



はじめに

このマニュアルでは、Cisco Unified Communications System に Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 7.5 以降を展開するための設計上の注意点とガイドラインについて説明します。

このマニュアルでは、読者が『Cisco Unified Communications SRND Based on Cisco Unified Communications Manager』の最新版に記載されている用語および概念を十分理解していることを前提としています。これらの用語や概念については、次の URL の資料を参照してください。

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

このマニュアルでは、読者がコンタクトセンターの基本的な用語と概念および『Cisco Unified Communications SRND』で提供されている情報について理解していることを前提としています。IP テレフォニーの用語や概念については、上記 URL の資料を参照してください。

このリリースの新規および改訂された内容



(注)

特に明記されていない限り、このマニュアルに記載されている内容は Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 7.5 に適用されます。

次の章には、このマニュアルの現在のリリースの新しい内容、または Cisco Unified Contact Center Enterprise の前のリリースから大幅に変更された内容が含まれています。

- 「アーキテクチャの概要」 (P.1-1)
- 「展開モデル」 (P.2-1)
- 「アベイラビリティを高めるための設計上の注意点」 (P.3-1)
- 「Unified Contact Center Enterprise Desktop」 (P.4-1)
- 「Cisco Unified Outbound Option」 (P.5-1)
- 「Cisco Unified Mobile Agent」 (P.6-1)
- 「Cisco Unified Expert Advisor オプション」 (P.7-1)
- 「Unified CCE のセキュリティ管理」 (P.8-1)
- 「Unified CCE のコンポーネントとサーバのサイジング」 (P.10-1)
- 「Cisco Unified Communications Manager サーバのサイジング」 (P.11-1)
- 「帯域幅のプロビジョニングおよび QoS に関する考慮事項」 (P.12-1)
- 「Cisco Unified Contact Center Management Portal」 (P.13-1)

各章の新規の内容や改訂された内容については、「この章の新トピック」に示されています。

マニュアルの変更履歴

このマニュアルは、予告なく更新されることがあります。このマニュアルの最新バージョンは、次の URL から入手できます。

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

Cisco.com のウェブサイトには定期的にアクセスし、参照しているマニュアルの表紙に記載された日付がウェブサイトで公開された最新版のマニュアルの改訂日と一致していることを確認してください。

このマニュアルの改訂履歴を次の表に示します。

改訂日付	コメント
2009 年 5 月 7 日	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) のキャパシティの上限に関する変更をマイナー アップデート。
2009 年 4 月 22 日	「このリリースの新規および改訂された内容」(P.xvii) に示した内容を更新。
2008 年 11 月 12 日	いくつかのマイナー エラーを修正。
2008 年 10 月 29 日	Cisco Unified Contact Center Enterprise のコンポーネントとサーバのサイズ情報を一部改訂し、Cisco Unified Contact Center Management Portal (Unified CCMP) に関する章を追加。
2008 年 8 月 27 日	初版発行。Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 7.5 に対応。

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も示されています。

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

『*What's New in Cisco Product Documentation*』は RSS フィードとして購読できます。また、リーダーアプリケーションを使用してコンテンツがデスクトップに直接配信されるように設定することもできます。RSS フィードは無料のサービスです。シスコは現在、RSS バージョン 2.0 をサポートしています。

シスコ製品のセキュリティ

本製品には暗号化機能が備わっており、輸入、輸出、配布および使用に適用される米国および他の国での法律を順守するものとします。シスコの暗号化製品を譲渡された第三者は、その暗号化技術の輸入、輸出、配布、および使用を許可されたわけではありません。輸入業者、輸出業者、販売業者、およびユーザは、米国および他の国での法律を順守する責任があります。本製品を使用するにあたっては、関係法令の順守に同意する必要があります。米国および他の国の法律を順守できない場合は、本製品を至急送り返してください。

米国の輸出規制の詳細については、次の URL で参照できます。

http://www.access.gpo.gov/bis/ear/ear_data.html