



The bridge to possible

データシート

Cisco Public

Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center データシート

Contents

導入モデル	3
購入モデル	4
エージェント タイプ	4
スーパーバイザと管理者	4
プラットフォーム	6
オンプレミスライセンスとソフトウェア配信	14
発注情報	14
テクニカルサポートサービス	14
シスコの環境維持への取り組み	14
Cisco Capital	15
定義	15

Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center は、シスコのコンタクトセンターの製品およびサービスにアクセスできる単一のサブスクリプションであり、ある導入モデルから別の導入モデルへの移行に柔軟に対応できます。このサブスクリプションは、同時エージェント購入モデルで使用できます。サブスクリプション1つで、Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center 向けのソフトウェアおよびテクニカルサポートが対象とされます。

導入モデル

オンプレミス、ホスト、クラウドの展開間でエージェントの移行に柔軟に対応し、ニーズに最適なプラットフォームを選択できます。Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center の導入オプションの詳細については、各プラットフォームの表1や機能と利点のセクションを参照してください。

表 1 Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center で使用可能な導入モデルおよびプラットフォーム

導入モデル	プラットフォーム	追加オプション*
クラウド	Cisco Webex Contact Center	(Webex Contact Center 用) 追加の録音保管、パフォーマンスの最適化 (WFO)、キャンペーン管理
	+ Cisco Webex Contact Center Enterprise	+ (Webex Contact Center Enterprise 用) Infrastructure as a Service (IaaS; サービスとしてのインフラストラクチャ)
オンプレミス	Unified Contact Center Enterprise (UCCE)	UCCE Customer Voice Portal (CVP) IVR ポート
	+ Packaged Contact Center Enterprise (PCCE)	+ PCCE Customer Voice Portal (CVP) IVR ポート
	+ Contact Center Express (UCCX)	
ホステッド型	Hosted Collaboration Solution for Contact Center (HCS-CCE)	HCS-CCE Customer Voice Portal (CVP) IVR ポート
	+ ホストされた Contact Center Express (HCS-CCX)	

購入モデル

Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center は、毎月のエージェント契約に基づく 3 つの導入モデルすべてについて、同時エージェント購入モデルでのみ使用できます。

超過使用機能を含むオンプレミスおよびホスト型 Contact Center Express (HCS-CCX) 技術では、エージェント数を増やすにはサブスクリプションの変更が必要です。他のすべての導入モデルでは、超過使用機能が製品に含まれており、超過使用の SKUs が自動的に追加されます。超過使用を含む製品の使用量は毎月報告され、コミットされた量を超える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。

表 2 Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center で利用可能な購入モデル

購入モデル	プレミアム (Premium)	標準
同時エージェント	はい	はい
ネームドエージェント	はい	はい

エージェント タイプ

Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center は、同時接続エージェント購入モデル下で組み合わせ可能な 2 つのエージェント タイプで利用できます。表 3 と表 4 は、同時接続エージェントのタイプと各オファーを示しています。

スーパーバイザと管理者

スーパーバイザは、プラットフォームに関係なく、プレミアムエージェントが要求されます。管理者は、プラットフォームに関係なく、プレミアムエージェントの権限が要求されます。

表 3 Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center で使用可能なエージェント タイプ

エージェント タイプ	クラウド (Webex Contact Center および Webex Contact Center Enterprise)	オンプレミス	ホステッド型
標準エージェント	X	X	X
プレミアムエージェント	X	X	X

表 4 Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center のエージェント タイプの説明

エージェント タイプ	説明
標準エージェント	標準エージェントは、一般的または高度なニーズに応じた音声のみのコールセンターに必須の機能を提供します。標準エージェント機能には、ブラウザベースのエージェントデスクトップ、インバウンドおよびアウトバウンド音声、通話録音（Webex Contact Center のみ）、タッチトーン IVR、Web および音声コールバック、および標準 CRM コネクタが含まれます。
プレミアムエージェント	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、あらゆるタイプのエージェントに対するチャット、電子メール、マルチチャネルレポートおよび分析、スーパーバイザーのモニタリングとオムニチャネルなどの通信が追加されています。 *キャンペーン管理アドオンが必要な場合があります

表 5 Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center エージェント タイプに関するその他の検討事項

エージェント タイプの機能と検討事項	説明
エージェントの柔軟性	1 つのサブスクリプション内で、すべての導入モデルとエージェント タイプ間での混在が許可されます。
コミットされたエージェント	これは、Webex Contact Center、Webex Contact Center Enterprise、および Contact Center 版 Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS-CCE) に適用されます。シスコの料金は使用モデルに基づいています。オーダーの中のコミットされたエージェントの数に料金を支払うオプションがあります。コミットメントされたエージェント量は、各月の超過エージェント量を決定するために使用されます。
エージェント超過数 ¹	クラウドおよびホストされた CCE ソリューションにより、注文で選択されたコミット済みエージェント数量を超えるエージェントの使用が可能です。エージェントのライセンス超過を毎月計算するのは、使用されているエージェントの総数が、その注文で購入したコミット済みエージェントの総数を超える場合です。シスコは月次ベースで、注文時にコミットされたエージェント数を超えて使用されたエージェントの超過使用量についてリセラーに請求します。
プロビジョニングされる最大ユーザ数	クラウドの導入では、プロビジョニングできるユーザの最大数が許可されています。シスコとリセラーがこの値を設定します。キャパシティを増やす必要がある場合は、リセラーにお問い合わせください。

注意：¹すべてのエージェント超過数は、該当製品のコミットされたエージェント数量を超える使用量を再調整分が毎月請求されます。

プラットフォーム

Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center のエージェントごとに、以下の 3 つの導入モデルのいずれかを指定します。シスコのクラウドインフラストラクチャにホストされている、サブスクリバ自身のオンプレミスに導入されている、シスコパートナーによりホストされている。

表 6 オンプレミスの Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center で使用可能なプラットフォーム: Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

オンプレミス エージェント プラットフォーム	説明	
Unified Contact Center Enterprise (UCCE)	<p>UCCE は顧客とセグメント化し、リソースの可用性をモニタして、各コンタクトに企業内の最も適したリソースを配布します。ソフトウェアは、関連するデータ（着信番号と発信側回線 ID、発信者入力番号、Web フォームに送信されたデータ、カスタマー データベースの検索で取得された情報など）を使用して、各カスタマー コンタクトをプロファイルします。同時に、システムではコンタクト センターで使用可能なリソースがモニタリングされ、顧客のニーズ（エージェントのスキルと属性、在籍状況、IVR ステータス、および応答待ちの長さなど）への対応が行われます。</p> <p>UCCE の詳細については、Unified Contact Center Enterprise のページを参照してください。</p>	
機能	標準	プレミアム
着信および発信音声	同梱	同梱
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	同梱	同梱
ブラウザベースのエージェントデスクトップ (Finesse)	同梱	同梱
標準およびカスタマイズ可能なレポート作成機能 (CUIC)	同梱	同梱
タッチトーン IVR (CVP - エージェントごとにプライマリポート 1 つと冗長ポート 1 つ注文)	同梱	同梱
通話録音 (1 ヶ月)	オプション	オプション
音声コールバック ²	同梱	同梱
Web コールバック ²	同梱	同梱
基本アウトバウンド (プレビューダイヤリング) ³	同梱	同梱
Cisco Unified Contact Center Management Portal (CCMP)	同梱	同梱
ユニバーサル キューイング用タスク ルーティング API	同梱	同梱
高可用性プラットフォーム	同梱	同梱
高度な発信 (短縮ダイヤルおよび順送ダイヤル用の発信オプション) ³	含まれない	同梱

オンプレミス エージェント プラットフォーム	説明	
電子メールおよび Web チャットメディア	含まれない	同梱
スーパーバイザー権限 (すべてのエージェントの監視、介入、およびコーチング)	含まれない	同梱
追加 CVP ポート	オプション	オプション

² サービスが必要な場合があります。

³ 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。

表 7 オンプレミスの Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center で使用可能なプラットフォーム: パッケージ Contact Center Enterprise (PCCE)

オンプレミス エージェント プラットフォーム	説明	
Packaged Contact Center Enterprise (PCCE)	<p>PCCE は接続されたデジタルエクスペリエンスを提供し、事前パッケージされた導入モデルで企業クラスのコンタクトセンター内で、時間からチャネルまで、コンテキスト的で継続的、機能に優れたプロセスを顧客に提供できます。</p> <p>PCCE の詳細については、Packaged Contact Center Enterprise のページを参照してください。</p>	
機能	標準	プレミアム
着信および発信音声	同梱	同梱
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	同梱	同梱
ブラウザベースのエージェントデスクトップ (Finesse)	同梱	同梱
標準およびカスタマイズ可能なレポート作成機能 (CUIC)	同梱	同梱
タッチトーン IVR (CVP - エージェントごとにプライマリポート 1 つと冗長ポート 1 つ注文)	同梱	同梱
通話録音 (1 ヶ月)	オプション	オプション
音声コールバック ⁴	同梱	同梱
Web コールバック ⁴	同梱	同梱
基本アウトバウンド (プレビューダイヤリング) ⁵	同梱	同梱
ユニバーサル キューイング用タスク ルーティング API	同梱	同梱
高可用性プラットフォーム	同梱	同梱
高度な発信 (プレディクティブおよびプログレッシブ	含まれない	同梱

オンプレミス エージェント プラットフォーム	説明	
ダイヤル用の発信オプション) ⁵		
電子メールおよび Web チャットメディア	含まれない	同梱
スーパーバイザー権限 (すべてのエージェントの監視、介入、およびコーチング)	含まれない	同梱
追加 CVP ポート	オプション	オプション

⁴ サービスが必要な場合があります。

⁵ 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。

表 8 オンプレミスの Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center で使用可能なプラットフォーム: Contact Center Express (UCCX)

オンプレミス エージェント プラットフォーム	説明	
Contact Center Express (UCCX)	<p>UCCX は接続されたデジタルエクスペリエンスを提供し、時間からチャネルまで、コンテキスト的で継続的、機能に優れたプロセスを顧客に提供できます。</p> <p>UCCX の詳細については、Contact Center Express ページ から確認できます。</p>	
機能	標準	プレミアム
着信および発信音声	同梱	同梱
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	同梱	同梱
ブラウザベースのエージェントデスクトップ (Finesse)	同梱	同梱
標準およびカスタマイズ可能なレポート作成機能 (CUIC)	同梱	同梱
タッチ トーン IVR (エージェントあたり 2 ポート)	同梱	同梱
通話録音 (1 ヶ月)	オプション	オプション
音声コールバック ⁶	同梱	同梱
Web コールバック ⁶	同梱	同梱
基本アウトバウンド (プレビューダイヤリング) ⁷	同梱	同梱
高可用性プラットフォーム	同梱	同梱
高度な発信 (短縮ダイヤルおよび順送ダイヤル用の発信 IVR) ⁷	含まれない	同梱
電子メールおよび Web チャットメディア	含まれない	同梱

オンプレミス エージェント プラットフォーム	説明	
スーパーバイザー権限（すべてのエージェントの監視、介入、およびコーチング）	含まれない	同梱

⁶ サービスが必要な場合があります。

⁷ 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。

表 9 Hosted Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center 用の利用可能なプラットフォーム: コンタクトセンター用のホステッド コラボレーション ソリューション (HCS-CCE)

ホステッド エージェント プラットフォーム	説明	
Hosted Collaboration Solution for Contact Center (HCS-CCE)	HCS-CCE は、クラウド計算のすべての利点を活用して、Cisco Unified Contact Center Enterprise と Cisco Unified Customer Voice Portal の高度な機能を提供します。 HCS-CCE の詳細については、 Hosted Contact Center Enterprise ページ ごとにご確認いただけます。	
機能	標準	プレミアム
着信および発信音声	同梱	同梱
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	同梱	同梱
ブラウザベースのエージェントデスクトップ (Finesse)	同梱	同梱
標準およびカスタマイズ可能なレポート作成機能 (CUIC)	同梱	同梱
タッチトーン IVR (CVP - エージェントごとにプライマリポート 1 つと冗長ポート 1 つ注文)	同梱	同梱
リアルタイムおよび履歴レポートのデータ保存	同梱	同梱
音声コールバック ⁸	同梱	同梱
Web コールバック	同梱	同梱
基本アウトバウンド (プレビューダイヤリング) ⁹	同梱	同梱
Cisco Unified Contact Center Management Portal (CCDM)	同梱	同梱
ユニバーサル キューイング用タスク ルーティング API	同梱	同梱
高可用性プラットフォーム	同梱	同梱
高度な発信 (プレディクティブおよびプログレッシブダイヤル用の発信オプション)	含まれない	同梱
電子メールおよび Web チャットメディア	含まれない	同梱
スーパーバイザー権限 (すべてのエージェントの監視)	含まれない	同梱

ホステッド エージェント プラットフォーム	説明	
視、介入、およびコーチング)		
追加 CVP ポート	オプション	オプション

⁸ サービスが必要な場合があります。

⁹ 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。

表 10 Hosted Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center 用の使用可能なプラットフォーム: Hosted Contact Center Express (HCS-CCX)

ホステッド エージェント プラットフォーム	説明	
ホストされた Contact Center Express (HCS-CCX)	<p>HCS-CCX は、Cisco Contact Center Express をセキュアで高可用性、導入が容易なカスタマーインタラクション管理ソリューションとして提供します。</p> <p>HCS-CCX の詳細については、Hosted Contact Center Enterprise ページ ごとにご確認いただけます。</p>	
機能	標準	プレミアム
着信および発信音声	同梱	同梱
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	同梱	同梱
ブラウザベースのエージェントデスクトップ (Finesse)	同梱	同梱
音声自動応答装置 (IVR) とセルフサービス	同梱	同梱
Cisco 発信 IVR	含まれない	同梱
高可用性	同梱	同梱

表 11 Cloud Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center 用の利用可能なプラットフォーム: Webex Contact Center

クラウド エージェント プラットフォーム	説明	
Webex Contact Center	<p>Webex Contact Center は、シスコのクラウドインフラストラクチャから、分析を中心にした幅広いコンタクトセンターソリューションを提供するネイティブクラウドサービスです。</p> <p>Webex コンタクトセンターの詳細については、[Webex コンタクトセンター] ページを参照してください。</p>	
機能	標準	プレミアム
着信および発信音声	同梱	同梱
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	同梱	同梱
ブラウザベースのエージェント デスクトップ	同梱	同梱
標準およびカスタマイズ可能なレポート作成機能	同梱	同梱
タッチ トーン IVR (エージェントあたり 2 ポート)	同梱	同梱
音声コールバック ¹⁰	同梱	同梱
Web コールバック ¹⁰	同梱	同梱
基本アウトバウンド (プレビューダイヤリング) ¹¹	同梱	同梱

クラウド エージェント プラットフォーム	説明	
通話録音 (1 ヶ月)	同梱	同梱
リアルタイムおよび履歴レポートのデータ保存	同梱	同梱
標準 CRM コネクタ	同梱	同梱
マルチチャネルレポートおよび分析	含まれない	同梱
電子メールおよび Web チャットメディア	含まれない	同梱
スーパーバイザー権限 (すべてのエージェントの監視、介入、およびコーチング)	含まれない	同梱
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
Quality Management	オプション	オプション
ワークフォース管理	オプション	オプション
WFO 分析 ¹²	オプション	オプション
文字変換 ¹² を使用した WFO 分析	オプション	オプション
WFO 作成 ¹²	オプション	オプション
WFO ストレージ	オプション	オプション
WFO コール録音	オプション	オプション

¹⁰ サービスが必要な場合があります。

¹¹ 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。

¹² のワークフォースバンドルを、アラカルト Quality Management、ワークフォース管理、WFO 分析、文字変換を使用した WFO 分析と混在することはできません。

注：ワークフォース最適化サービスは、Webex Contact Center のすべての名前付きエージェントに対して課金されます。

表 12 Cloud Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center 用の利用可能なプラットフォーム: Webex Contact Center Enterprise¹³

ホステッド エージェント プラットフォーム	説明
Webex Contact Center Enterprise (Webex CCE)	<p>Webex CCE は、Cisco Unified Contact Center Enterprise と Cisco Unified Customer Voice Portal の高度な機能を提供し、シスコが所有および管理するデータセンター内のクラウドコンピュータに関する利点を提供します。</p> <p>Webex CCE には、コンタクトセンターエージェント用の顧客所有の CUCM の管理が含まれます。ライセンスを所有しているお客様は、企業契約、オンプレミスの CUCM、または CUCM のライセンスを使用できます。</p>

ホステッド エージェント プラットフォーム	説明	
機能	標準	プレミアム
着信および発信音声	同梱	同梱
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	同梱	同梱
ブラウザベースのエージェントデスクトップ (Finesse)	同梱	同梱
標準およびカスタマイズ可能なレポート作成機能 (CUIC)	同梱	同梱
タッチトーン IVR (CVP-エージェントごとにプライマリポート 1 つと冗長ポート 1 つ注文)	同梱	同梱
リアルタイムおよび履歴レポートのデータ保存	同梱	同梱
音声コールバック ¹⁴	同梱	同梱
Web コールバック ¹⁴	同梱	同梱
基本アウトバウンド (プレビューダイヤリング) ¹⁵	同梱	同梱
Cisco Unified Contact Center Management Portal (CCDM)	同梱	同梱
高可用性プラットフォーム	同梱	同梱
高度な発信 (プログレッシブダイヤリング用の発信オプション) ¹⁶	含まれない	同梱
電子メールおよび Web チャットメディア	含まれない	同梱
スーパーバイザー権限 (すべてのエージェントの監視、介入、およびコーチング)	含まれない	同梱
管理ポータル	同梱	同梱
Infrastructure as a Service (IaaS; サービスとしてのインフラストラクチャ) アドオン。仮想 CPU、仮想メモリ、および Solid State Disk Drive (SDD) メモリ ¹⁶	オプション	オプション

¹³ Webex Contact Center Enterprise を注文する場合、主要な地理的場所および (任意の) リモート地理的な場所に対する Core Build Services のワントタイムオーダーが必要です。Core Build Service は**初注文で注文する必要があります**。

¹⁴ サービスが必要な場合があります。

¹⁵ 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。

¹⁶ IaaS アドオンは、Webex Contact Center Enterprise Data Center でホストされているコンタクトセンターのソフトウェアアプリケーションを独自に持ち込むお客様向けです。アドオンは、2.6 GHz の仮想 CPU、仮想 CPU メモリ、および SDD メモリの数で充電されます。メモリ (CPU と SDD の両方) は、使用される仮想 CPU に分散できます。このソリューションには、オペレーティングシステム (Windows または Linux) とアプリケーションのバックアップが含まれます。お客様またはそのパートナーは、他のサードパーティ製ソフトウェア (データベースなど) のインストール、権利、管理、サポート、およびアプリケーションの可用性に責任があります。

オンプレミスライセンスとソフトウェア配信

オンプレミスのライセンスは電子配信で利用できます。最適なエクスペリエンスは、[スマートアカウント](#)経由です。お客様が発注する際のスマートアカウント情報の入力、パートナーが担当します。スマートアカウントの作成手順については、[こちら](#)を参照してください。

オンプレミスソフトウェアおよびライセンス製品認証キー（PAK）は、eDelivery メールに記載されたリンクから利用できます。eDelivery メールは、発注時に指定した電子メールアドレスに送信されます。PAK の登録方法および license.bin ファイルのインストール方法についての手順が含まれています。

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（以下「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。こちらにある Partner Locator を使用すると、お客様の地域のパートナーを容易に検索できます。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。

製品への最初のアクセス（初期設計）および期間（設計の変更）を受信する前に、Assessment-to-Quality (A2Q) を完了する必要があります。販売後の A2Q レビューリクエストは、シスコの販売業者から送信できます。

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、および 3 つのサービス階層（Basic、Enhanced、および Premium）における指定サポート管理といった領域を対象とするテクニカル サポート サービスを提供しています。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 サポートでは、お客様が、電話、Web、または電子メールによって、年中無休、無制限の英語でのテクニカル サポートを利用して、問題を解決したり、修正したりできます。シビラティ（重大度）の低いケースの場合は 1 営業日以内、シビラティ（重大度）1 または 2 のケースの場合は最初の応答から 60 分以内に対応が実施されます。Basic サポートには、ナレッジ ベースへのアクセスに加えて、サブスクリプション期間中のすべてのソフトウェア アップデートおよびアップグレードが含まれます。追加料金により Enhanced サポートと Premium サポートも利用できます。Basic、Enhanced、および Premium サポートの詳細については、シスコソフトウェア サポート サービスのサービス ディスクリプション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	材料

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。シスコの柔軟な支払いソリューションは 100 か国以上で利用可能であり、ハードウェア、ソフトウェア、サービス、およびサードパーティ製の補完的な機器を、利用しやすい計画的な支払方法で購入できます。詳細は[こちら](#)をご覧ください。

定義

「Contact Center のユーザ」は、顧客の代わりに実行されるジョブ職務の一部として Contact Center システムにログインするユーザです。

「同時エージェント」は、Collaboration Flex Plan 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するコンタクトセンターユーザの最大数を意味します。

「指名エージェント」は、特定の月にログインして Collaboration Flex Plan Contact Center のソフトウェアまたはサービスを使用する、一意のコンタクトセンターユーザを意味します。

「ポート」とは、自動音声応答機能を含む単一の音声コールに対する論理的接続ポイントを意味します。

シスコ コンタクトセンター 

