

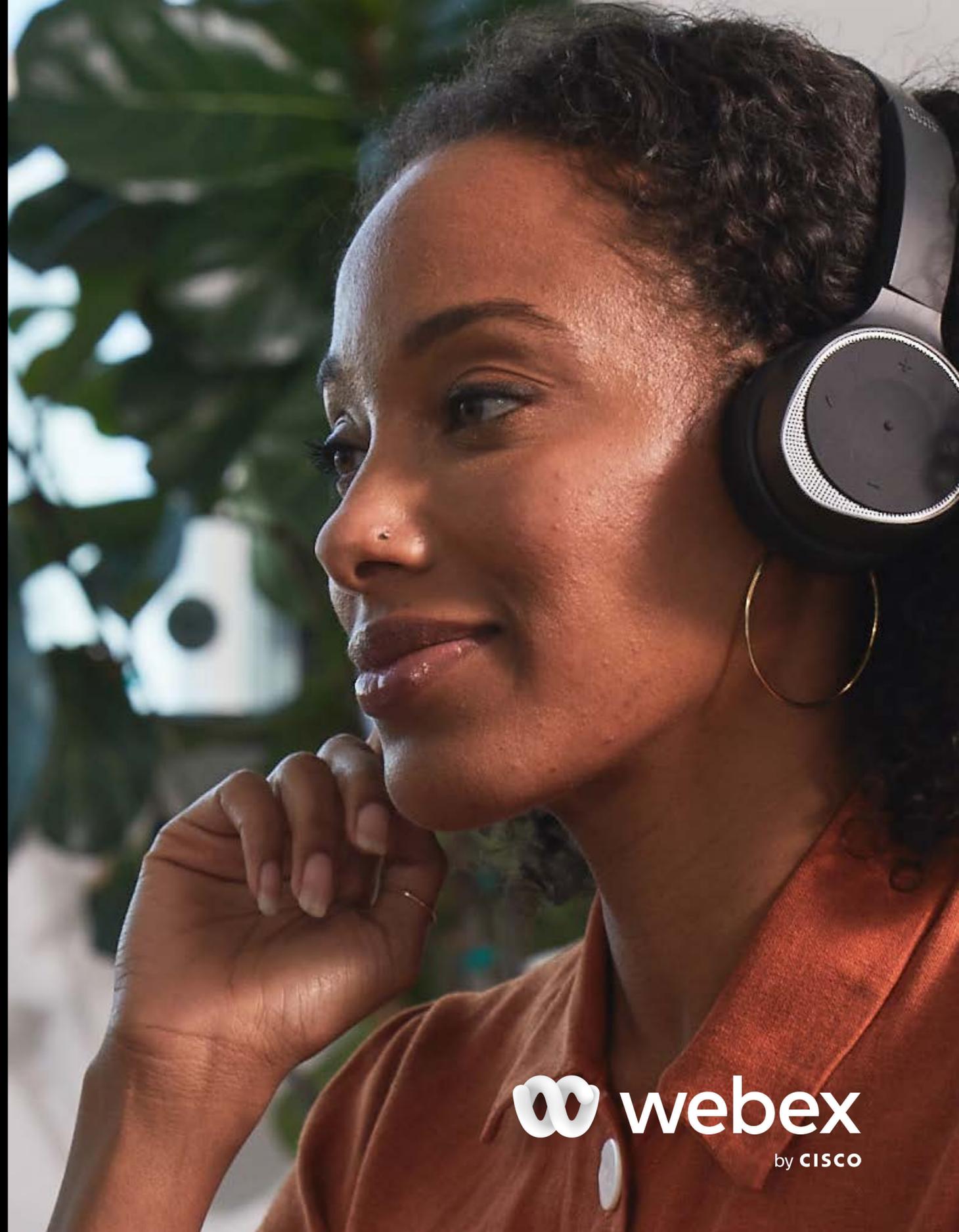
新しく生まれ変わった
Webex
Contact Center

インテリジェントで柔軟性があり快適なツール

*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。

© 2022 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

 **webex**
by CISCO



目次

01

はじめに

02

コアバリュー

03

高い顧客満足度

04

スーパーエージェント

05

柔軟なプラットフォーム

06

包括的なコラボレーション

07

Webex が選ばれる理由

08

お問い合わせ

顧客満足度の向上 コンタクトセンターに 顧客が求めていることは？

答えは簡単です。

顧客が思い通りのチャネルを通じて、驚くほど早く答えを得られること。時間がかかりストレスを感じるような体験は、もはや過去のものです。

Webex® Contact Center のさまざまなツールにより、顧客とのすべての対話で、高い顧客満足度を獲得できます。

主な特長

将来の顧客体験を見据え、シスコが重視する
4つのコアバリュー

満足度が高い顧客体験

カスタマーエクスペリエンス管理を活用した、デジタルファーストのエンゲージメント。

チャット、テキスト、ソーシャルメディア、電子メール、音声通話など、顧客が思いどおりの方法で接続できます。

ナビゲーション

高い顧客満足度



インテリジェント スーパーエージェント

直感的なエージェント エクスペリエンスを実現する、エージェント向けの優れたインテリジェンス。

AIによる支援と、新しいモジュラ型エージェントデスクトップにより、業務が容易になります。

スーパーエージェント



カスタマイズ可能で柔軟なプラットフォーム

完全にカスタマイズ可能な次世代プラットフォーム。

市場リーダーであるシスコが、エンタープライズグレードのすぐに利用できる柔軟なコンタクトセンターを提供します。

柔軟なプラットフォーム



連携が容易なコンタクトセンター

チーム全体のエンゲージメントを高める包括的なコラボレーションスイート。

セキュリティのリーダーであるシスコが、メッセージ、会議、電話の機能とデバイスをオールインワンで提供します。

包括的なコラボレーション



高い顧客満足度

単なるコンタクトセンターにとどまらない、カスタマー エクスペリエンス センターとなる場所。

Webex Contact Center では、チャット、テキスト、ソーシャルメディア、電子メール、電話といったコミュニケーションチャンネルを自由に選んでご利用いただけます。また、AI を搭載した音声およびチャットの仮想エージェントが、自然なコミュニケーションで簡単に利用できる 24 時間 365 日のセルフサービスアシスタンスを迅速に提供し、必要に応じて実際のエージェントにシームレスに引き継ぎます。

エージェントが問い合わせの履歴をすぐに確認できるため、お客様がその内容を再度説明する必要はありません。エージェントは常に、コンテキストに基づいた会話ができます。

Webex Experience Management によるアンケートは顧客感情についての分析情報を提供し、顧客体験の動向を継続的に把握できます。



満足度が高い顧客体験

デジタルファーストの顧客体験を実現

- デジタルファーストの今日の顧客向けに、チャット、テキスト、ソーシャルメディア、電子メール、音声電話など、希望のチャネルを選択できるようにします。
- AI 対応音声およびチャットを利用した、自然なコミュニケーションの仮想エージェントによって、24 時間 365 日簡単に利用できるセルフサービスオプションを提供します。
- エージェントは、顧客とのやり取りの履歴を、どのチャネルであっても 1 つのインターフェイスで確認できます。完全に可視化されるため、業務の効率が向上します。

エンドツーエンドの顧客体験管理

- Webex Experience Management により、フィードバックサイクルを形成できます。
- テキスト、電子メール、または自動音声応答 (IVR) による通話後のアンケートで顧客からフィードバックを収集し、顧客感情をプロアクティブに測定して管理できます。
- エージェントは、以前の顧客アンケートの回答をその場で確認することで、顧客に応じた対話ができます。

機能

オムニチャネル [➤](#)

24 時間 365 日のセルフサービス [➤](#)

Webex Experience Management [➤](#)

主な特長 [➤](#)

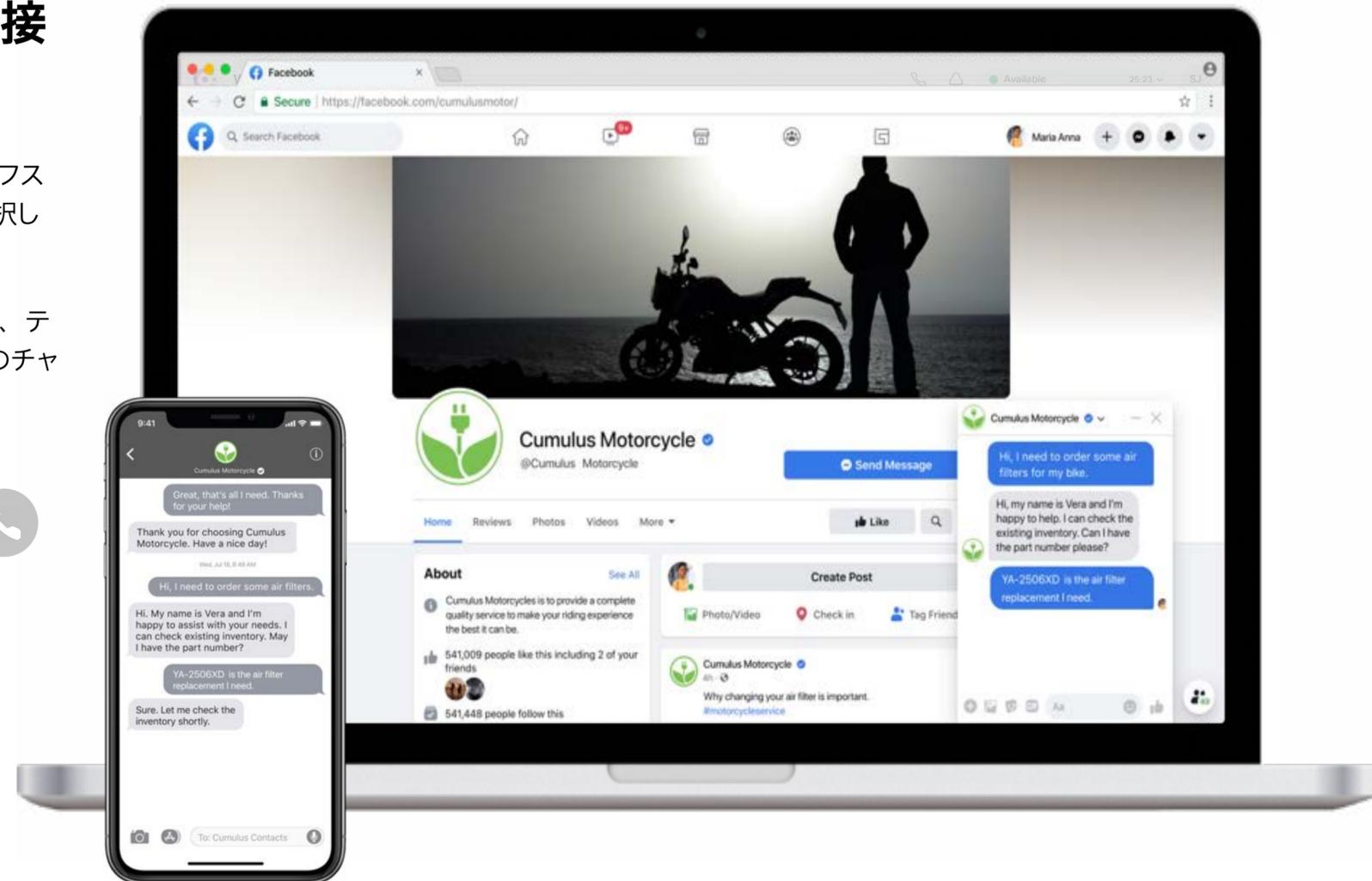
目次 [➤](#)

オムニチャンネル

顧客が思いどおりの方法で接続できる

デジタルファーストへの対応により、自分のライフスタイルに合うプラットフォームを顧客が自由に選択して接続できます。

デジタルファーストである顧客に対応できるよう、テキストメッセージ (SMS) とソーシャルメディアのチャンネルが新たに加わっています。



機能

オムニチャンネル 

24 時間 365 日のセルフサービス 

Webex Experience Management 

主な特長 

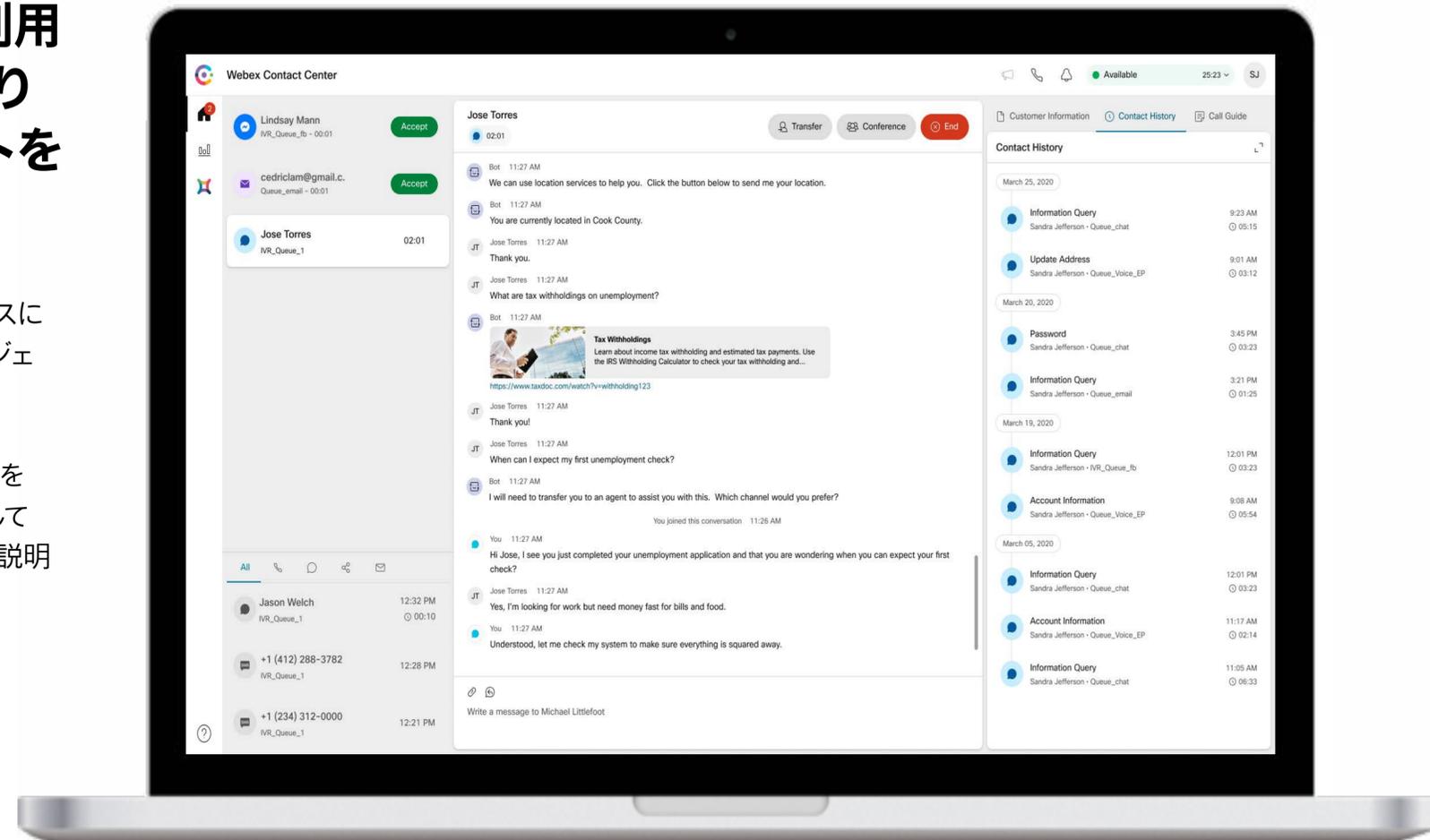
目次 

24 時間 365 日のセルフサービス

AI 対応音声 / チャットを利用した仮想エージェントにより 24 時間カスタマーサポートを提供

顧客は、いつでも好きな方法でサポートサービスに接続できます。仮想エージェントと実際のエージェントをシームレスに切り替えることも可能です。

エージェントツールによって顧客のあらゆる履歴を 1 カ所で確認できるため、コンテキストを把握して対応できます。顧客も、以前話した内容を再度説明する必要はありません。



機能

オムニチャネル



24 時間 365 日のセルフサービス



Webex Experience Management



主な特長



目次

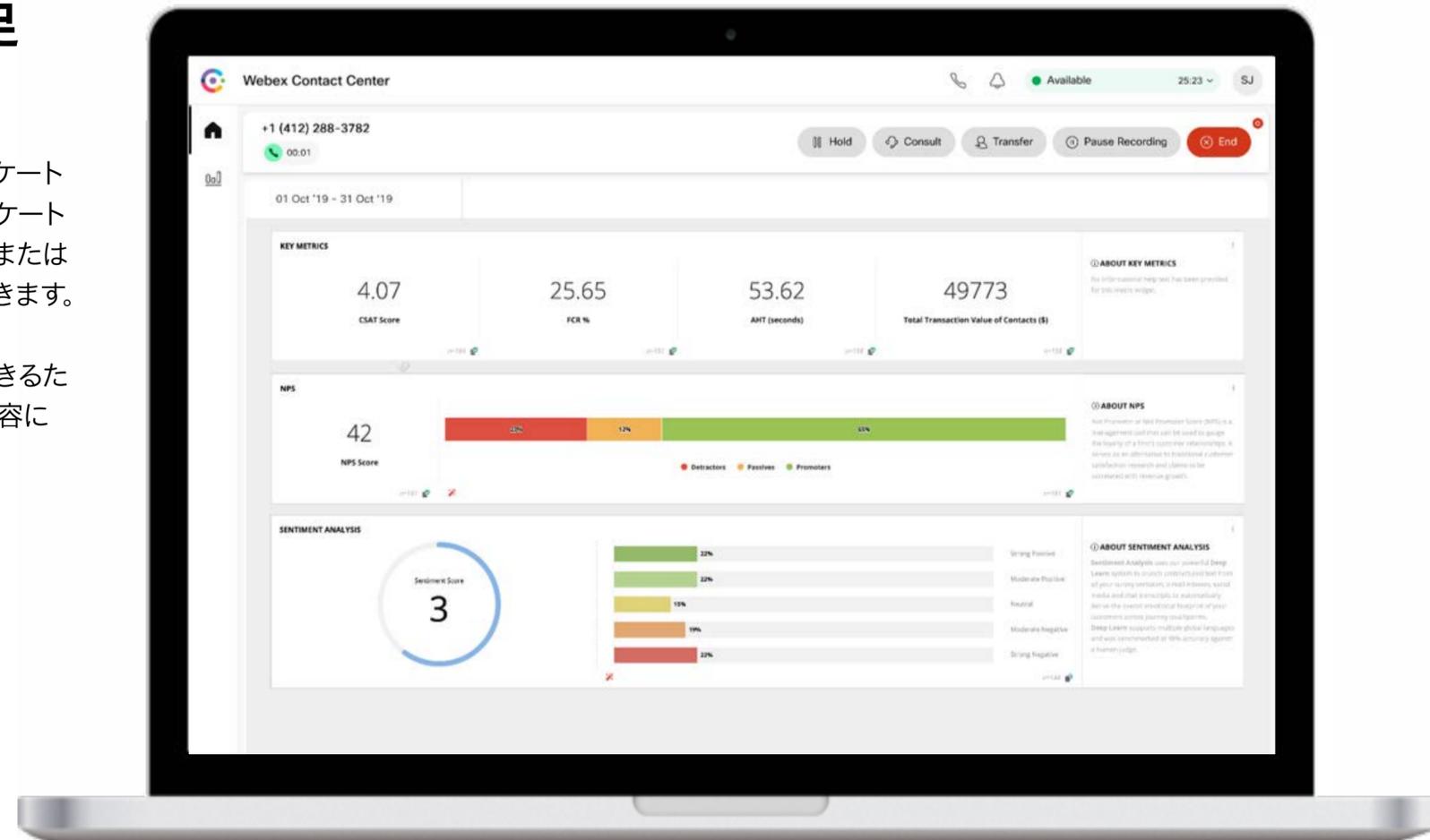


カスタマーエクスペリエンス管理

成果を最適化し、顧客満足度を向上させる

Webex Experience Management によるアンケートで、顧客のフィードバックを収集できます。アンケートは、テキストメッセージ (SMS)、電子メール、または自動音声応答 (IVR) を介して顧客に直接送信できます。

顧客からのフィードバックをすぐに返すことができるため、エージェントは、以前の顧客体験の評価内容に基づいて対話をカスタマイズできます。



機能

オムニチャネル [➤](#)

24 時間 365 日のセルフサービス [➤](#)

Webex Experience Management [➤](#)

主な特長 [➤](#)

目次 [➤](#)

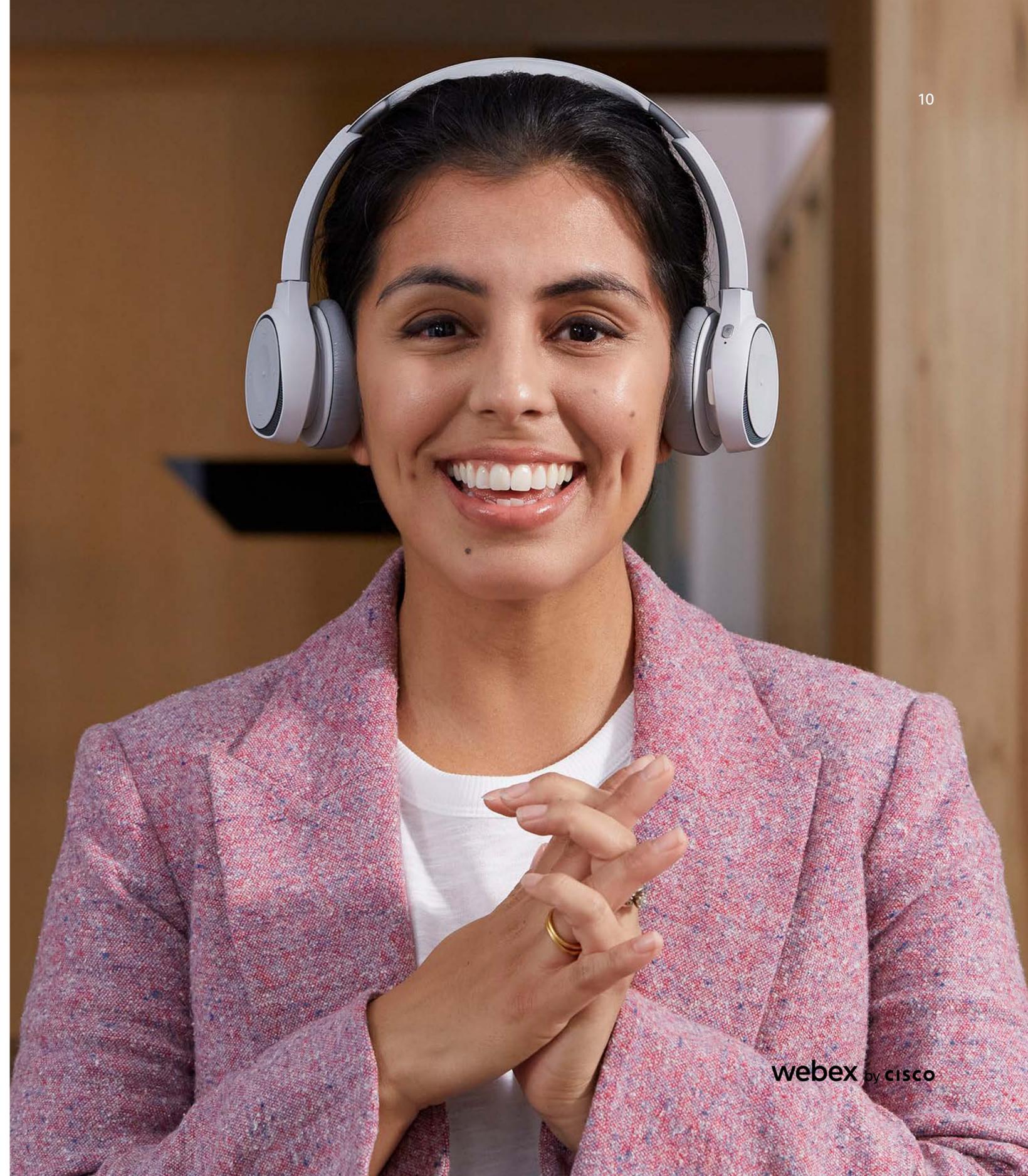
スーパーエージェント

一貫性のある優れた顧客体験を実現

AI による支援と、ユーザーに最適化された新しいエージェントデスクトップにより、エージェントは優れた顧客体験の実現に必要なあらゆる機能を利用できます。

エージェントツールによって顧客の履歴を 1 か所ですべて確認できるため、常にコンテキストを意識して対応できます。

また、Webex Experience Management カスタマーエクスペリエンス ジャーニー エージェント デスクトップのウィジェットでカスタマーフィードバックをすべて可視化できるため、その内容に基づいて対話を調整できます。



インテリジェント スーパー エージェント

直感的なエージェント体験

- ・ 新しいモジュラ型エージェントデスクトップでは、必要なすべての情報を、統合された 1 つのビューで確認できます。
- ・ サードパーティのアプリケーション ウィジェットも活用でき、顧客との対話履歴をスマートに表示できます。
- ・ Webex Workforce Optimization で、ワークフォース管理、品質管理、ワークフォース分析などを実行して、ワークフォース エンゲージメントを促進できます。

スーパー エージェント インテリジェ ンス

- ・ 定型的なやり取りには AI 対応チャット / 音声を利用した仮想エージェントが対応し、実際のエージェントにシームレスに引き継ぎます。
- ・ 顧客のフィードバックとコミュニケーション履歴を可視化することでコンテキストをすべて把握できるため、顧客に応じた適切な対応ができます。
- ・ リモートエージェントに対応しているため、エージェントがどこにいてもシームレスな顧客体験を提供できます。
- ・ 新しい機能
 - Agent Answers : コンテキストに基づいたガイダンスを提供。
 - Agent Call Transcription : コールの後処理にかかる時間を短縮。

機能

- エージェントデスクトップ [➤](#)
- Webex Workforce Optimization [➤](#)
- アウトバウンドキャンペーン [➤](#)
- リモートエージェント [➤](#)

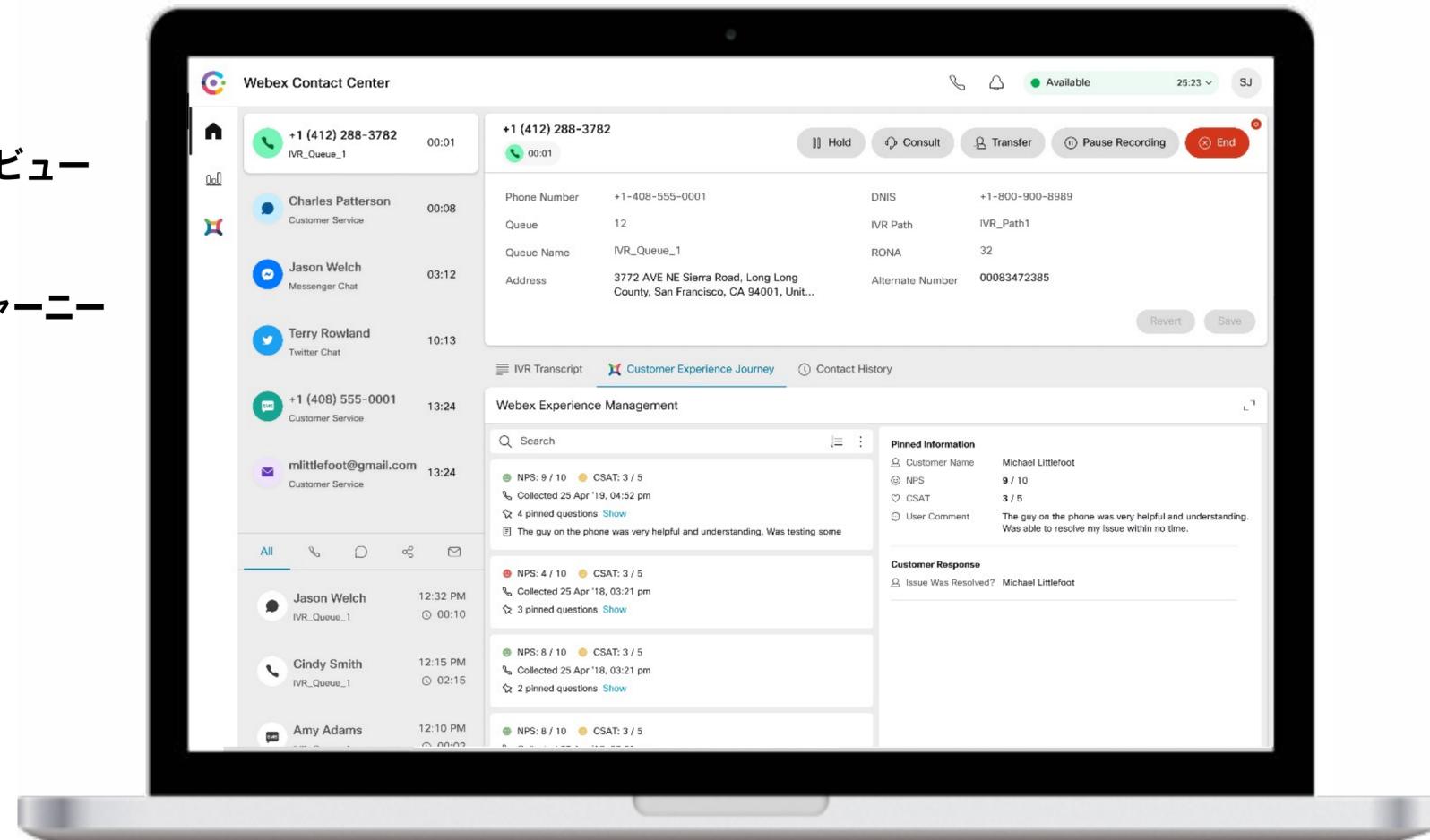
主な特長 [➤](#)

目次 [➤](#)

エージェント デスクトップ

直感的なエージェント体験

- 1 オムニチャネル タスク リスト ビュー
- 2 顧客情報
- 3 カスタマー エクスペリエンス ジャーニー
- 4 通話中の機能
- 5 エージェントプロフィール



機能

次へ

エージェントデスクトップ
1/7 次へ

Webex Workforce
Optimization

アウトバウンドキャンペーン

リモートエージェント

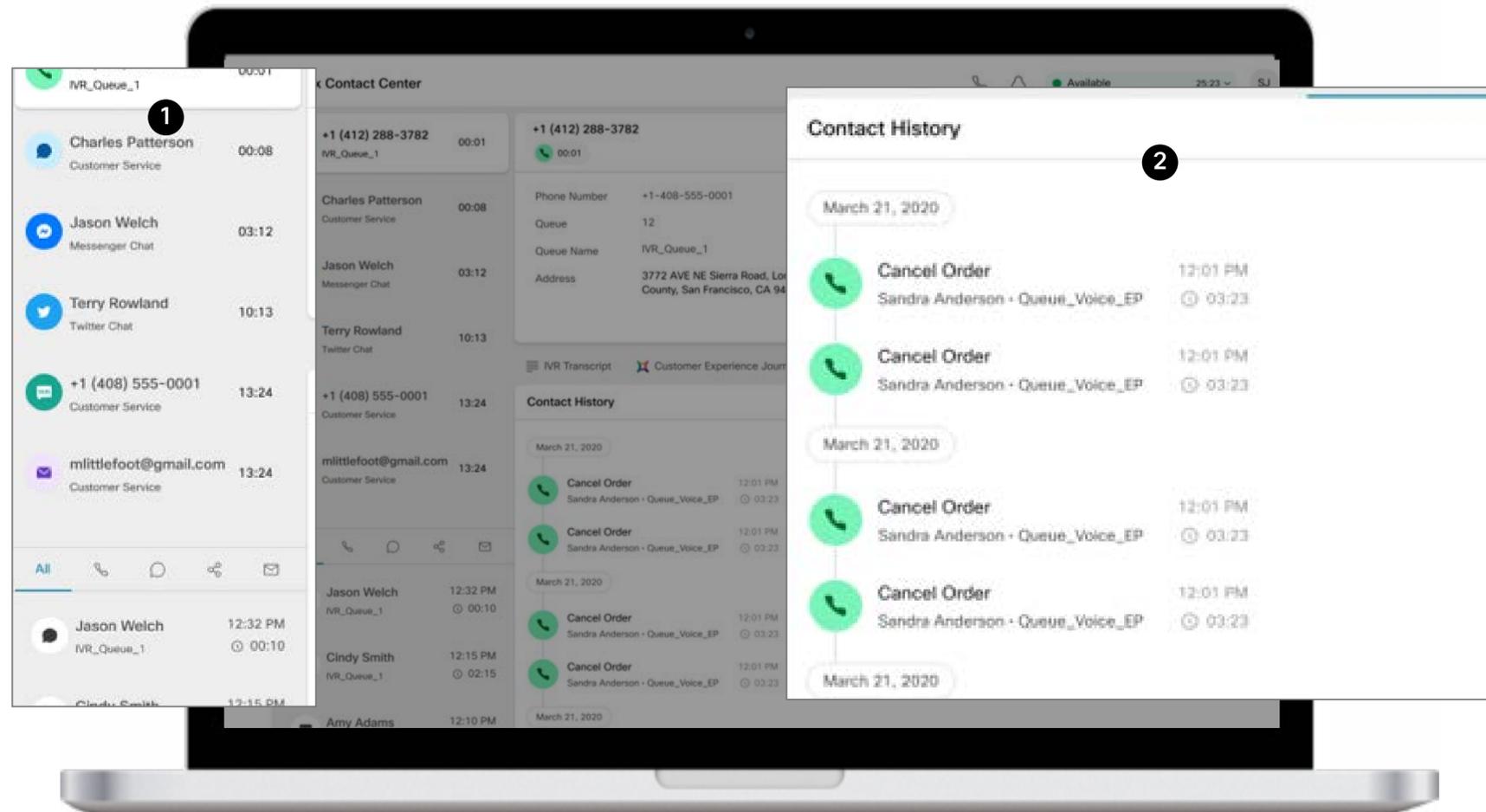
主な特長

目次

エージェント デスクトップ

すべてのインバウンド
チャンネルを1つの
ビューで確認

- ① インバウンドチャンネル
- ② 問い合わせの履歴



機能

エージェントデスクトップ
2/7 [次へ](#)

Webex Workforce
Optimization

アウトバウンドキャンペーン

リモートエージェント

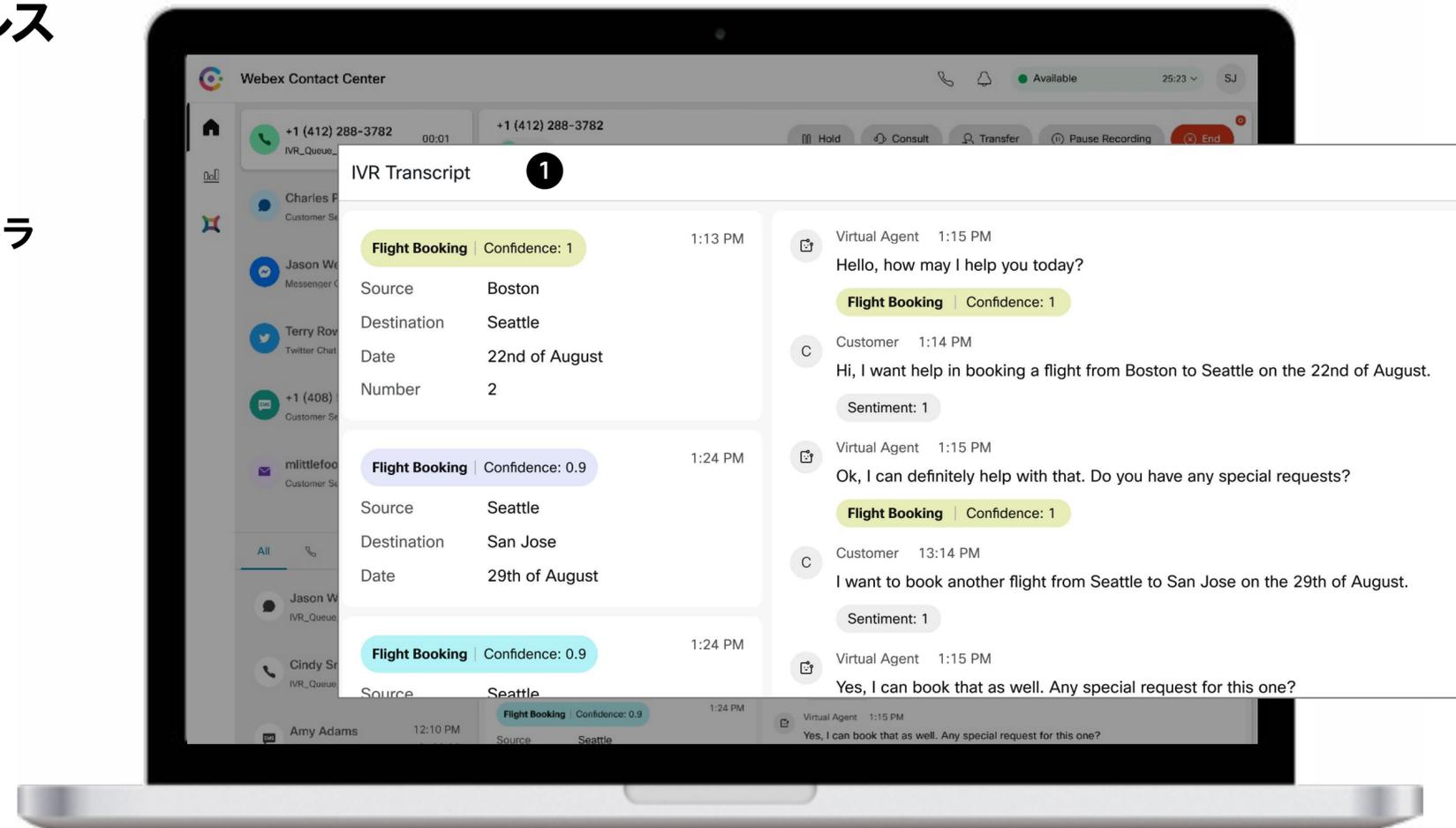
主な特長

目次

エージェント デスクトップ

インテリジェントでシームレスなハンドオフ

① 仮想エージェント (IVR) のトランスクリプト



機能

エージェントデスクトップ

3/7 次へ

Webex Workforce Optimization

アウトバウンドキャンペーン

リモートエージェント

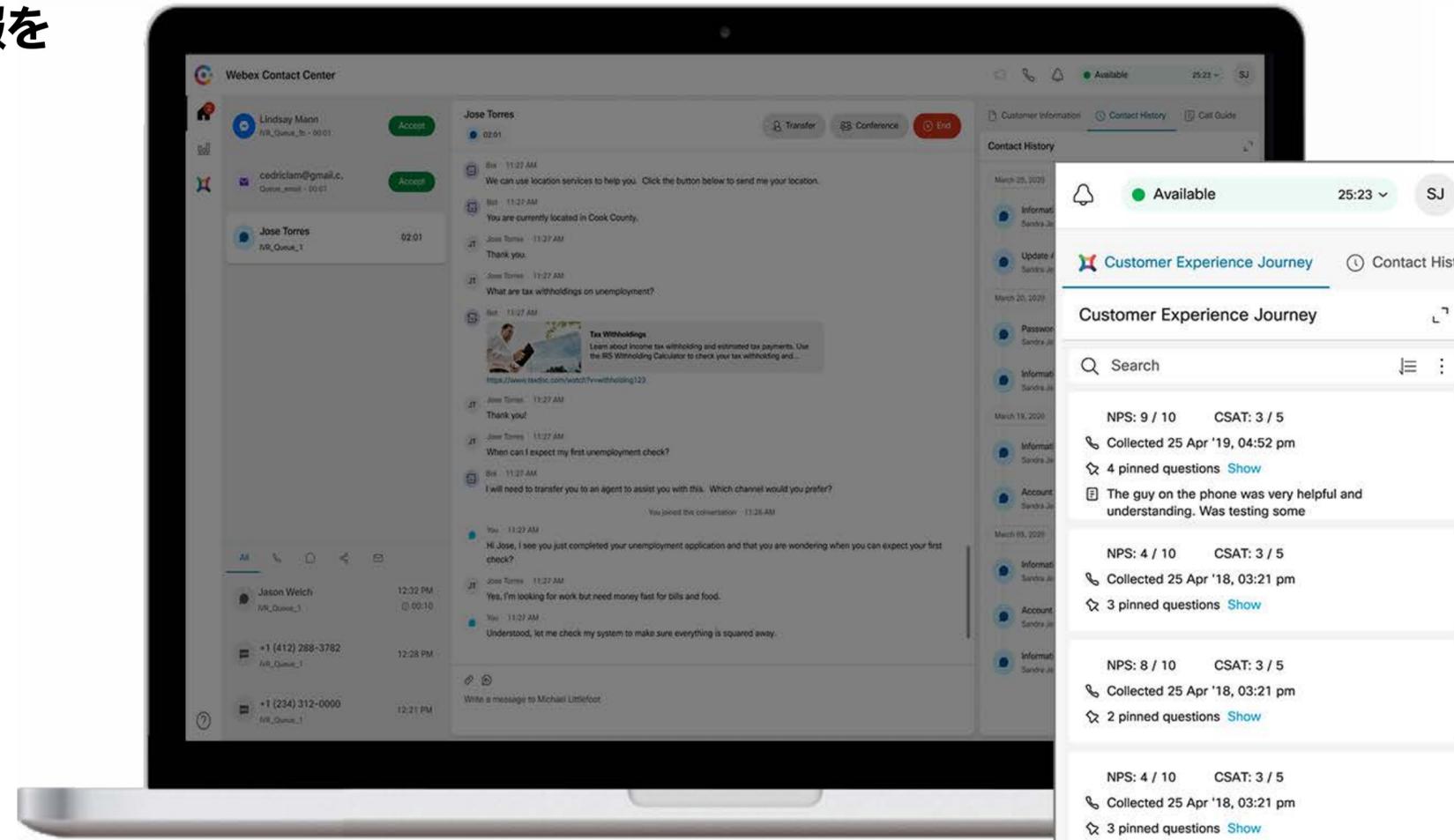
主な特長

目次

エージェント デスクトップ

顧客体験に関する分析情報を
プロアクティブに取得

- ① カスタマー エクスペリエンス
ジャーニーのビュー



機能

エージェントデスクトップ

4/7 次へ

Webex Workforce Optimization

アウトバウンドキャンペーン

リモートエージェント

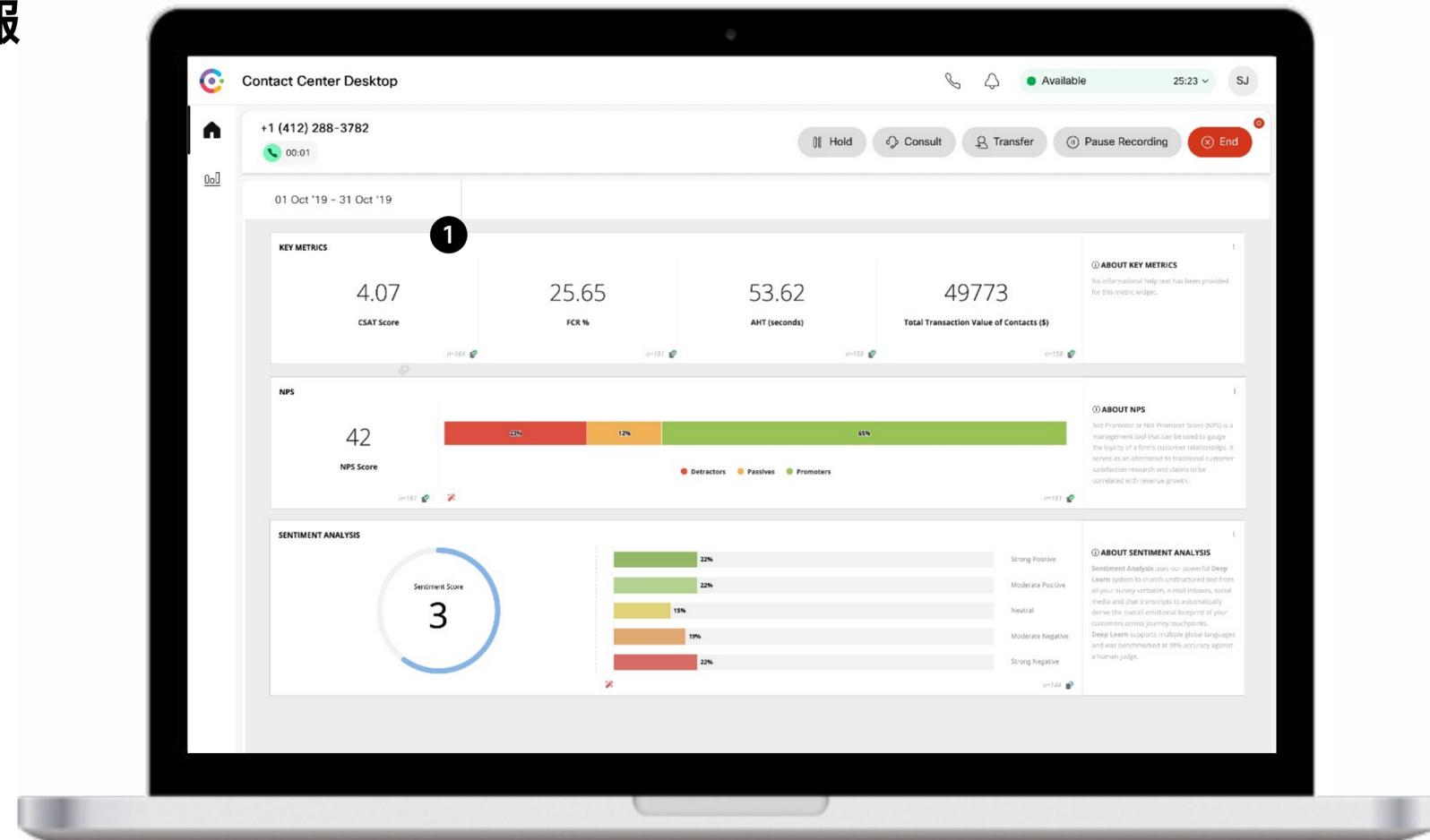
主な特長

目次

エージェント デスクトップ

顧客体験に関する分析情報
をプロアクティブに取得

- ① カスタマーエクスペリエンス
分析のビュー



機能

エージェントデスクトップ

5/7 次へ

Webex Workforce
Optimization

アウトバウンドキャンペーン

リモートエージェント

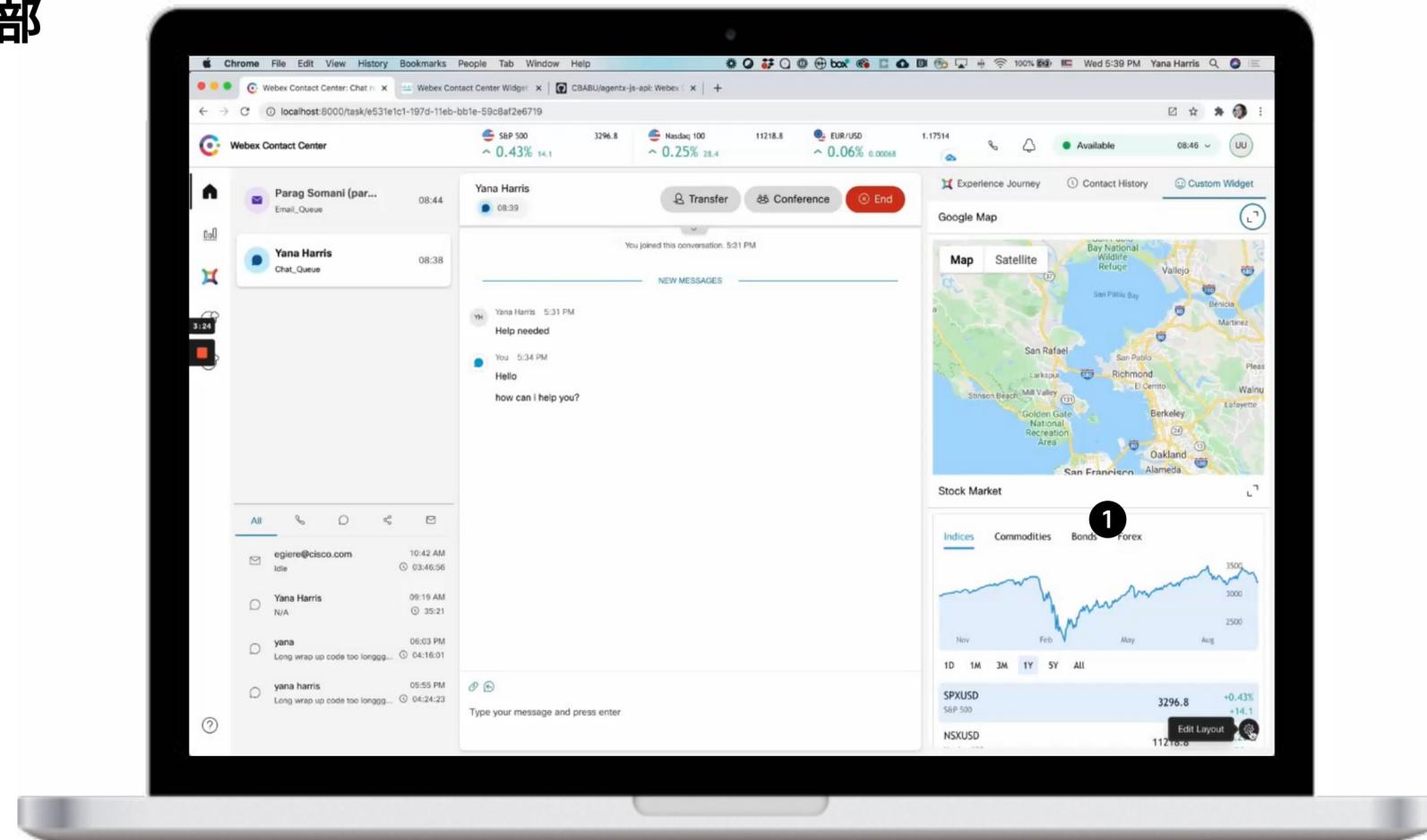
主な特長

目次

エージェント デスクトップ

コンテキスト関連情報を外部
ソースから獲得

- ① 顧客に関するサードパーティ
ウィジェット



機能

エージェントデスクトップ
6/7 次へ

Webex Workforce
Optimization

アウトバウンドキャンペーン

リモートエージェント

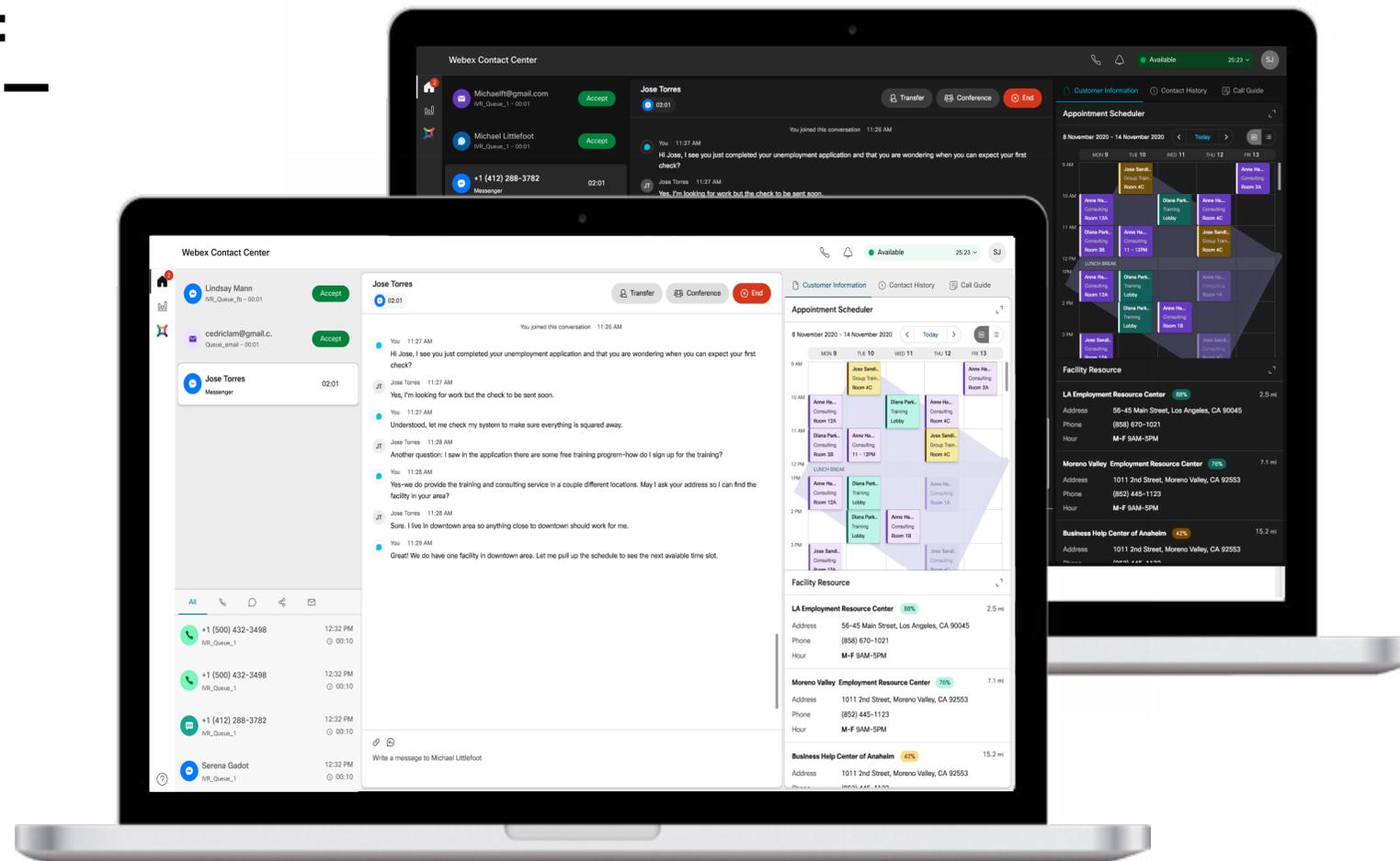
主な特長

目次

エージェント デスクトップ

デスクトップのカスタマイズ:
ライトモードまたはダークモード
の選択

カスタマイズ可能なデスクトップ



機能

エージェントデスクトップ
7/7 [次へ](#)

Webex Workforce
Optimization

アウトバウンドキャンペーン

リモートエージェント

主な特長

目次

Webex Workforce Optimization*

ワークフォース管理 (WFM)

ダイナミック スケジューリングにより、エージェント、スーパーバイザ、スタッフ配置のアナリストがリアルタイムに連携できます。

エージェントセントリック

シスコはエージェント体験を重視し、エージェントをサポートするソフトウェアを提供しています。

柔軟

シスコのソフトウェアは、お客様のニーズに合わせて機能し、多くのビジネスモデル、状況、組織に適応できます。

反復的かつ漸進的開発

開発は常に進んでいます。シスコは、フィードバックを収集し、最善のエクスペリエンスを実現できるように機能を更新し続けます。



* Webex Contact Center のオプション機能

機能

エージェントデスクトップ [➤](#)

Webex Workforce Optimization

1/3 [次へ](#) [➤](#)

アウトバウンドキャンペーン [➤](#)

リモートエージェント [➤](#)

主な特長 [➤](#)

目次 [➤](#)

Webex Workforce Optimization*

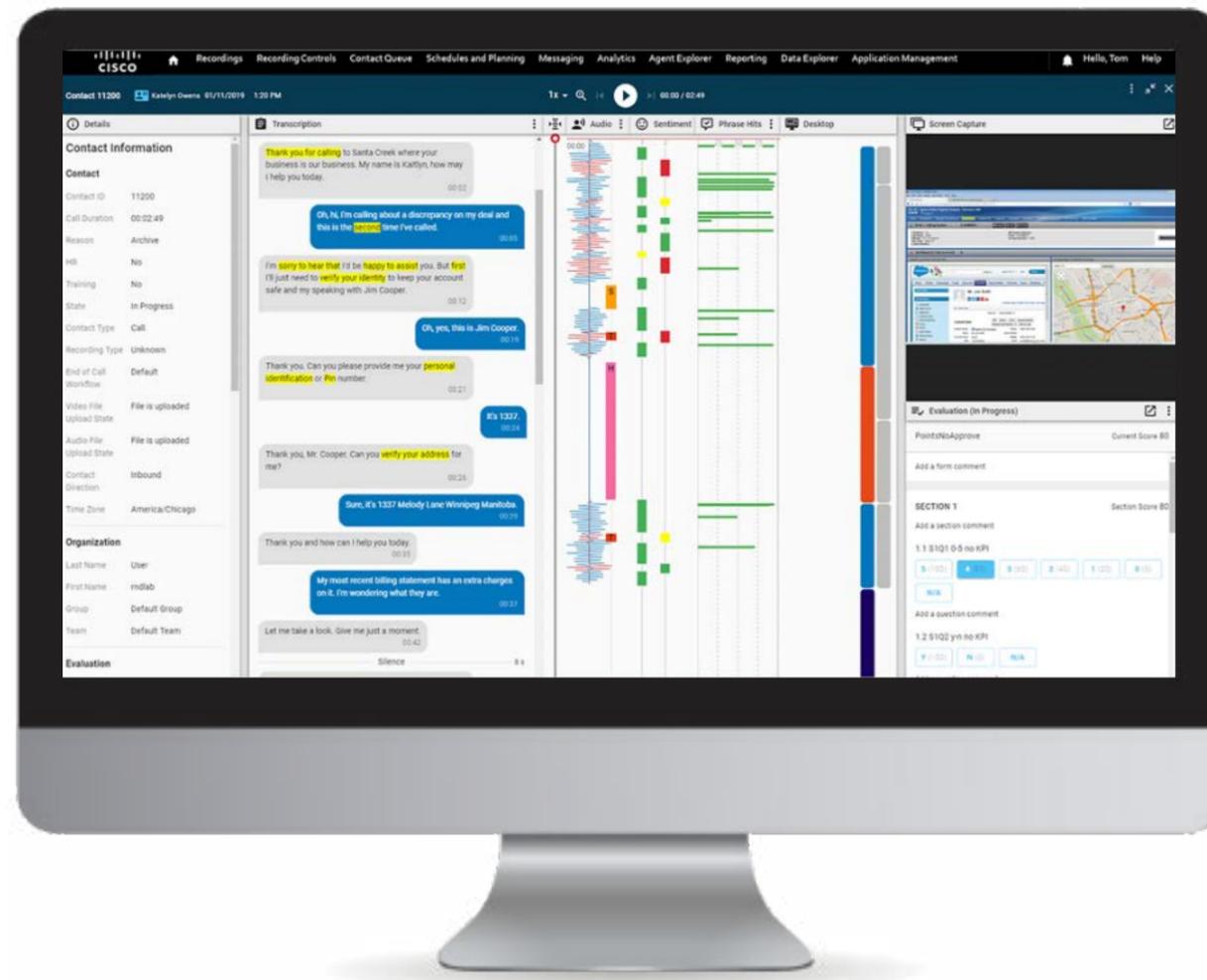
品質管理 (QM)

評価の測定

カスタマイズされた評価フォームを使用して、エージェントの効率とパフォーマンスを測定します。

モラルの向上

ゲーム感覚の手法とエージェントの自己評価によってモラルを高めます。



機能

エージェントデスクトップ [➤](#)

Webex Workforce Optimization

2/3 [次へ](#) [➤](#)

アウトバウンドキャンペーン [➤](#)

リモートエージェント [➤](#)

主な特長 [➤](#)

目次 [➤](#)

Webex Workforce Optimization*

品質管理 (QM)

ワークフォース最適化分析

音声とデスクトップアクションの分析からインサイトを得られます。エージェントのパフォーマンスをネットプロモータースコア (NPS) に関連付けることができます。

包括的なビュー

ワンクリックでアクセスし、データの表示、利用、操作を少ない労力で正確に行えます。

効率化された強力な連絡先フィルタ機能

会話をすばやく見つけられます。コアデータとカスタムメタデータ情報でフィルタを作成して保存すると、検索結果をすばやく取得できます。

従業員のエンゲージメント

タイムリーなフィードバックループによって従業員に発言の場を与えると同時に、ゲーム感覚の手法、評価、コーチング、トレーニングを通じて、従業員が必要とするガイダンスを提供できます。



機能

エージェントデスクトップ [➤](#)

Webex Workforce Optimization

3/3 [次へ](#) [➤](#)

アウトバウンドキャンペーン [➤](#)

リモートエージェント [➤](#)

主な特長 [➤](#)

目次 [➤](#)

アウトバウンドキャンペーン*

顧客と連絡を取る時間よりも、顧客と対話する時間を増やすことで、エージェントの生産性と全体的なビジネスパフォーマンスが向上します。

- ・ 売上とアップセルの拡大
- ・ 顧客定着率の向上
- ・ マーケティングキャンペーンの成果拡大

アウトバウンドキャンペーン管理

リスト管理

コールリストのセグメント化
 エージェント選択
 データモデリング
 優先順位付け

キャンペーンの実施期間

複数の電話による連絡戦略
 キャンペーンの連鎖

テレフォニーダイヤリングモード

エージェントのマルチスキル化
 プレビューダイヤリング

コンプライアンス

地域 / タイムゾーン固有のコール
 可能時間帯
 法令遵守
 Do-Not-Call リスト

機能

エージェントデスクトップ [➤](#)

Webex Workforce Optimization [➤](#)

アウトバウンドキャンペーン [➤](#)

リモートエージェント [➤](#)

主な特長 [➤](#)

目次 [➤](#)

* Webex Contact Center のオプション機能

リモート エージェント

エージェントが場所を問わず 働ける環境を迅速に導入

増加する通話数のオフロードが必要になったり、エージェントの在宅勤務が発生した場合、Webex Contact Center なら迅速に導入して、エージェントがどこからでもコールを受けられる環境を構築できます。

コンタクトセンターのスタッフがどこで働いていても、シームレスな体験を提供できます。



機能

エージェントデスクトップ [➤](#)

Webex Workforce Optimization [➤](#)

アウトバウンドキャンペーン [➤](#)

リモートエージェント [➤](#)

主な特長 [➤](#)

目次 [➤](#)

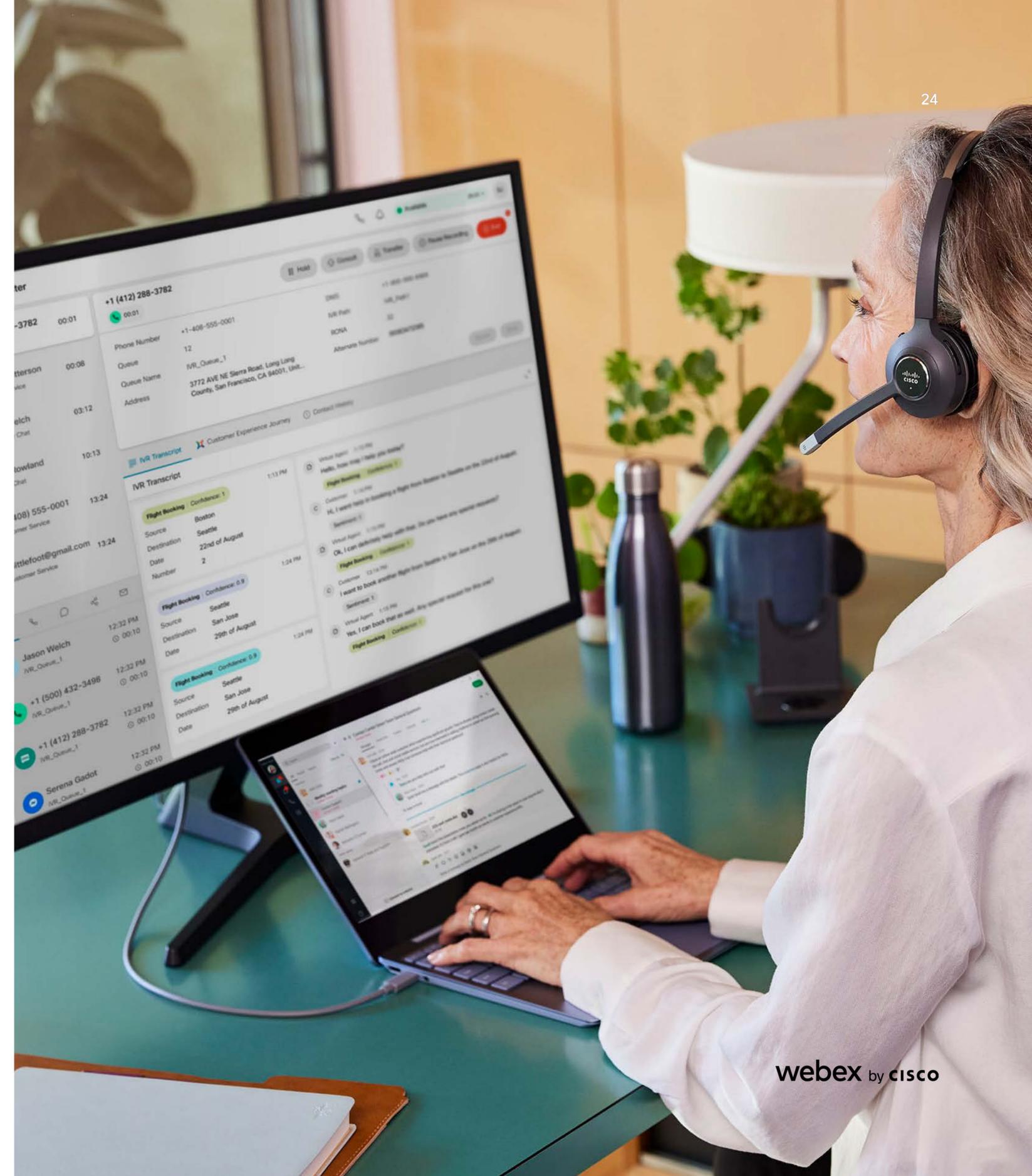
柔軟なプラットフォーム

顧客満足度と ビジネス成果の両方を重視

顧客を重視する世界クラスのプロバイダーには、最先端のコンタクトセンターが必要です。

シスコは、すぐに使用でき、あらゆるカスタマイズが可能なエンタープライズグレードのプラットフォームを提供します。これにより、お客様は、次世代に対応可能な優れた拡張性とパフォーマンスを実現できます。

Webex Contact Center は、コラボレーションを常に重視するプロバイダーのセキュリティ、拡張性、柔軟性をすべて備えています。



カスタマイズ可能で 柔軟なプラットフォーム

オープンかつ拡張可能

- ・ クラウドプロバイダーに依存しないマイクロサービスアーキテクチャにより、エンタープライズクラスの拡張性および柔軟性と、迅速な機能革新および導入を実現できます。
- ・ ドラッグアンドドロップが可能なフロー制御ビルダーでフローを簡単にカスタマイズできるため、ITリソースを有効利用できます。
- ・ オープン API を使用すると、AI、データ、メディア、デスクトップ機能などをカスタマイズでき、きわめて柔軟に使用できます。

エンタープライズグレード

- ・ Salesforce、MS Dynamics、Zendesk など、お客様の要件に合う CRM やビジネスアプリケーションと統合できます。
- ・ クラウドデータ分析では、履歴情報とリアルタイムの情報をレポートとダッシュボードで確認できます。
- ・ リモートエージェントに完全に対応しているため、エージェントがどこからでも業務を行えます。

機能

フロー制御ビルダー [➤](#)

ルーティングと拡張性 [➤](#)

ビジネスアプリケーションの統合 [➤](#)

レポートとダッシュボード (分析機能) [➤](#)

オープン API [➤](#)

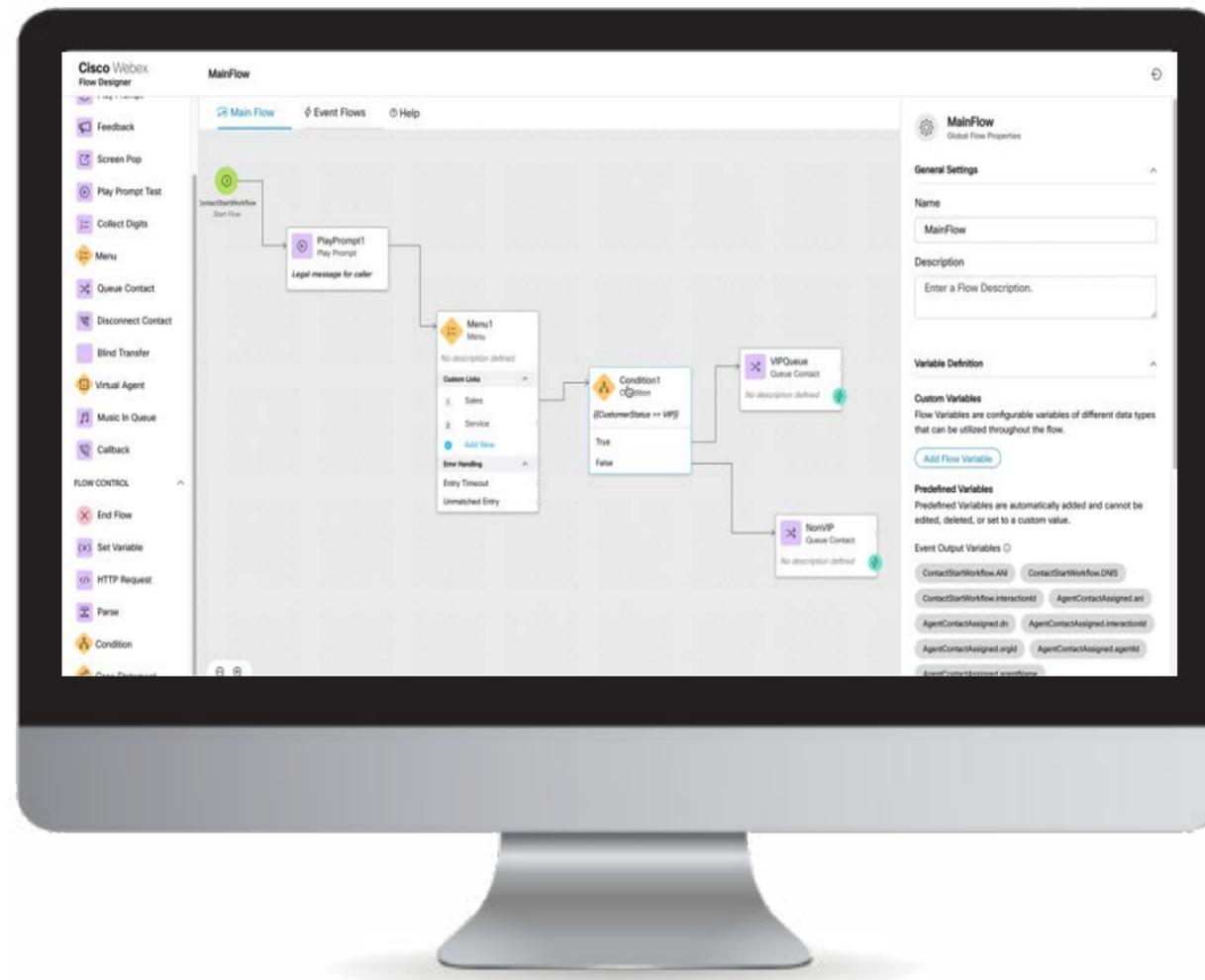
主な特長 [➤](#)

目次 [➤](#)

フロー制御ビルダー

思いどおりにカスタマイズ可能

新しいフロー制御ビルダーでは、ビジネスユーザーがドラッグアンドドロップでフローを自在にカスタマイズできるため、貴重な IT リソースが解放されます。



機能

フロー制御ビルダー [➤](#)

ルーティングと拡張性 [➤](#)

ビジネスアプリケーションの統合 [➤](#)

レポートとダッシュボード (分析機能) [➤](#)

オープン API [➤](#)

主な特長 [➤](#)

目次 [➤](#)

エンタープライズグレード の拡張性

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により、安定した拡張性と、迅速な機能革新および導入を実現します。

単一のオムニチャネルルーティングにより、基盤となるキュー、エージェント、チャネル、スキルに関係なく、対話の処理を簡素化できます。

コールを、任意の数のサイトとロケーションにインテリジェントに分散できます。また、簡単に統合して、ビジネスに適したチャネルで業務を行うことも可能です。



機能

フロー制御ビルダー [➤](#)

ルーティングと拡張性 [➤](#)

ビジネスアプリケーションの統合 [➤](#)

レポートとダッシュボード (分析機能) [➤](#)

オープン API [➤](#)

主な特長 [➤](#)

目次 [➤](#)

ビジネスアプリケーションの 統合

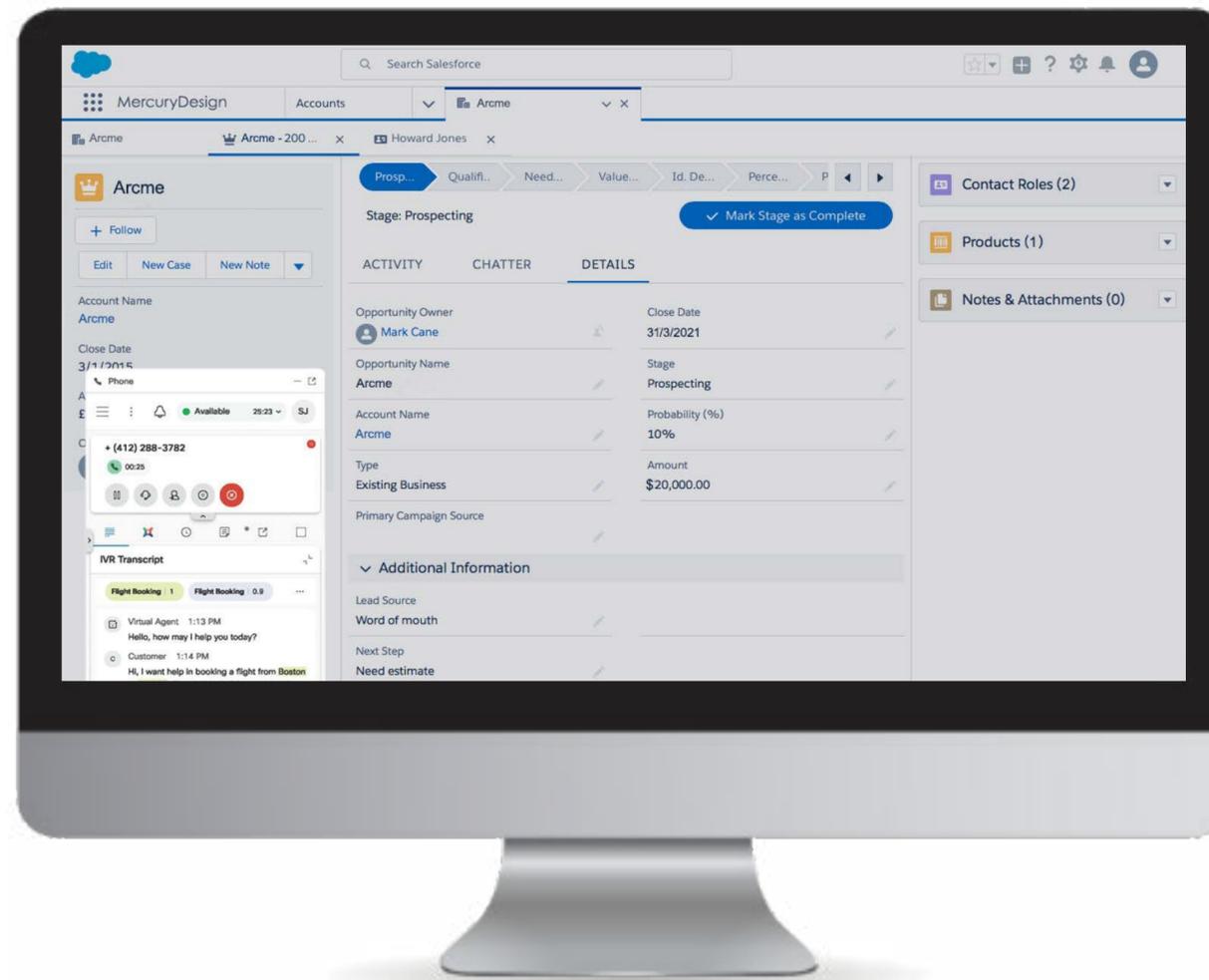
シームレスな統合

Salesforce、Zendesk、Microsoft Dynamics など、エージェントが日常的に使用するビジネスアプリケーションから、コンタクトセンターの機能にアクセスできます。

エージェントは、シームレスなワークフロー、統合されたエクスペリエンス、コンタクトセンターのパフォーマンス向上といったメリットを得られます。



... 上記以外にも対応



機能

フロー制御ビルダー [➤](#)

ルーティングと拡張性 [➤](#)

ビジネスアプリケーションの統合 [➤](#)

レポートとダッシュボード (分析機能) [➤](#)

オープン API [➤](#)

主な特長 [➤](#)

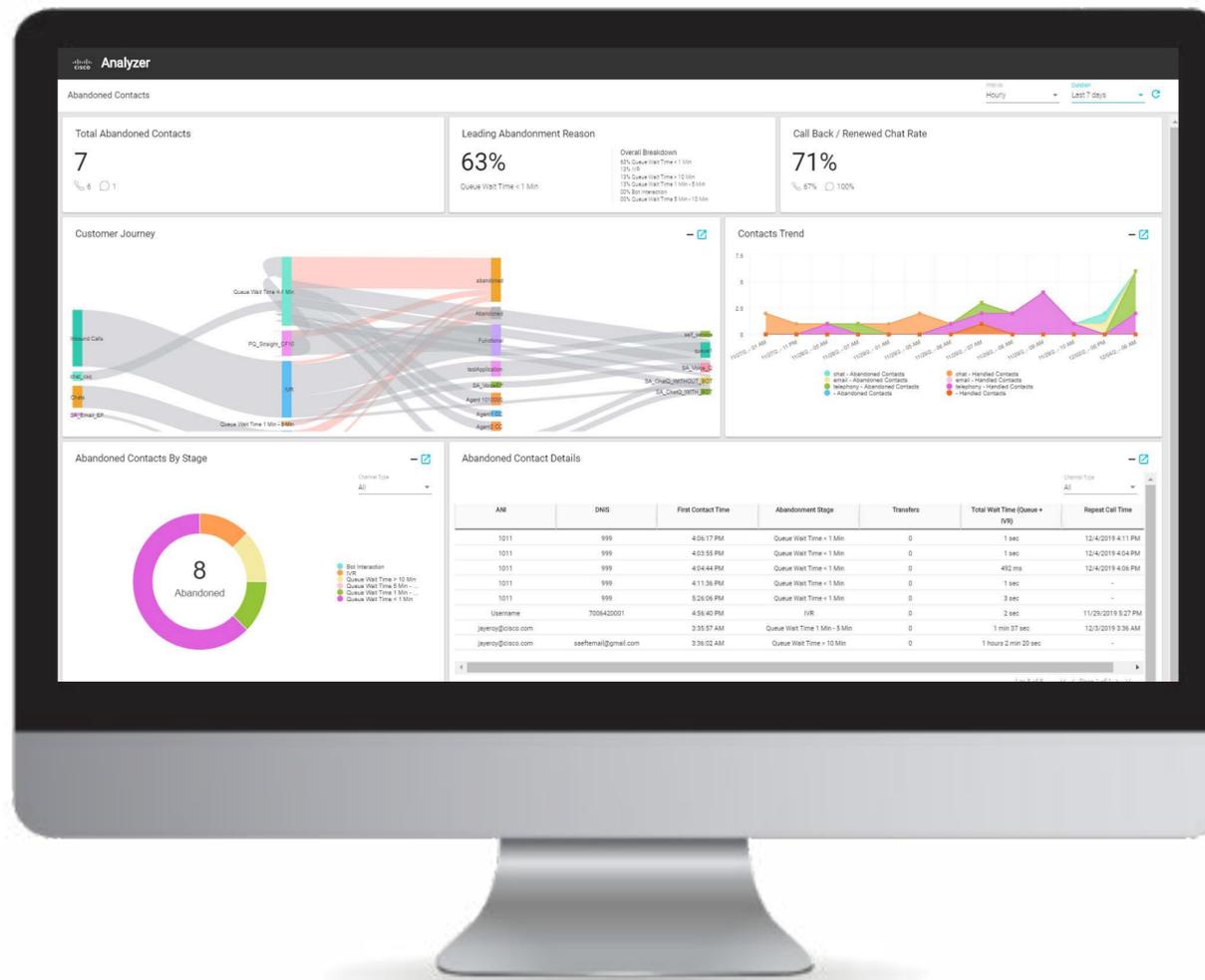
目次 [➤](#)

レポートとダッシュボード

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とレポートにより、効率性が向上。

調査と傾向把握に必要な分析を対話式で行えます。これにより、ビジネスと財務のメトリックを基に顧客との対話とエージェントの活動を相互に分析して、最適化の方法を導き出せます。

コール (ACD) からのデータ、仮想エージェントによる対話などを統合することで、コンタクトセンターの分析、理解、管理を行い、これまでにない斬新な方法で運用効率を最適化できます。



機能

フロー制御ビルダー [➤](#)

ルーティングと拡張性 [➤](#)

ビジネスアプリケーションの統合 [➤](#)

レポートとダッシュボード (分析機能) [➤](#)

オープン API [➤](#)

主な特長 [➤](#)

目次 [➤](#)

すべての要素をカスタマイズ可能

API を最重視し、次世代プラットフォームを実現

次世代型 プラットフォーム アーキテクチャ

Webex Contact Center API ゲートウェイ

エージェント

サードパーティのガジェットを組み込み、エージェントデスクトップをカスタマイズ

データ

タスク、エージェントのアクティビティ、キューの詳細、レポート用の統計情報を取得

UI/ プラットフォーム

通知とショートカットをカスタマイズ

メディア

特定の対話(音声、電子メール、チャット)のメディアキャプチャを取得

AI

リアルタイム トランスクリプション (文字起こし)

機能

フロー制御ビルダー [➤](#)

ルーティングと拡張性 [➤](#)

ビジネスアプリケーションの統合 [➤](#)

レポートとダッシュボード (分析機能) [➤](#)

オープン API [➤](#)

主な特長 [➤](#)

目次 [➤](#)

包括的な コラボレーション

さまざまな専門家チームとエージェントを連携

Webex のメッセージ、ビデオ、電話ツールにより、エージェントと各分野の専門家 (SME) が協力し、すべての顧客エンゲージメントを最適化できます。

Webex Control Hub により、すべての Webex コラボレーションサービスのプロビジョニングとマネジメントといった管理を、1 つの画面で簡単に行えます。



連携が容易な コンタクトセンター

包括的なポートフォリオ

- ・ コラボレーションを補完する Webex メッセージツールと会議ツールによって、エージェントは、チームメンバーや各分野の専門家 (SME) と連携して、顧客に最適なサービスを提供できます。
- ・ ポートフォリオ全体で UI が共通しているため、従業員のオンボーディングとトレーニングがスムーズになります。

エンタープライズグレード

- ・ PSTN、Webex Calling、Webex のデバイスやエンドポイントといった拡張通話オプションとの統合により、使いやすさが向上します。
- ・ Webex Control Hub との統合により、すべてのコラボレーション アプリケーションを簡単に保護して管理できます。

機能

コラボレーション
補完機能 [➤](#)

通話オプション [➤](#)

Webex デバイス [➤](#)

Webex Control Hub [➤](#)

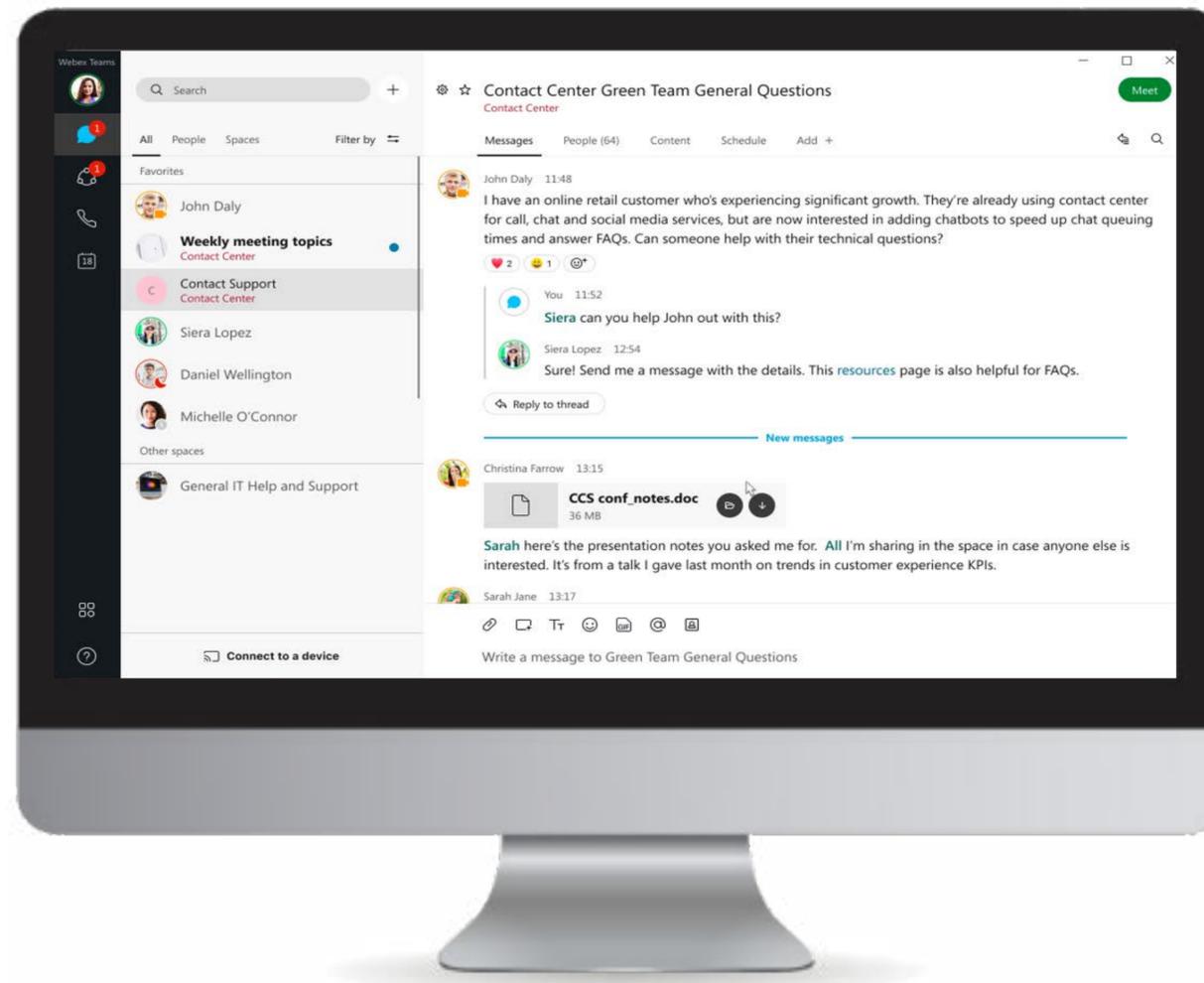
主な特長 [➤](#)

目次 [➤](#)

コラボレーションを補完する Webex の 電話、メッセージ、会議ツール*

エージェントと各分野の専門家 (SME)
をつなぐ

Webex の電話、メッセージ、会議ツールを利用することで
コンタクトセンターの壁を超えたチームを構築できます。



機能

コラボレーション
補完機能



通話オプション



Webex デバイス



Webex Control Hub



主な特長



目次



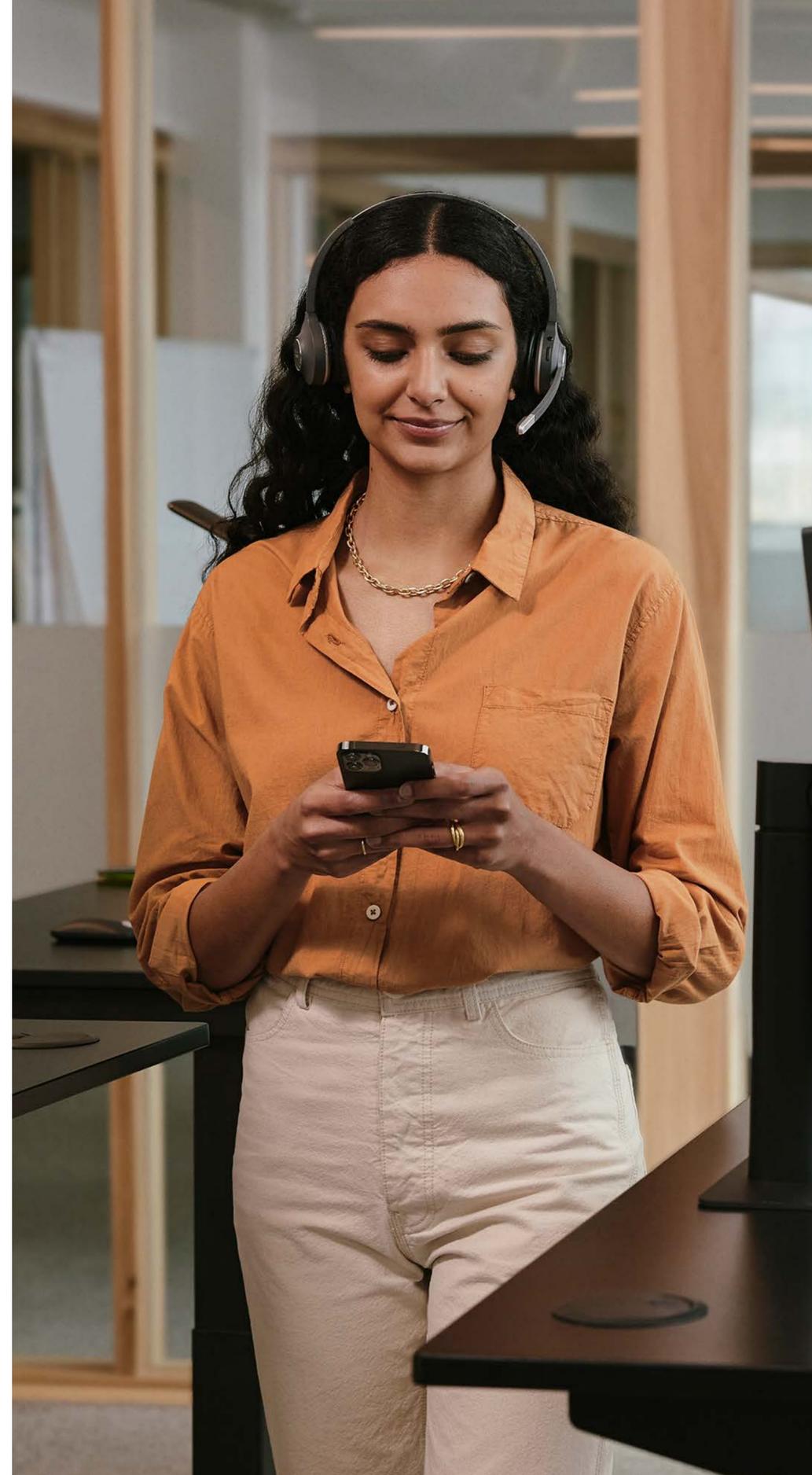
Webex Contact Center 向けの拡張通話オプション*

Webex Calling と Cisco PSTN オプションを新たに統合

Webex Contact Center と統合された Webex Calling と Webex Control Hub を利用することで優れた音声品質、迅速なオンボーディング、容易なプロビジョニングを実現できます。

Webex エンドポイントを利用すれば、Webex アプリを介してどこからでも通話を受信できます。

* オプションのコンパニオンソリューション



機能

コラボレーション
補完機能

通話オプション

Webex デバイス

Webex Control Hub

主な特長

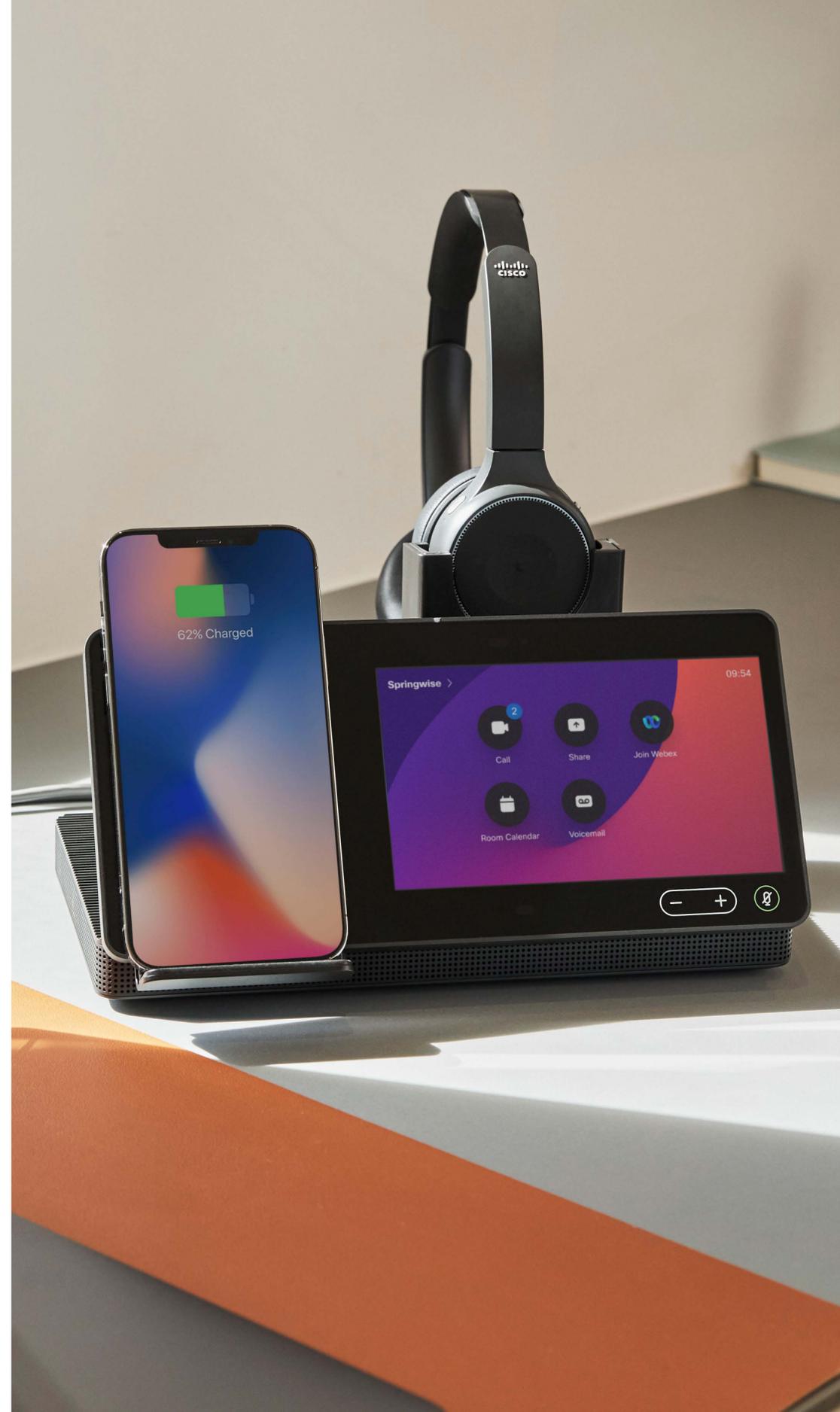
目次

Webex デバイス*

シスコは、ソフトウェアからハードウェアまで、エージェントと各分野の専門家 (SME) が求めるあらゆる機能を総合的に提供できます。

* オプションの Webex Contact Center コンパニオン製品

© 2022 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.



機能

コラボレーション
補完機能

通話オプション

Webex デバイス

Webex Control Hub

主な特長

目次

Webex Control Hub を利用 すればどこからでも効率的に 管理可能

クラウド環境の管理を大幅に強化

Webex Control Hub の一元管理ソリューションにより、すべての Webex 管理機能を 1 つのクラウドアプリに統合できます。

直感的なインターフェイスによって、以下を含む、Webex コラボレーション アプリケーションとサービス、設定、セキュリティ、分析結果をすべて簡単に管理できます。

- ・ ビジネスアプリケーションとデジタルチャネルのコネクタ
- ・ ユーザー
- ・ PSTN
- ・ Webex Contact Center AI オプション

機能

コラボレーション
補完機能 [➤](#)

通話オプション [➤](#)

Webex デバイス [➤](#)

Webex Control Hub [➤](#)

主な特長 [➤](#)

目次 [➤](#)

Webex が選ばれる理由

単なるベンダー以上の存在

コラボレーションでお客様を支援。

シスコは、優れたカスタマーサービスを実現するパートナーとなり、お客様が、顧客の期待と望みどおりのサポートを行えるように支援します。また、そうした業務に必要なツールを、お客様のエージェントに提供します。

世界最大のエクスペリエンスセンターで Webex が利用されているのには理由があります。それは、シスコが信頼されているからです。



コンタクトセンターの 市場リーダー

シスコは、コンタクトセンターのグローバルリーダーとして、きわめて包括的なコンタクトセンター ポートフォリオを提供しています。

Webex Contact Center は、あらゆる規模のコンタクトセンターに対応するオムニチャネルの「サービスとしてのコンタクトセンター (CCaaS)」です。クラウドとデータインテリジェンスを活用したさまざまな機能によって、綿密にパーソナライズした顧客体験をすばやく顧客に提供し、より満足のゆくカスタマージャーニーを実現します。

シスコのポートフォリオは、コンタクトセンターに適したオープンで柔軟な Webex プラットフォームを基盤としており、AI 機能、エンタープライズクラスのクラウド電話、データ分析、ワークフォース最適化、CRM、エクスペリエンス管理アプリケーションといった高度なクラウドサービスとの統合を可能にします。

第 1 位

クラウド / ホスト型コンタクトセンターのインストールベースにおける市場シェア ¹

360 万

エージェント数

36,000

コンタクトセンター運営企業数

1,500

グローバルパートナーの数

きわめて包括的なコンタクトセンターとコラボレーションスイートを、クラウドですべて実現

Webex のコラボレーションツールで、エージェント、エキスパート、サードパーティ SME、顧客をつなげるにより、優れたカスタマーサービスを常に提供できます。

Webex ポートフォリオでは、クラウド電話、会議、コラボレーション、コンタクトセンターのソリューションに加え、世界クラスのデバイスとヘッドセットで構成したきわめて包括的なコラボレーションスイートを提供しています。

45%

オンプレミス電話システムの市場シェア

第 1 位

コラボレーションとコンタクトセンターの市場シェア

61%

クラウド電話の市場シェア

1 億

Cisco IP 電話

360 万

コンタクトセンターのエージェント数

3,000 万

クラウド電話のユーザー数

54%

ビデオデバイスの市場シェア

第 1 位

会議とビデオ

53%

会議の市場シェア

詳細はこちら
Webex Contact Center は、
カスタマーエクスペリエンス
を高められます。

© 2022 Cisco and/or its affiliates.

All rights reserved. Cisco, Cisco のロゴ, Webex by Cisco, Webex は、米国およびその他の国々における Cisco およびその関連会社の商標または登録商標です。シスコの商標の一覧については、シスコ Web サイトの商標ページをご覧ください。記載されているサードパーティの商標は、それぞれの所有者に帰属します。「パートナー」または「partner」という用語の使用はシスコと他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(2106R)

webex by cisco