

# Cisco Webex Contact Center Enterprise

IaaS アドオン オプション サービスの説明

2020 年 6 月

---

# 目次

製品概要	3
機能と利点	3
スタートアップガイド	6
サポートの範囲	7
グローバル可用性	7
発注情報	8
シスコおよびパートナーの提供サービス	8
シスコの環境持続性への取り組み	8
Cisco Capital	9
詳細情報	9
マニュアルの変更履歴	10

## 製品概要

Cisco Webex® Contact Center Enterprise (Webex CCE) は、世界最大のコンタクトセンターの複雑なニーズを満たす、包括的でカスタマイズ可能な高度にセキュアなソリューションを提供します。製品の詳細については、[Webex Contact Center Enterprise データシート](#)を参照してください。

Webex Contact Center Enterprise Infrastructure as a Service (IaaS) は、Webex CCE ソリューションのアドオンオプションです。これは、パートナーやお客様が、付属システムをオンプレミスのままにしたり、別のクラウドに移行したりするという複雑さを追加することなく、追加のコンタクトセンターシステムをクラウドに移行できるようにすることを目的としています。

## 機能と利点

Webex CCE IaaS オプションを利用するお客様は、アプリケーションを Webex CCE クラウドに展開します。シスコは以下を提供します。

### 1. コロケーション ファシリティ スペース

シスコは、2つのデータセンターに2つの Tier-3 キャリアコロケーション施設を提供します。各施設は、IaaS 機器用のプライベートケージエリア内に安全なキャビネットを含むスペースを提供します。セキュリティで保護されたキャビネットとプライベートケージエリアは、各顧客にプロビジョニングされた IaaS 機器専用ではない場合があります。シスコは、データセンターの場所を変更する権利を有し、そのような変更についてお客様に通知します。コロケーション施設スペースには以下が含まれます。

### 電源

シスコは、各シスコ® データセンターに、シスコデータセンターに必要な電力の 150% に相当するバックアップ電源を供給できる補助バックアップ発電機を確実に提供します。このような発電機には、電力事業および発電機のフィードと接続する完全な無停電電源装置 (UPS) システムが付属します。

電力は、顧客の利益のために維持されているサーバーに、少なくとも 2つの個別の配電ユニット (PDU) を介して提供されます。

### 環境制御

シスコは、各シスコデータセンターに完全に冗長な HVAC システムを確実に装備し、業界のデータセンター標準に合わせて温度と湿度を維持します。シスコの各データセンターとその中のすべての環境システムは、スタッフによって 1日 24 時間、週 7 日、年 365 日 (24 時間 365 日) 監視されます。

### 火災の検知と消火作業

シスコは、各シスコデータセンターに、業界のデータセンター基準を満たす火災検知および消火システムを確実に装備するようにします。このような火災検知および消火システムは、24 時間 365 日体制でスタッフが監視します。

### 物理的なセキュリティとアクセス

シスコは、各シスコデータセンターに、業界標準を満たす物理的なセキュリティとアクセス保護を提供し、各シスコデータセンターへのアクセスを許可された担当者に限定するようにします。このような物理的なセキュリティおよびアクセス保護サービスは、24 時間年中無休で提供されます。

## 2. 論理的なセキュリティ

シスコは、環境のプロビジョニングプロセスを維持します。クライアント間の分離を実現するために、シスコは各クライアントを独自の VLAN にプロビジョニングします。VLAN 上で、クライアントは VLAN に構築されたオペレーティングシステムとアプリケーションにアクセスできます。認証は、クライアント独自の Active Directory によって管理されます。

## 3. セキュリティに関する責任

以下は、それぞれの認定または構成証明を取得するために、お客様とシスコのコンプライアンス責任領域がどこにあるかを示す図です。



## 4. IaaS 高可用性/ディザスタリカバリ

お客様は、IaaS アプリケーションを地理的に冗長な方法で実行するかどうかを決定できます。お客様が単一のデータセンターで IaaS アプリケーションを実行することを選択し、そのデータセンターへの接続が何らかの理由で停止した場合、お客様はデータセンターがオンラインに戻るまで IaaS アプリケーションにアクセスできません。

地理的な冗長手段で実行される IaaS アプリケーションの場合、シスコは IaaS ハードウェアを維持して、すべてのデバイスがシスコの各データセンター内で高可用性を実現できるようにします。シスコは、本番環境の両方のデータセンターを利用して、継続的に利用可能なサービスを提供します。したがって、両方のデータセンターが同時に稼働を停止することはありません。

---

シスコは、**IaaS** サービスの実行可能なディザスタリカバリ/事業継続計画を維持することに同意します。シスコは、少なくとも 12 か月に 1 回、**IaaS** サービスが中断された場合、または **IaaS** サービスが実行されているサイトが利用できなくなった場合に、事業の継続と **IaaS** サービスの提供の計画をテストします（「ディザスタリカバリ/事業継続計画」）。

あるイベントによってシスコのサービスのパフォーマンスが中断された場合、シスコは、そのような IaaS サービスのパフォーマンスをできるだけ早く再開するために、ディザスタリカバリ/事業継続計画に含まれる手順に従って、そのようなイベントに迅速に対応します。

IaaS オプションを購入するお客様は、アプリケーションの要件を満たすために必要なコンピューティングリソース、メモリ、およびディスク容量を指定し、このインフラストラクチャはシスコによって提供されます。お客様は、独自のオペレーティングシステムとアプリケーションを提供します。

表 1. IaaS サービスのオプション

説明	利用できるオプション
プロセッサタイプ	<ul style="list-style-type: none"> <li>現在、Intel 6242 2.8-GHz/150W（最大：2933 MHz）プロセッサ。注：プロセッサの種類は将来変更される可能性があります</li> </ul>
CPU の合計	<ul style="list-style-type: none"> <li>プロセッサ 1 コア相当の CPU 処理能力</li> </ul>
メモリ合計	<ul style="list-style-type: none"> <li>最大 256 GB、8 GB 単位で提供</li> </ul>
ディスク合計	<ul style="list-style-type: none"> <li>ソリッドステートディスク（SSD）は、1 TB 単位で提供されます。ディスク容量は、異なる vCPU に分割するか、vCPU ごとに 1 TB を超えるように集約できます。</li> </ul>
ドライブレイアウト	<ul style="list-style-type: none"> <li>合計ディスク許容量未満の合計で、顧客/パートナーによって提供されます</li> </ul>
オペレーティングシステム	<ul style="list-style-type: none"> <li>該当なし - 顧客/パートナーによって調達およびインストールされたソフトウェア</li> </ul>
データベースソフトウェア	<ul style="list-style-type: none"> <li>該当なし - 顧客/パートナーによって調達およびインストールされたソフトウェア</li> </ul>
その他のソフトウェア	<ul style="list-style-type: none"> <li>該当なし - 顧客/パートナーによって調達およびインストールされたソフトウェア</li> </ul>
仮想マシン（VM）バックアップ	<ul style="list-style-type: none"> <li>すべての仮想マシン（VM）は、Webex CCE バックアップおよび復元ポリシーに従って自動的にバックアップされます             <ul style="list-style-type: none"> <li>データが 500 GB 以下のサーバーの標準的な回復時間の目標は 8 時間です。</li> <li>サーバーのデータ量が 500 GB 以下の場合、標準の目標復旧ポイントは 24 時間です。</li> <li>標準の維持期間は 4 週間または 28 日です。</li> </ul> </li> </ul>

## スタートアップガイド

シスコは、IaaS スペースに機能的および技術的に適合するすべての候補システムをレビューします。このレビューでは、システムアーキテクチャ図、データフロー図、ポートとプロトコル、および帯域幅使用率を利用できるようにする必要があります。

Webex CCE IaaS の使用を選択する前に、Webex CCE IaaS がやり取りするすべてのインターフェイスを理解することが最も重要です。これらのインターフェイスを理解したら、サポート可能、保守可能、および信頼性の高い Webex CCE エクスペリエンスを確保するための調整を行うことができます。

サポートサービスを提供するために、顧客は次の情報を提供します。

### デバイス関連の情報。

- ホスト名
- IP アドレス

- シスコが使用するアプリケーション固有の管理アカウント
- 物理的な場所を含むがこれに限定されない、シスコが要求するその他のデバイス情報

#### 運用関連情報：

- 連絡先の名前、電話番号、メールアドレス、所在地
- IaaS ハードウェアおよびハイパーバイザレイヤーへの管理アクセス
- アプリケーションサポートのための直接リモートアクセス（VPN が優先されますが、Webex は許可されます）
- エスカレーション連絡先情報
- 変更関連情報
- その他の必要な運用情報またはプロセス情報

## サポートの範囲

お客様は、アプリケーションとオペレーティングシステムが期待どおりに機能していることを確認する責任があります。お客様は、オペレーティングシステムとアプリケーションに完全にアクセスできます。シスコは、24 時間 365 日体制で次のエリアを担当します。

1. 保証された仮想マシン（VM）リソース（顧客が要求した CPU、RAM、およびディスク）と管理
2. セキュリティのためのネットワーク分離（仮想ネットワーク、ファイアウォール、VLAN、および個別の VRF 境界）
3. IaaS で利用する計算・ストレージのキャパシティ管理・活用
4. サービスとデータの可用性の稼働時間

シスコは、次の責任を負います。

#### ハードウェアおよびハードウェア関連の監視アラート

シスコは、シスコ機器について特定されたすべてのハードウェアおよびハードウェア関連のアラートの解決策を所有し、IaaS サービスのパフォーマンスまたは可用性に影響を与える可能性のあるハードウェアまたはハードウェアのパフォーマンスの問題についてお客様に通知します。

#### ネットワーク関連の監視アラート

シスコは、識別されたすべてのネットワーク関連アラートの解決策を所有し（ネットワークの問題がシスコ機器によって引き起こされている場合）、IaaS サービスのパフォーマンスまたは可用性に影響を与える可能性のあるネットワークの問題をお客様に通知します。

## グローバル可用性

現在利用可能な国を次に示します。

**北米：**米国、カナダ（北米のデータセンター：デンバー、オースチン）

**ヨーロッパ:** オーストリア、ベルギー、ブルガリア、チェコ共和国、クロアチア、キプロス、デンマーク、エストニア、フランス、ハンガリー、アイルランド、フィンランド、ドイツ、ギリシア、イタリア、ラトビア、リトアニア、ルクセンブルク、マルタ、オランダ、ノルウェー、ポーランド、ポルトガル、ルーマニア、スロバキア、スロベニア、スペイン、スウェーデン、スイス、イギリス（ヨーロッパのデータセンター：ロンドン、アムステルダム）

**オーストラリア**（オーストラリアのデータセンター：シドニー、セント・レナーズ）

**アジア:** 香港、マレーシア、フィリピン、シンガポール（アジアのデータセンター：香港、シンガポール）

## 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またはシスコ販売代理店にお問い合わせください。お住まいの地域でパートナーが見つからない場合は、[Partner Locator ツール](#)をご利用ください。パートナーまたはシスコ販売代理店は、初回注文後のサブスクリプション変更のお手伝いをすることもできます。

注文の詳細については、[シスコ コラボレーション Flex Plan コンタクトセンター注文ガイド](#)を参照してください。

## シスコおよびパートナーの提供サービス

市場の変化に対応しながら、生産性の向上、競争優位性の強化、あらゆる場所でのリッチメディア エクスペリエンスの提供を実現します。シスコとそのパートナーはそれぞれの長所を生かして、お客様が長期事業目標に従って将来の変更のためにインフラストラクチャを準備するのに役立つサービス ポートフォリオを提供します。シスコとそのパートナーは、革新的なネットワーク セントリック アーキテクチャ ソリューションを共同で構築し、お客様による IT と通信への投資価値の実現に役立つ拡張可能で適応力の高い基盤を提供します。

[Cisco Contact Center サービス](https://www.cisco.com/c/en/us/products/contact-center/service-listing.html)の詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/products/contact-center/service-listing.html> を参照してください。

## シスコの環境持続性への取り組み

シスコ製品、ソリューション、運用および拡張運用またはサプライチェーンに対する環境持続可用性ポリシーと取り組みに関する情報は、シスコの[企業の社会的責任](#)（CSR）レポートの「環境持続可用性」項を参照してください。

表 2 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。

表 2. 環境持続性

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	<a href="#">材料</a>
製品、バッテリー、パッケージを含む電子廃棄物法規制に関する情報	<a href="#">WEEE 適合性</a>

---

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、または最新のものであることを表明、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

### 目的達成に役立つ回数変更可能な支払いソリューション

Cisco Capital® ファイナンスでは、お客様が目標の達成、ビジネス変革の実現、競争力の維持に合ったテクノロジーを簡単に導入できるよう支援します。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。シスコの回数変更可能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。

## 詳細情報

シスココンタクトセンター製品の詳細については、<https://www.cisco.com/go/cc> を参照してください。

## マニュアルの変更履歴

新規トピックまたは改訂されたトピック	説明	日付
新しいデータシートの初版	該当なし	2020年6月3日

シスコ コンタクトセンター



自社導入をご検討されているお客様へのお問い合わせ窓口です。

製品に関して | サービスに関して | 各種キャンペーンに関して | お見積依頼 | 一般的なご質問

### お問い合わせ先

お電話での問い合わせ

平日 9:00 - 17:00

0120-092-255

お問い合わせウェブフォーム

[cisco.com/jp/go/vdc\\_callback](https://cisco.com/jp/go/vdc_callback)

