



## スイッチの概要

コンタクトセンターの各デバイス（ACD、PBX、または IVR）は、ICM ペリフェラル ゲートウェイ（PG）と通信します。PG はデバイスからのステータス情報を読み取って、ICM ソフトウェアにそれを返します。PG では 1 つ以上の *Peripheral Interface Manager (PIM)* プロセスが実行されています。PIM は専用 ACD システムと通信するためのソフトウェア コンポーネントです。PG をインターフェイスとして使用するペリフェラルごとに 1 つの PIM が必要です。従って、同じ ACD が 2 台ある場合、PG には 2 つの PIM が必要になります。

同じ種類の複数のペリフェラルに対しては、1 台の PG でサービスを提供できません。たとえば、1 台の Aspect PG と数個の Aspect PIM が搭載された 1 台のコンピュータで、コンタクトセンター内の数台の Aspect ACD に対応できます。同じコンピュータにある別の PG と PIM で、IVR にサービスを提供している場合もあります。



**(注)** ACD PIM と IVR PIM の両方を 1 台の PG でサポートできます。ただし、ACD PIM はすべて同じ種類である必要があります。

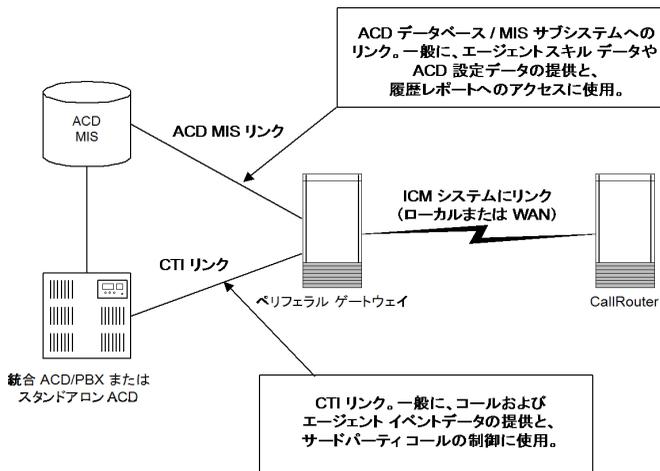
この章では、コンタクトセンター環境での PG と ACD のインターフェイスについて概要を説明します。

## PG からペリフェラルへの接続

コンタクトセンターの各ペリフェラル（ACD、PBX、または IVR）は、シスコ製ペリフェラル ゲートウェイ（PG）と接続する必要があります。ペリフェラル ゲートウェイは、ACD、PBX、および IVR の各システムと ICM ルーティング ソフトウェアの間をつなぐソフトウェア インターフェイスです。

PG とペリフェラルの接続は、ペリフェラルの Computer Telephony Integration (CTI; コンピュータ テレフォニー インテグレーション) リンク経由で行われます。また、PG がペリフェラルの MIS サブシステムと接続されている場合もあります。MIS サブシステムは、別のハードウェア プラットフォーム上にある場合や、ACD、PBX、または IVR と統合されている場合もあります。ACD システムに対するペリフェラル ゲートウェイの関係を図 4-1 に示します。

図 4-1 ペリフェラル ゲートウェイの ACD/PBX インターフェイス



PG は CTI リンクを経由して、エージェントの状態変更のモニタリング、コール処理パフォーマンスの統計情報の計算、および CallRouter へのイベントの転送を行います。MIS 接続では、個々のエージェントとスキル タイプのマッピングや、エージェントの現在の状態（エージェント自身または特定のエージェントグループまたはスキルグループに対する相対的な状態のどちらか）などの追加情報

報が提供されます。一般的なエージェント状態には、ログイン済み、受信可、受信通話中、発信通話中、作業不可などがあります。また、MIS リンクによって、ACD の設定データと履歴レポートが ICM システムに提供される場合もあります。

各 PG からペリフェラルに対しては、1 つまたは複数の接続が確立されています。使用される接続タイプは、ペリフェラルのタイプによって異なります。たとえば、一部の ACD では、TCP/IP のイーサネット接続が使用されていますが、他の ACD には X.25 リンクが必要です。詳細については、『Cisco ICM Software Supported Switches (ACDs)』を参照してください。

## サポートされる ACD スイッチ

ご使用の ACD ソフトウェアのバージョンが ICM ソフトウェアと互換性があることを確認するには、次の場所にある『Cisco ICM ACD PG Supportability Matrices』を参照してください。

<http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/icm/icmentpr/acddoc/icmacdmx.pdf>

この資料には、ICM スイッチ サポートの最新情報が掲載されています。



(注)

---

ICM ソフトウェアに対する ACD のインターフェイスの詳細については、Cisco ICM ソフトウェア ACD の適切な補足ドキュメントを参照してください。ACD 補足ドキュメントには、ICM から ACD へのインターフェイスに関する技術情報が、このマニュアルよりもさらに詳細に説明されています。

---