

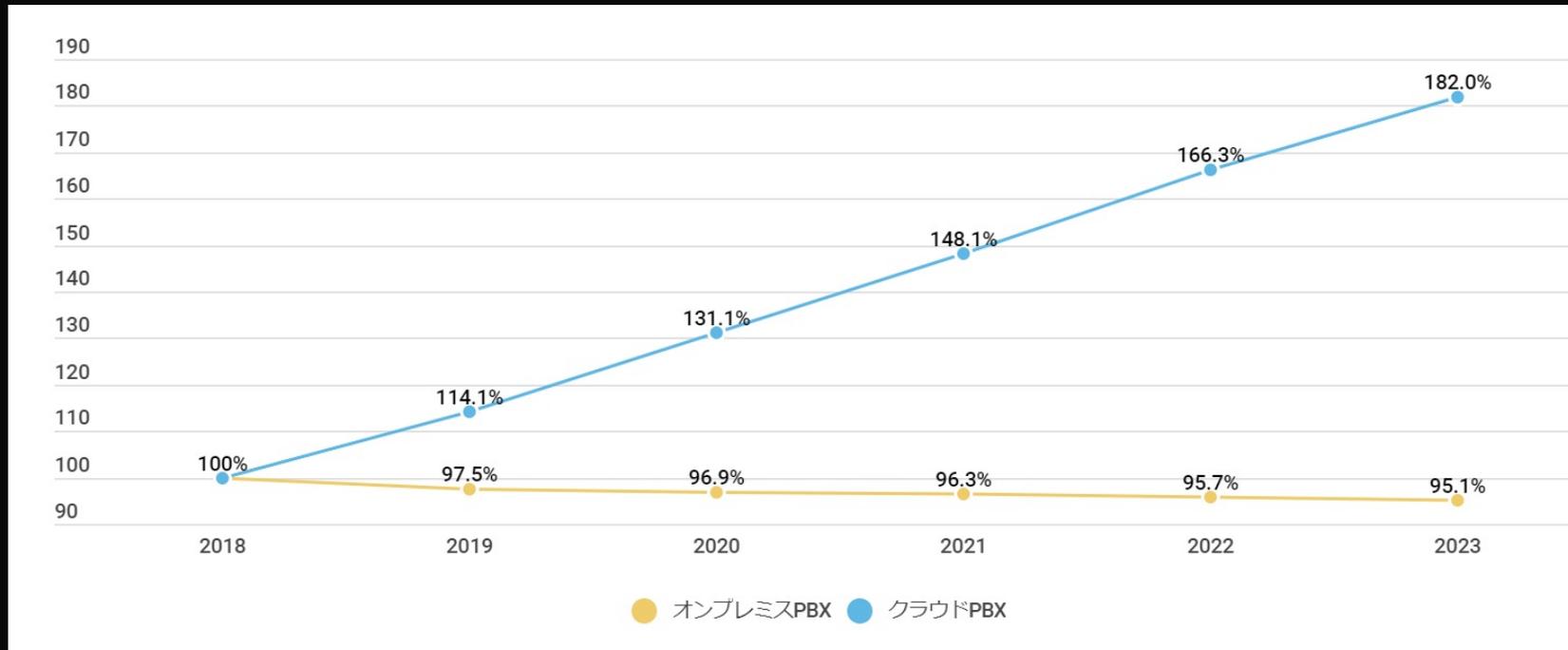
電話の常識を変えるWebex Calling

シスコシステムズ合同会社
クラウド&ホスティッドコーリング営業部
泰道 亜季

日本におけるクラウド電話システム市場動向

2018年実績と比較して、2023年までに約2倍の成長率！

成長率
単位：%



コロナ禍の
在宅勤務
増加↑



固定電話の
減少↓



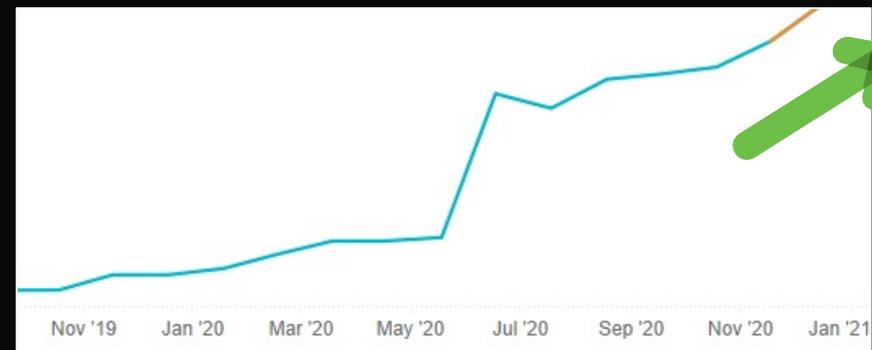
PBXの
クラウド化

©出典：富士キメラ総研 2019 コミュニケーション関連マーケティング調査総覧

Cisco Webex

シスコ電話ソリューション -Cloud First, Not Cloud only-

日本におけるWebex Callingライセンス数推移



Webex Calling

2019年10月日本
サービス開始済み



オンプレミス型
CUCM

日本にて2000年から販売

オンプレミス

クラウド

*Cisco Unified Communications Manager(CUCM)は、音声・ビデオ・メッセージなどのコミュニケーションを統合してユーザーに提供するための呼制御サーバーです。

Webex Callingサービス

Cisco Webex Callingは、PBXやサーバーなどの設備を宅内に用意することなく電話機能を利用できるクラウドサービスです。

スマホやPC、固定電話をセキュアなクラウド環境につなぐだけで、高品質な固定電話番号(0ABJ番号)をご利用いただけます。

Webex Meetings/Calling/Teamsすべてのサービスが
金融情報システムセンター (FISC)
安全対策基準の第三者評価を行い
評価の必要がある全項目に対して
適合判断を取得しております。

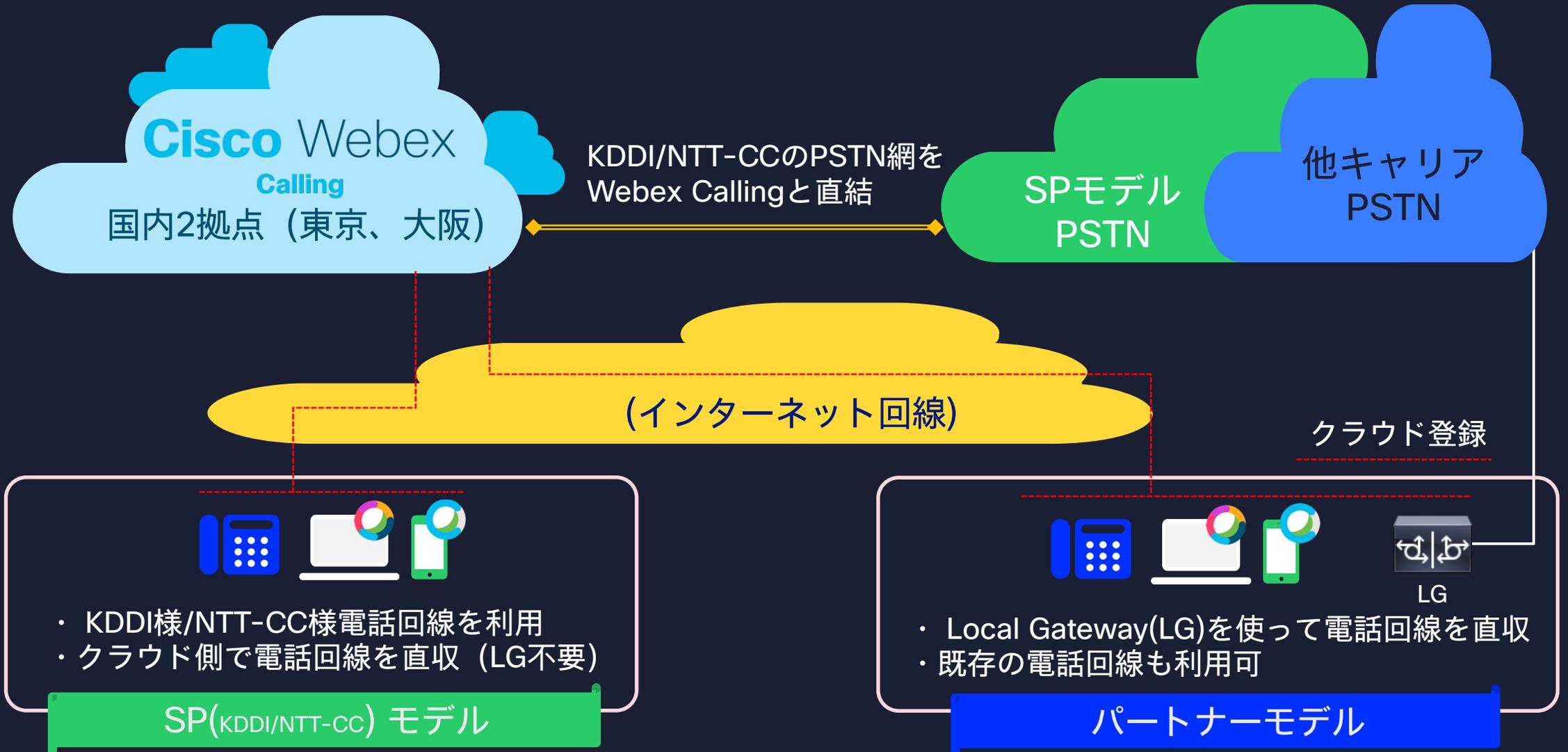


エンタープライズレベルの電話機能搭載

- ピックアップ
- ハントグループ (同時鳴動)
- パーク保留
- 着信転送
- 代表電話発信 など

	Meetings	Webex Calling	Messaging (Teams)
サービス内容	パソコン・スマホ・ビデオ端末などデバイス問わずに接続できるリモート会議	クラウド電話サービス。従来の電話機能も搭載し、固定電話・ソフトフォンの利用が可能	1対1や複数人 (スペース) でメッセージング

Webex Callingモデル



利用シーン1

要件

- 部門宛ての電話を、在宅勤務中やリモートのiPhoneで着信したい

メリット

- 部門宛ての電話も、オフィスの固定電話だけでなく、iPhone/iPadのアプリで着信が可能となり、在宅、リモートでの電話業務の幅が広がる



お客様

お客様携帯から部門の番号へ電話



携帯：090-xxxx-xxxx



在宅勤務（リモート） もしくはオフィス

部門番号を設定したユーザーのアプリ・固定電話に同時着信



外線：03-6434-xxxx

利用シーン2

要件

- 在宅勤務中でも会社の電話番号でお客様と電話で連絡したい

メリット

- お客様は会社の番号で着信するので、これまでと同じように安心して電話をとれる。お客様からの折返しもきちんと対応でき、顧客満足度を維持



お客様

お客様携帯から会社の番号へ電話



携帯：090-xxxx-xxxx



在宅勤務 もしくはオフィス

スマホアプリ（在宅）か固定電話（オフィス）で着信



外線：03-6434-xxxx

これだけじゃない! Webex Callingでできること(追加ライセンス不要)

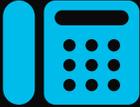
自動音声応答



代表電話にコール 03-xxxx-5678
「自動音声応答」で要件により、番号を選択

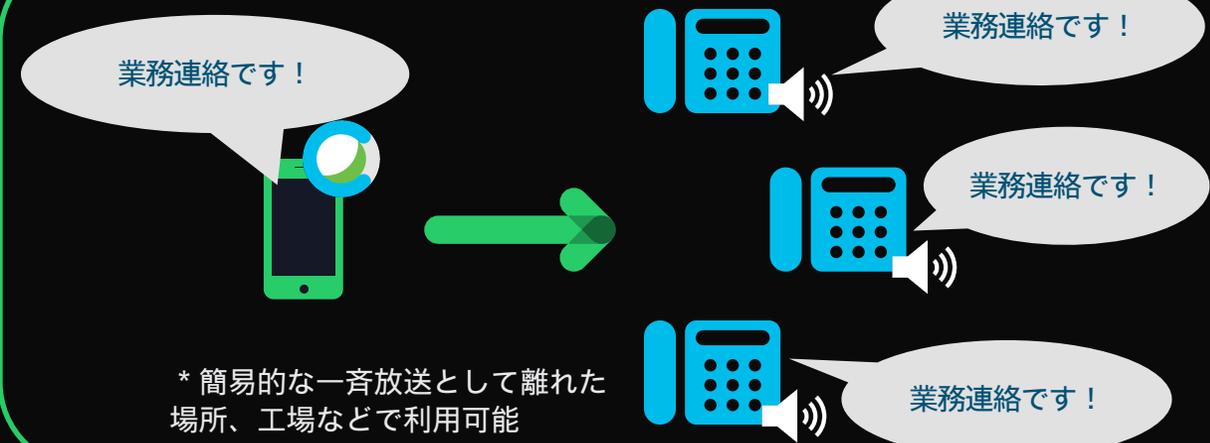
営業部 #1
総務部 #2
人事部 #3

#2を選択 総務部担当者と通話



* 時間設定により、時間外応答など別アナウンスを流すことも可能

一斉同報



* 簡易的な一斉放送として離れた場所、工場などで利用可能

スマホアプリでピックアップ

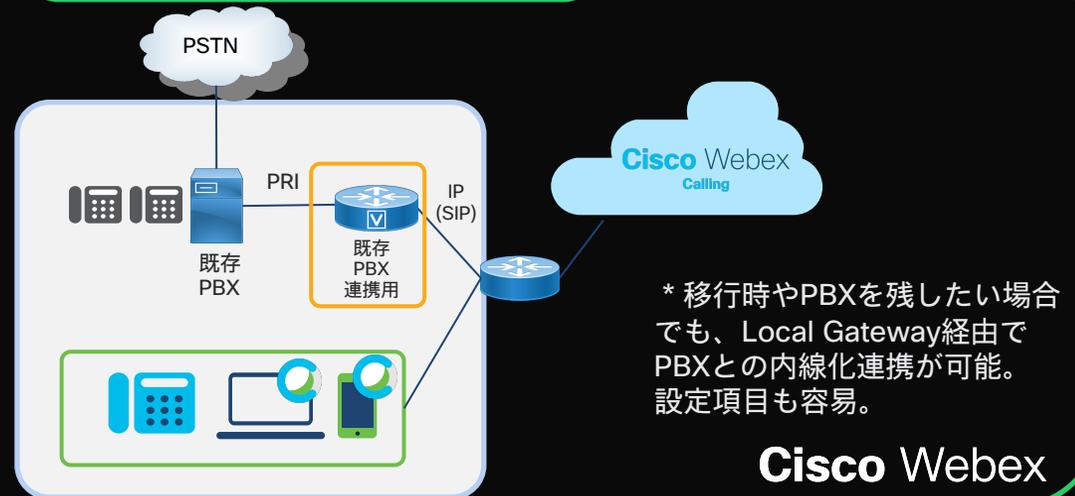


アプリから
グループピックアップ
可能



Aさんに着信。不在。

既存PBXとの内線化



Cisco Webex

Control Hub 管理画面で簡単設定！

Cisco Webex Control Hub

概要

組織の健全性 ページ

デバイス ...

26 合計デバイス数

オンライン: 4

オンライン問題あり: 0

オフライン: 18

有効期限切れ: 0

不応: 4

オンボーディング ...

126 合計ユーザー数

CSV 最終アップロード日 十一月 09, 2020 at 04:19 午後

非アクティブ 0%

未確認 10%

確認済み 0%

アクティブ 90%

潜在的新規ユーザー 0

運送した変換 0

レビュー ディレクトリ同期を有効にする

最新機能

さらに詳しく

The January update is here! 41.1 introduces in-meeting

自動音声応答を作成する

基本 営業時間のスケジュール 休日スケジュール メニュー 操縦 レビュー

営業時間のスケジュール

営業時間内自動音声応答が動作する時間を設定します。すべて残りの営業時間外には、営業時間外自動音声応答が動作します。

既存のスケジュールを割り当てる

WxC自動応答デモ 25G

スケジュール

月曜日 1:	選単位	月曜日, 9:00 AM - 12:00 PM
月曜日 2:	選単位	月曜日, 1:00 PM - 5:00 PM
木曜日 1:	選単位	木曜日, 9:00 AM - 12:00 PM
木曜日 2:	選単位	木曜日, 1:00 PM - 5:00 PM
水曜日 1:	選単位	水曜日, 9:00 AM - 12:00 PM
水曜日 2:	選単位	水曜日, 1:00 PM - 5:00 PM
火曜日 1:	選単位	火曜日, 9:00 AM - 12:00 PM
火曜日 2:	選単位	火曜日, 1:00 PM - 5:00 PM
金曜日 1:	選単位	金曜日, 9:00 AM - 12:00 PM
金曜日 2:	選単位	金曜日, 1:00 PM - 5:00 PM

新しいスケジュールを作成する

ハントグループを作成する

基本 コールルーティング ルーティングの設定 エージェントを選択

コール ルーティング パターンを選択する

コール ルーティング パターンは、コールをハントグループに送るときの着信回数とこれらの電話が鳴る順序を決定します。

- ローテーション (最大 1,000 エージェント)**
最後のエージェントがコールをとった後、すべてのエージェントをローテーションして次の...
- トップダウン (最大 1,000 エージェント)**
毎回トップから始めて、順にエージェントのキューを通じてコールを送ります。
- 最長アイドル (最大 1,000 エージェント)**
最も長い間アイドル状態にあったエージェントにコールを送ります。彼らが応答しない場合、...
- 重み付け (最大 100 エージェント)**
ハントグループの各メンバーに割り当てられる割合に基づいて、アイドル状態のエージェントに...
- 同時 (最大 50 エージェント)**
同時にコール キューのすべてのエージェントにコールを送信します。

追加する番号を入力

ローケーションの選択 番号の選択 完了

番号を入力して、このローケーションに追加します。市外局番を含めて、国コード、プラス記号、先頭のゼロは含めないでください。ダッシュと括弧は任意です。有効な例：
4507832223、(450) 783-2223、450-783-2223

後で番号をアクティブにします

03-4486-8621 x 03-4486-8622 x 03-4486-8623 x 03-4486-8624 x 03-4486-8625 x
03-4486-8626 x 03-4486-8627 x 03-4486-8628 x

電話番号をカンマで区切って入力してください

8/1000 電話番号 すべて消去

Control Hub 利用ダッシュボード

- デバイス種別のコール数、通話時間、詳細レコーを分析メニューで確認可能
- デバイス、ユーザの利用傾向の分析

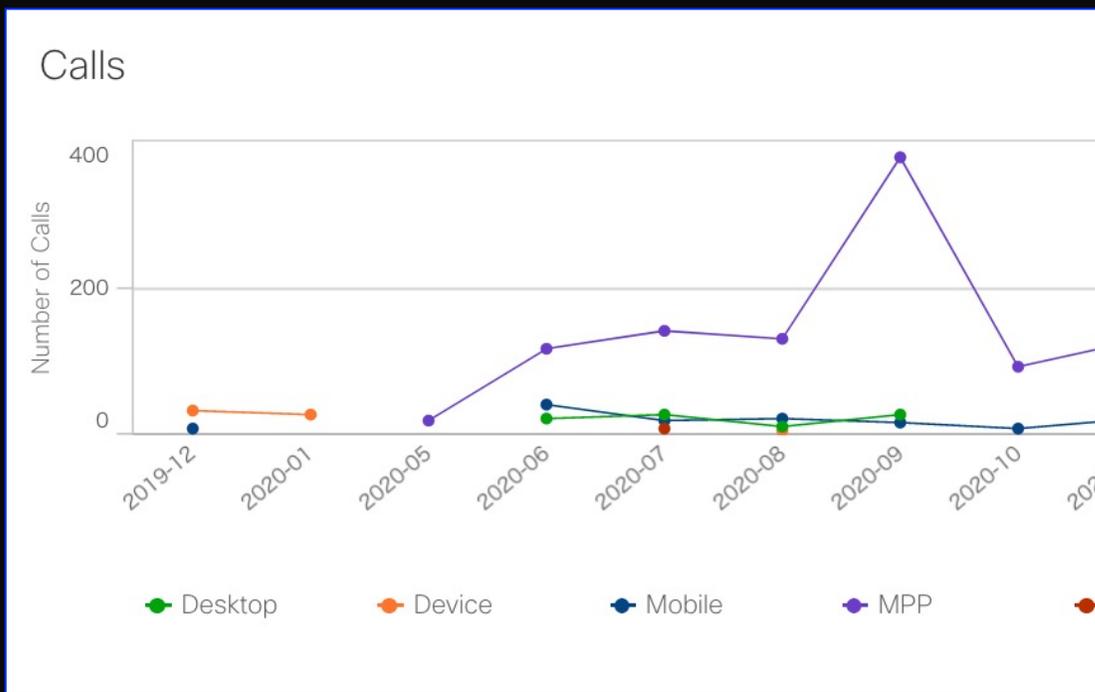
概要 分析

監視

メッセージング **コーリング**

Clear All 選択が適用されていません

分析 Engagement Quality



Control Hub 品質チェック

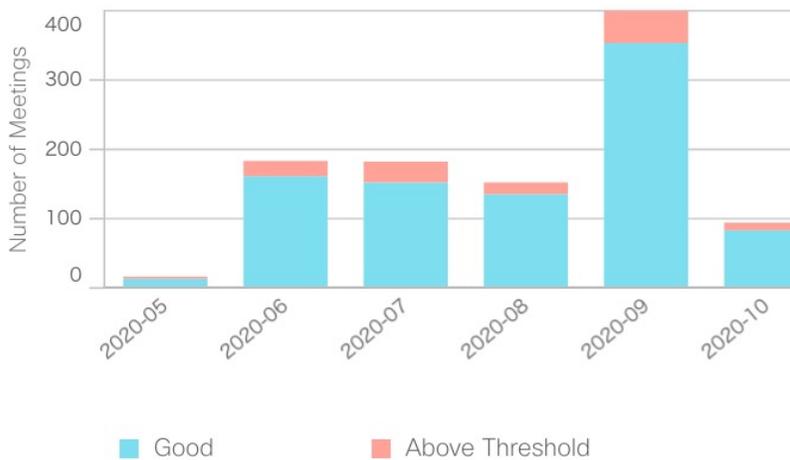
- デバイス単位で、遅延、ジッタ、パケットロスなど品質を分析メニューで確認可能
- MPP・Webex Calling App・Webex Appをサポート

概要 分析 メッセージング **コーリング**

監視 < > Clear All 選択が適用されていません

分析 Engagement **Quality**

Call Audio Quality



Participants Details

Minimum Packet Loss: 5 | Minimum Latency (ms): 400

Name	Email	Start Time	Duration (min)	Endpoint	Audio Packet Loss(...)	Audio Latency (ms)	Audio Jitter (ms)
Manager	wxcjpse+test...	2020-12-07 08:03 ...	0.05	MPP	11	0	24
test2	wxcjpse+test...	2020-12-07 07:05 ...	0.62	iPhone (Webex Calling)	0	0	2,752,4...
クロサワ ヒロアキ	wxcjpse+test...	2020-12-06 11:40 ...	0.10	MPP	7	0	30

Cisco Webex Callingで実現できること



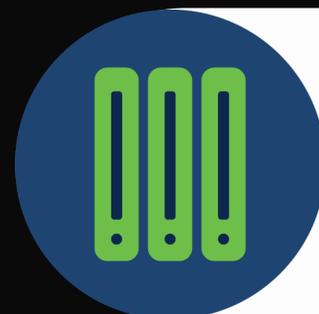
番号体系を維持できる（拠点番号 + 内線番号）

- これまで利用している内線番号体系を変更することなくそのまま維持
- 同一拠点は内線番号で通話可能



高品質な音質・電話機能

- エンタープライズ向け電話として、企業利用に必要な電話機能の搭載
- 固定電話はもちろん、WiFi-LTE切替時も途切れることなく通話できるなど、ソフトフォン利用時も高品質な音声でのサービスを提供



セキュリティ

- Webex CallingはISO 27001、SOC 2 Type II、SOC3に対応
- 金融情報システムセンター（FISC）適合判断取得済み

Cisco Webex

