



はじめに

目的

このマニュアルでは、Cisco Unified Contact Center Express (Cisco Unified CCX) Release 7.0 についてのシステムレベルのベスト プラクティスと設計上のガイダンスについて説明します。適切なプランニング、設計、実装により、Cisco Unified CCX は、信頼性が高く、柔軟な音声処理とコンタクトセンターソリューションを企業に提供します。

対象読者

この設計ガイドは、Cisco Unified CCX に最良の設計プラクティスを適用したいと望む、システム アーキテクト、設計者、エンジニア、およびシスコの販売代理店を対象としています。

また、この設計ガイドでは、読者が次の概念について理解していることを前提としています。

- Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) Administration
- Cisco Unified CCX および Cisco Unified IP IVR 管理
- ユーザのシスコ System Engineer (SE; システム エンジニア) から入手可能な一般的なシステム要件およびネットワーク設計上のガイドライン

範囲

このマニュアルでは、Cisco Unified CCX システムを構成するさまざまなコンポーネントについて説明し、ユーザ企業にとって効果的なソリューションを実現するための、コンポーネントの組み合わせに関する推奨方法を示します。

この設計ガイドで説明しないトピックは次のとおりです。

- Cisco Unified CCX、Unified IP IVR、および Agent Desktop のインストールおよび設定。これらのシスコ製品の詳細については、Cisco.com で入手可能なオンラインマニュアルを参照してください。
- Cisco Unified IP IVR プログラミング ガイドライン。Cisco Unified CCX は、Customer Response Solutions (CRS; シスコ カスタマー応答ソリューション) と呼ばれるシスコのソフトウェア ソリューション上に構築されたパッケージソリューションです。CRS プラットフォームは、Unified IP IVR ソリューションパッケージをサポートします。Unified IP IVR は、Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE) で使用できます。Cisco Unified CCX とは異なり、Unified IP IVR ソリューションには、ACD および CTI の機能はありません。Unified CCE の展開では、Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise (Unified ICME) ソフトウェアによって

ACD および CTI の機能が提供されます。Unified IP IVR と Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) を組み合わせた Unified ICME ソフトウェアは、Unified CCE Solution を構成しています。

- Contact Service Queue (CSQ) のベスト プラクティスおよび Cisco Unified CCX のプライオリティ キューイング。
- Cisco Unified Communication の共通インフラストラクチャおよびコール処理の設計上のガイドライン。Cisco IP テレフォニーの設計については、『*Cisco IP Telephony Solution Reference Network Design*』マニュアルを参照してください。次の Web サイトからオンラインで入手できます。

<http://www.cisco.com/go/ucsrnd>

- Cisco Unified CCX Voice Browser (VoiceXML を使用)、Automatic Speech Recognition (ASR; 自動音声認識)、および Text-To-Speech (TTS) のベスト プラクティス。これらのトピックの詳細については、次の URL から Nuance Communications Inc 社の Web サイトを参照してください。

<http://www.nuance.com>

または、次の URL で IBM Websphere Voice サーバの Web ページを参照してください。

http://www-306.ibm.com/software/pervasive/voice_server/

- このマニュアルで説明するコール サイジングのガイドラインでは、コール センターのリソースに高レベルのリソース サイジングを提供するという考えに限定して説明しています。コンタクト センターの包括的な設計とサイジングの説明はこのマニュアルの対象外です。ユーザのシステム要件によってそれぞれの展開は異なり、特有のものになります。

ソフトウェア リリース

特に指定のない限り、このマニュアルの情報は、Cisco Unified CCX Release 7.0 に適用されます。ソフトウェア リリースは、予告なしに変更されることがあります。また、これらの変更が必ずしもこのマニュアルに明記されるとは限りません。最新のソフトウェア リリースおよび製品の互換性に関する情報については、Cisco Unified CCX のリリース ノートを参照してください。

マニュアルの構成

このマニュアルは、次の章と付録で構成されています。

- **第 1 章「Cisco Unified Contact Center Express 概要とパッケージ」** は、Cisco Unified CCX ソフトウェアの概要と Cisco Unified CCX のパッケージングについて説明します。
- **第 2 章「Cisco Unified Communications Manager 用 Cisco Unified Contact Center Express ソリューション アーキテクチャ」** は、Cisco Unified CCX における用語、コール処理、システム管理、Cisco Unified CCX のコンポーネントである Engine、Database、Monitoring、および Recording、ASR と TTS、Unified ICME との整合性、耐障害性、ソフトウェアの互換性について説明します。
- **第 3 章「Cisco Unified Communications Manager Express 用 Cisco Unified Contact Center Express ソリューション アーキテクチャ」** では、Cisco Unified CCX を Cisco Unified Communications Manager Express に展開するアーキテクチャについて概要を説明します。
- **第 4 章「Cisco Unified Contact Center Express 配置モデル」** では、Cisco Unified CCX の展開方法について説明します。
- **第 5 章「コール センターのサイジングの基本」** は、コール センターのサイジングに関する基本的な概念を紹介します。

- 第 6 章「Cisco Unified Contact Center Express サーバおよび Cisco Unified Communications Manager サーバのサイジング」では、Cisco Unified CCX サーバおよび Unified CM サーバに対するパフォーマンス基準の影響について説明します。
- 第 7 章「帯域幅、セキュリティ、および QoS に関する考慮事項」は、帯域幅使用量の推定、サービスアビリティとセキュリティ、サービス品質とコール アドミッション制御について説明します。
- 付録 A「サーバのキャパシティと制限」には、サーバのキャパシティと制約事項のリストを示します。
- 付録 B「Voice Over IP モニタリング」は、SPAN ベースのサービスに関する設計上の考慮事項について説明します。
- 付録 C「Cisco Unified Contact Center Express の LDAP サーバとの統合」は、ディレクトリ サービスに関する情報を示します。
- このマニュアルで情報を検索するには、索引を利用すると便利です。

マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート

マニュアルの入手方法、テクニカル サポート、その他の有用な情報について、次の URL で、毎月更新される『*What's New in Cisco Product Documentation*』を参照してください。シスコの新規および改訂版の技術マニュアルの一覧が示されています。

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>

