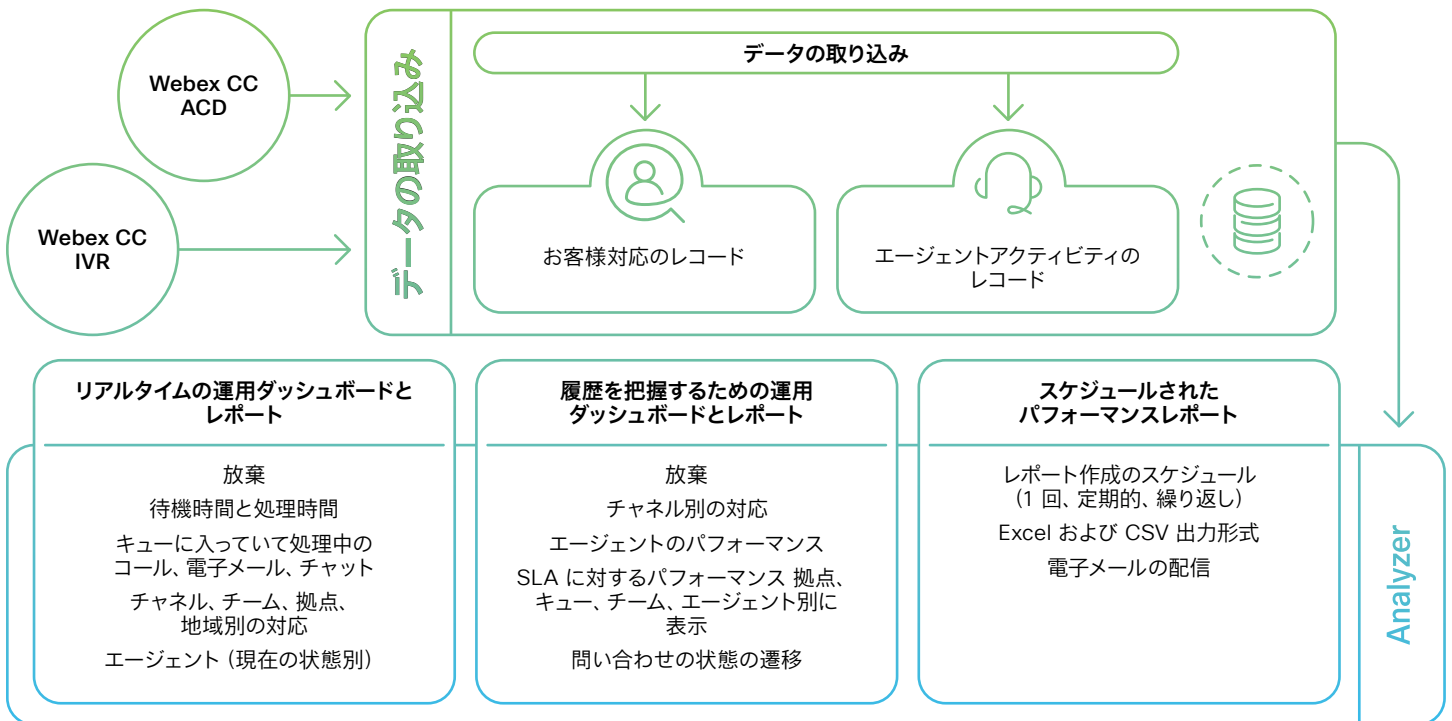
Analyzer では、Webex Contact Center の自動着信呼分配装置 (ACD) や自動音声応答 (IVR) からデータを収集し、コンタクトセンターの分析、理解、管理を行い、新しく革新的な方法で運用効率を最適化することができます。

この機能は、Premium Agent ライセンスでのみ使用できます。

次のように Analyzer でデータが表示されます。

- リアルタイムな情報と履歴を把握できる運用ダッシュボード:1 日の運用をモニタリングすることによって、パフォーマンスと生産性が最大化するように運用上の変更を行うために使用可能
- スケジュールされたパフォーマンスレポート:これまでは手動で行っていたレポート作成 (日次、週次、月次、四半期ごと) を自動化
- 探索的分析および傾向分析:ビジネスの実績と業績に照らしてお客様対応とエージェントのアクティビティを把握、整理し、インタラクティブな探索とクロス分析を行って最適化の機会を見つける
- 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。

図 2. Analyzer でのレポートとダッシュボード



## レポートとダッシュボード (Analyzer) (続き)

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) です。お客様対応とエージェントのアクティビティに関する Webex Contact Center のレコードがこのリポジトリに保存されています。お客様のニーズに応じて、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 の自動着信呼分配装置 (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リアルタイムまたは定期的にデータを収集することで、Analyzer はそれぞれの対応業務について、お客様対応とエージェントのアクティビティに関する統合レコードを作成し、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、可視化できます。コンタクトセンターの効率とエージェントの生産性に影響を与える主要な変数も特定できます。

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。

- ・ カスタム評価レポートを作成。Webex Contact Center の IVR と ACD のフィールドおよび測定基準を使用して計算した新しいビジネスメトリクスを作成します。
- ・ ビジネスの成果にどのような影響があるかを決定。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。
- ・ 何が、誰が、成果をもたらすのか見極めます。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は次のように分類されます。

- ・ エントリポイント別
- ・ キュー別
- ・ エージェント別
- ・ 拠点別

直観的なドラッグアンドドロップのユーザーインターフェイスを使用して、履歴またはリアルタイムダッシュボードでデータをセグメント化、プロファイリングし、表、グラフ、パフォーマンスレポートを作成してインサイトを導き出すことができます。

Webex Contact Center の ACD、IVR、チャット、電子メール、ソーシャル対応のデータは、左側のパネルに表示されます。データを中央のキャンバスにドラッグアンドドロップすれば、インタラクティブな表、棒グラフ、折れ線グラフ、円グラフ、タイムモーションチャートを作成し、インサイトを導き出して可視化することができます。

アドホックレポートを作成するには、次のものを選択します。

- ・ レポートを作成する要素 (チーム、キュー、拠点、エントリポイント)
- ・ レポートに表示するグラフと表のパラメータ
- ・ 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、各拠点および企業全体でのリアルタイムの問い合わせ量、サービスレベル、放棄率のスナップショットが提供されます。これは、サポートされているすべてのチャンネルで使用可能です。

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。

- ・ 接続済みコンタクト (リモート拠点で受け付け済みで、終了していない現在の問い合わせ件数)。
- ・ キューに入っているコンタクト (Webex Contact Center サービスに接続されていて、応答する必要がある現在の問い合わせ件数)。
- ・ この情報によって、コールルーティングとコール分配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のマネージャは、コールキューイングやルーティング方法、リアルタイムモニタリングをリアルタイムで制御し、可視化できます。
- ・ この強力なダッシュボードをカスタマイズして、各拠点のお客様定義情報を表示することができます。これにより、各拠点と企業全体におけるサービスレベル準拠を管理、モニタリング、強化できます。ユーザーレベルの権限は、特定の拠点と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。

## レポートとダッシュボード (Analyzer) (続き)

音声、チャット、電子メール、ソーシャルプラットフォームを含む、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
- ・ **エージェントアクティビティ**：エージェントが各状態で費やす合計時間
- ・ **応答コール**：リモート拠点で受け付けたコール件数
- ・ **時間あたりのキューに入れられたコンタクト数**：レポート間隔中にキューに入れられた問い合わせ件数
- ・ **破棄されたコンタクト**：レポート間隔中に破棄された問い合わせ件数
- ・ **完了したコンタクト**：レポート間隔中のシステム内の問い合わせの総数（応答呼と放棄呼を含む）
- ・ **切断されたコール**：応答後、ロストコールしきい値期間内に切断されたコールの総数
- ・ **ショートコール**：リモート拠点に分配されずにショートコールしきい値内で終了した通話の総数（音声での問い合わせ専用のメトリック）
- ・ **応答時間**：問い合わせが 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 / 接続時間**：累積通話 / 接続時間
- ・ **キュー時間**：問い合わせがキューに登録され、リモート拠点へのルーティングを待機している累積時間
- ・ **放棄時間**：ショートコンタクトしきい値で指定された時間よりも長くシステムに存在していたが、エージェントが応答する前に終了した問い合わせの待機時間の累積値
- ・ **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

- ・ **応答されたコンタクトの割合**：応答された問い合わせ件数を着信した問い合わせ件数で割り、ショートコール（音声の場合）を除いた数に 100 を掛けたもの。応答されたコンタクトはリモート拠点が受け付けた問い合わせであり、ロストコールしきい値内に切断されたもの、エージェントが応答したもの、レポート間隔中にリモート拠点のキューに入れられたもののいずれかです。
- ・ **平均処理時間**：総接続時間を、レポート間隔中に終了した問い合わせの総数で割って算出した平均処理時間
- ・ **平均キュー時間**：問い合わせがキューにあった合計時間をキュー内でリモート拠点への送信を待機し、存在していた問い合わせの総数で割った値。
- ・ **平均放棄時間**：放棄される前に問い合わせがシステム内に存在していた合計時間を、放棄された問い合わせの総数で割った値
- ・ **応答平均スピード**：合計応答時間を応答呼の総数で割った値
- ・ **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問い合わせの割合
- ・ **履歴レポート**

**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。**

- ・ 週単位のコール件数の概要
- ・ デフォルトおよびユーザー定義のレポート
- ・ 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

すべてのコールとコールレグについて、問い合わせコール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コールを転送すると、各コールレグについて、セグメント詳細レコードが作成されます。

## レポートとダッシュボード (Analyzer) (続き)

履歴エージェントレポートは、次のものを提供します。

- ・ 拠点、チーム、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

## 統合およびオープン API

Webex Contact Center は、いくつかの API とインターフェイスを搭載し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、他の社内アプリケーションや既製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。

また、このオープンなプラットフォームでは、Webex Contact Center をマーケットプレイス内の他のアプリケーションと統合して、お客様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、Webex Contact Center の機能を活用し拡張するソフトウェアをサードパーティが開発できます。

Webex Contact Center の API、SDK、ガイド、サンプルコード、ユースケース、開発者サポートの詳細は、[Webex Contact Center](#) にアクセスしてお確かめください。

**Webex Contact Center は、次の REST、gRPC、GraphQL、ウェブフック、WebSocket API と、各種サービス用の SDK を提供します。**

- ・ エージェントおよびスーパーバイザデスクトップ
- ・ 人工知能 (AI)
- ・ コンフィグ
- ・ データ
- ・ エクスペリエンス管理
- ・ ジャーニーデータサービス
- ・ メディア

統合オプションの例を次に示します。

### CRM アプリケーションと CTI の統合

- ・ 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。Webex 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。

### ワークフォース管理 (WFM) 統合

- ・ お客様は、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 内でエージェントのスケジュールを設定するために履歴エージェント 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、Webex にはオプションのアドオン機能が多数用意されており、セレクト認定のベンダーと提携して、Webex Contact Center と統合するために特別にテストされ最適化された業界最高水準の機能を提供しています。

## アドオン機能のオプション

### Webex Calling の統合

Webex Contact Center は、Webex Calling との統合など、簡単にプロビジョニングできるいくつかのテレフォニーオプションをサポートしています。

Webex Contact Center は、Webex Calling と併用することで、クラウド接続された共通の PSTN プロバイダー (Cisco CCP) の利用をサポートするほか、エージェントと Webex Calling の内線間のオンネット転送や、Webex エンドポイントのサポート(ソフトフォンを含む)などの追加機能を提供します。

Webex Contact Center と Webex Calling の統合のその他の利点には、次のようなものがあります。

- Webex Control Hub 内で、テレフォニーとコンタクトセンターの両方について一括プロビジョニングと一括管理が可能
- コールのエージェント部分に対する PSTN 料金を回避するオンネット コール ルーティング
- エージェントがどこからでも簡単に電話に出られるようにする Webex Calling エンドポイントサポート
- 優れた音質
- 認定済みの Cloud Connected PSTN (Cisco CCP) オプションの選択
- ディレクトリ番号 (DN) またはボイスメールへの転送機能
- アウトダイヤル自動番号識別 (ANI) マスキング
- ローカルゲートウェイのサポート

### PSTN サービス

米国のお客様は、シスコが CPaaS ベンダーから PSTN テレフォニーを調達する場合に、PSTN サービスをシスコ PSTN バンドルとしてシスコから購入することができます。

コンタクトセンターでシスコ PSTN を使用する場合、お客様は有料電話番号と無料電話番号を組み合わせて設定できます。

ライセンス使用レポートでは、過去 36 か月までの使用履歴を含め、毎日観測される同時無料通話のメトリックをお客様に提供します。

## Webex ワークフォース最適化 (Webex WFO)

Webex Contact Center には、オプションでワークフォース最適化スイート (Webex WFO) があり、3 つのコア機能を提供します。

ソリューションの詳細については、[Webex WFO](#) をご覧ください。



### ワークフォース管理 (WFM)

スタッフのスケジューリング、スケジュール順守の管理  
人員の過不足を防ぐための傾向予測



### 品質管理 (QM)

カスタマイズされた評価フォームによるエージェントの効率およびパフォーマンスの測定  
ゲーム感覚の手法とエージェントの自己評価による士気の向上



### WFO 分析

音声とデスクトップアクションの分析によるインサイトの獲得  
エージェントパフォーマンスの NPS スコアへの関連付け

## Webex WFO ワークフォース管理 (WFM)

ワークフォース管理ソリューションは、コンタクトセンターのスーパーバイザ、エージェント、スタッフ配置アナリストに、エージェントのスケジュールを動的に管理し、傾向に基づいて人員配置を予測・計画し、スケジュール順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。

- ・ **動的スケジューリング:** エージェント、スーパーバイザ、スタッフ配置アナリストが連携して、全員のニーズを満たすスケジュールを作成できます。
- ・ **日中動的スケジューリング:** 直前のスケジュール変更が行えます。
- ・ **自動エージェント承認:** 例外、休暇、スケジュールの提案とシフトの交代、メンタリングを自動承認します。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。
- ・ **エージェント主導の同僚とのメンタリング:** エージェントがリクエストを送信し、同僚が受け付けると、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。
- ・ **戦略計画と戦略的予測:** 傾向に基づいてスタッフ配置のニーズを予測できるようにします。
- ・ **休暇と祝日の計画。**

## Webex WFO 品質管理 (QM)

品質管理は、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。カスタマイズされた評価フォームを使用します。

主要機能は次のとおりです。

- ・ **マルチチャンネル品質評価**: コール、電子メール、チャットでの対応を評価します。
- ・ **ターゲット評価**: トランザクションデータ、お客様データ、語調などのビジネス関連のメタデータを組み合わせて、注目すべき対応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、期間別にコメントを検索します。
- ・ **ゲームの要素を取り入れたエージェント KPI**: エージェントは品質スコアやスケジュール順守に応じてバッジを獲得します。
- ・ **評価の調整**: スーパーバイザ、マネージャ、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**: 問い合わせは、ワークフローの設定に従ってコンタクト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**: 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**: トレーニングに使用するか、e ラーニングプラットフォームで使用します。

## Webex WFO 分析

Webex WFO 分析は、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、すべてのお客様対応で収益を上げるのに役立ちます。

企業は、対応を分析し、お客様、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、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。

主要機能は次のとおりです。

- ・ **音声分析 (発音)**
- ・ **音声テキスト変換**は、音声をフルテキストで文字起こしします。
- ・ **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**
- ・ **すべてのコール対応を自動的にスコア (良い、普通、悪い) に変換する感情分析**
- ・ **ドリルダウン機能を備えた強力で使いやすいダッシュボード**

## Webex WFO 分析 (続き)

- ・ 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 によりお客様対応を 100% 自動的に評価
- ・ 言語に関係なくお客様を理解するのに役立つ言語パック
- ・ XM 音声検索
- ・ すぐに使用できる使いやすい機能
- ・ 豊富なデータ可視化機能を備えた動的レポートオプション (フリーズクラウドやインタラクティブチャートなど)
- ・ 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

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。

着信のみ、発信のみ、あるいは着信と発信の両方に対応するエージェントを割り当てることで、リソースの使用率を効果的に向上します。

## アウトバウンドキャンペーン

アウトバウンド キャンペーン オプションを利用すると、お客様に連絡を取るための時間が減り、お客様に対応する時間が増えるので、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。**

- ・ キャンペーンの連鎖などのアウトバウンドキャンペーン管理
- ・ 連絡先リストの管理
- ・ 複数の連絡先番号にまたがる高度な連絡戦略
- ・ プレビューダイヤルによる自動化
- ・ コンプライアンスツール

## リスト管理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な連絡先リスト管理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マネージャは、リストの保守に時間を費やす代わりに、お客様対応戦略に専念できます。
- ・ 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変更に基づいて、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、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
- ・ 結果に基づいてコンタクトポイント間を切り替える機能
- ・ コンタクト固有の再試行ストラテジ

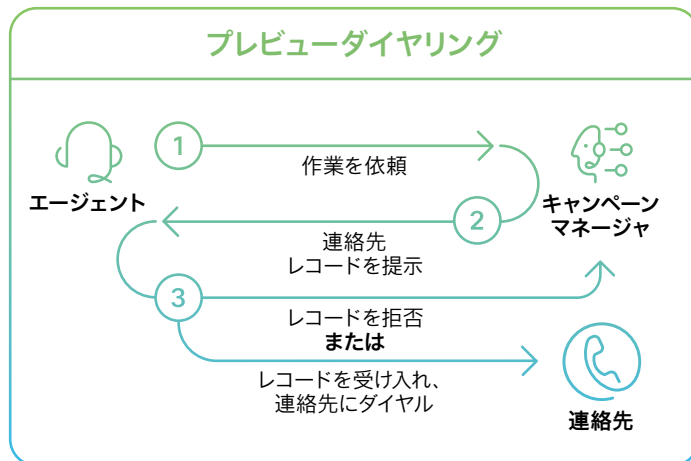
**テレフォニー ダイヤル モード：**アウトバウンド キャンペーン機能は、通話終了時にエージェントが次の通話をリストで確認できるプレビュー ダイヤル モードをサポートしています。エージェントは連絡先のレコードを確認し、コールを発信するか、リスト上の次の連絡先にスキップするかを決定します。これは、販売が成功するチャンスを増やすためにエージェントがコール間で調査を行う必要がある営業にとって理想的なものです。



## アウトバウンドキャンペーン (続き)

図 3 は、テレフォニー プレビュー ダイヤリング モードを示しています。

図 3. プレビューダイヤリング



**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、国レベル、企業レベル、キャンペーンレベルでの Do-Not-Call (DNC) リストと、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。

**アウトバウンドのレポート:** 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、エージェントの稼働状況
- ・ 連絡先のステータス

- ・ キャンペーンによる連絡の成功率
- ・ 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
- ・ Do-Not-Call (DNC) リストによるブロック
- ・ 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、ユーザー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
- ・ 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 Do-Not-Call (DNC) リストのコンプライアンスフィルタ
- ・ DNC リストに照らした連絡先リストの編集
- ・ タイムゾーンによる連絡先リストのセグメント化
- ・ 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 の遵守

GDPR コンプライアンス

Webex Contact Center は、第三者機関である Attestation Of Compliance (AOC) 監査により、PCI-DSS レベル 1 の認定を受けています。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ており、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判明した従業員には、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、[Webex Contact Center \[REDACTED\]](#) を参照するか、[Cisco Trust Center](#) にアクセスしてお確かめください。

## グローバルに利用可能

Webex Contact Center はグローバルで利用可能です。注文が可能かどうかについての国別の情報は、Collaboration Flex Plan コンタクトセンターオファーの説明をご覧ください。

Webex Contact Center のデータ所在地については、Webex ヘルプセンターの記事「Webex Contact Center のデータ所在地」をご覧ください。

## 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

Webex Contact Center は、同時接続エージェントまたはネームド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。詳細については、[Webex Contact Center](#) をご覧ください。

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](#) および [Cisco Collaboration Flex Plan](#) をご覧ください。

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次でレポートされ、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。

Contact Center のユーザーは、お客様のために行う業務の一環として Contact Center システムにログインするユーザーです。

同時接続エージェントは、Webex Contact Center 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 ユーザーの最大数です。

ネームドエージェントは、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 ユーザーです。

## 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 1 は、このタイプについて説明しています。

表 1. Webex Contact Center で応答可能なエージェントタイプ

エージェントタイプ	説明
<b>標準エージェント</b>	標準エージェントは、ブラウザベースのエージェントデスクトップ、エージェントアシスト型チャットおよび電子メールチャネル、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、標準 CRM コネクタなど、コンタクトセンターの中核機能を提供します。
<b>プレミアムエージェントのコミュニケーションチャネル</b>	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、テキスト /SMS、ソーシャルチャネル、マルチチャネルのレポートと分析、あらゆるタイプのエージェントに対するスーパーバイザによるモニタリングと割り込みなど、他にもデジタル コミュニケーション チャネルが追加されています。

## エージェントタイプ別の機能と利点

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

機能	標準	プレミアム
着信および発信音声	○	○
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	○	○
ブラウザベースのエージェントデスクトップ	○	○
タッチトーン IVR	○	○
音声コールバック <sup>1</sup>	○	○
Web コールバック <sup>1</sup>	○	○
基本アウトバウンド (プレビューダイヤリング) <sup>2</sup>	○	○
通話録音 (1 か月分の保存機能付き)	○	○
標準 CRM コネクタ	利用可能	利用可能
標準およびカスタマイズ可能なレポート作成機能	×	○
リアルタイムおよび履歴レポートのデータ保存	○	○
マルチチャネルレポートおよび分析 (Analyzer)	×	○
チャットおよび電子メール (エージェントアシスト型)	○	○

表 2. (続き) エージェントタイプ別の Webex Contact Center の機能

機能	標準	プレミアム
Webex Connect (セルフサービスチャンネル)	○	○
SMS、WhatsApp、Facebook Messenger (エージェントアシスト型)	○	○
電子メールおよび Web チャットメディア	○	○
スーパーバイザ権限 (すべてのエージェントのモニタリング、割り込み、コーチング)	×	○
追加の録音ストレージ	オプション	オプション
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
ワークフォース管理 (WFM)	オプション	オプション
ワークフォース最適化 (WFO) 分析 <sup>3</sup>	オプション	オプション
音声テキスト変換 <sup>3</sup> によるワークフォース最適化 (WFO)	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 <sup>4</sup>	オプション	オプション
ワークフォース最適化 (WFO) ストレージ	オプション	オプション
ワークフォース最適化 (WFO) 通話の録音	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 のすべてのネームドエージェントに対して課金されます。

<sup>1</sup> サービスが必要な場合があります

<sup>2</sup> キャンペーン管理ソフトウェアが必要な場合があります

<sup>3</sup> WFO 分析と音声テキスト変換を使用した WFO 分析を一緒に注文することはできません

<sup>4</sup> WFO バンドルを個別の品質管理、ワークフォース管理、WFO 分析、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。お住まいの地域でパートナーが見つからない場合は、[Partner Locator](#) をご利用ください。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](#) をご覧ください。

## 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。詳細は、[cisco.com/go/collaborationflexplan](https://cisco.com/go/collaborationflexplan)

にアクセスしてお確かめください。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、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実装を、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柔軟に対応し、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

**複数拠点と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**

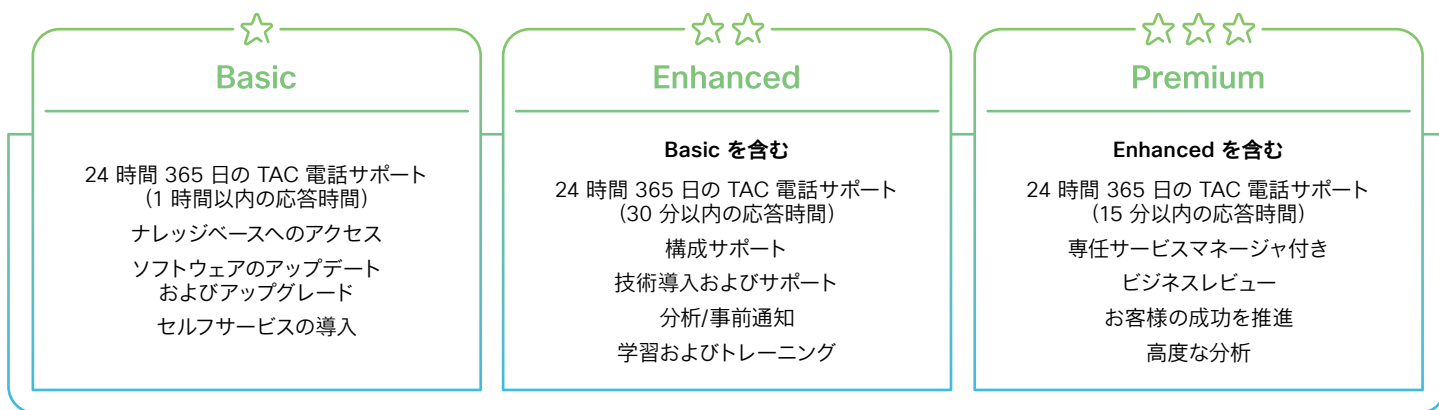
**インテリジェントなユーザーエクスペリエンス:** お客様のコラボレーション アプリケーションとデバイスを、業務に欠かせない他のクラウドアプリケーションと統合することで、ワークフローを合理化し、より直感的に仕事ができるようサポート

## 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 4)。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](#) の説明をご覧ください。

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ご覧ください。

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。


詳細は、[Cisco Contact Center](#) にアクセスしてお確かめください。

## シスコの環境保護への取り組み

シスコの[企業の社会的責任 \(CSR\)](#) レポートの「環境保護」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、シスコの環境保護方針とイニシアチブを掲載しています。

表 5 に、環境保護に関する主要なトピック (CSR レポートの「環境保護」セクションに記載) への参照リンクを示します。

表 5. 環境保護

持続可能性に関するトピック	参考資料
製品の材料に関する法律および規制に関する情報	<a href="#">情報</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</a> 

## Cisco Capital

### 目標の達成を支援する柔軟な支払いソリューション

Cisco Capital® ファイナンスでは、目標の達成、ビジネス変革の実現、競争力の維持に適したテクノロジーをお客様が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、成長促進を支援します。100 か国以上で利用できる Cisco Capital の柔軟な支払いソリューションにより、ハードウェア、ソフトウェア、サービス、補完的なサードパーティ製機器を、お手軽で予測可能な支払い方法で取得できます。 [詳細はこちらをご覧ください。](#)

2022 年 8 月



詳細

[webex.com/contact-center.html](https://webex.com/contact-center.html) にアクセスしてお確かめください。