



このガイドについて

目的

このマニュアルでは、Cisco IP Contact Center (IPCC) ソリューションのコンポーネントの管理方法について説明します。また、音声とマルチチャネル コンタクト センターの両方のための IPCC の管理方法についても説明しています。

対象読者

このマニュアルは、コンタクトセンターのスーパーバイザおよび管理者を対象にしています。

マニュアルの構成

次の表では、このガイドの各項に含まれている情報について説明します。

項	説明
第 I 部 : IPCC エージェント	IPCC エージェントの管理方法およびデスクトップ機能の設定方法について説明します。
第 II 部 : IPCC でのコールおよびリクエストのルーティング	IPCC での音声コールおよびマルチチャネル コンタクトのルーティングに必要な設定について説明します。
第 III 部 : フォールト トレランスの向上	IPCC システムのフォールト トレランスを向上させるように CallManager を設定する方法について説明します。
第 IV 部 : IPCC レポート	IPCC レポート操作、およびコンタクトセンターの正確なレポートのために必要な設定について説明します。

その他の資料

Cisco Intelligent Contact Management (ICM) ソフトウェアについての詳細は、[Cisco Web ページ](#)にある [ICM 関連マニュアルの一覧](#)を参照してください。

マルチチャネルに関するマニュアル

ICM および IPCC マルチチャネル機能の詳細は、次のマニュアルを参照してください。

内容	マニュアル
マルチチャネル機能および用語	『 <i>ICM 5.0 Multichannel Overview</i> 』 ICM 5.0 Cisco コラボレーション サーバのマニュアル ICM 5.0 Cisco メディアブレンダのマニュアル ICM 5.0 Cisco ダイナミック コンテント アダプタのマニュアル ICM 5.0 Cisco E-Mail Manager のマニュアル
マルチチャネル アーキテクチャ およびコール フロー	『 <i>ICM 5.0 Multichannel Implementation Map</i> 』
マルチチャネルのインストール および設定	『 <i>Cisco ICM Installation Guide</i> 』 『 <i>Cisco ICM ソフトウェア IP Contact Center インストレーション コンフィギュレーションガイド</i> 』 『 <i>Cisco IP Contact Center Laboratory Guide</i> 』

マニュアルの入手

次の項では、シスコシステムズからマニュアルを入手する方法について説明します。

World Wide Web

マニュアルの最新版は、World Wide Web の次の URL で参照できます。

<http://www.cisco.com>

翻訳されたマニュアルは、次の URL から入手できます。

http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml

Documentation CD-ROM

シスコのマニュアルおよびその他の資料は、製品に付属している Cisco Documentation CD-ROM パッケージでご利用いただけます。Documentation CD-ROM は毎月更新されるので、印刷資料よりも新しい情報が得られます。この CD-ROM パッケージは、1 つのパッケージごとでも年間契約という形でもご利用いただけます。

マニュアルの発注方法

シスコのマニュアルは、次の方法で発注できます。

- Cisco.com に登録されている場合（Cisco Direct Customers）は、Networking Products MarketPlace からシスコ製品のマニュアルを発注できます。
http://www.cisco.com/cgi-bin/order/order_root.pl
- Cisco.com 登録ユーザの場合は、Subscription Store からオンラインで Documentation CD-ROM を発注できます。
<http://www.cisco.com/go/marketplace>
- Cisco.com に登録されていない場合は、製品を購入された代理店にお問い合わせください。

テクニカル サポート

シスコでは、技術上のあらゆる問題の最初の窓口として Cisco.com を運営しています。お客様およびパートナーは、Cisco Technical Assistance Center (TAC) Web サイトを使用して、オンライン ツールからマニュアル、トラブルシューティングに関するヒント、およびサンプル設定を入手できます。Cisco.com に登録済みのお客様は、Cisco TAC Web サイトでテクニカル サポート リソースにアクセスできます。

Cisco.com

Cisco.com は、いつでもどこからでも、シスコの情報、ネットワーク ソリューション、サービス、プログラム、およびリソースにアクセスできる対話形式のネットワーク サービスです。

Cisco.com は、広範囲にわたる機能およびサービスを提供する高度に統合されたインターネット アプリケーション、および次のような場合に役立つ強力で使いやすいツールです。

- ビジネス プロセスの合理化および生産性の向上
- テクニカル サポートによる技術上の問題の解決
- ソフトウェア パッケージのダウンロードおよびテスト
- シスコのトレーニング資料や製品の発注
- オンラインでのスキル査定、トレーニング、および認定プログラムへの登録

Cisco.com に登録すると、各ユーザに合った情報やサービスをご利用いただくことができます。Cisco.com には、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com>

Technical Assistance Center

Cisco TAC では、すべてのお客様は、シスコ製品、技術、またはソリューションについてのテクニカル サポートを受けることができます。Cisco TAC では、Cisco TAC Web サイトおよび Cisco TAC Escalation Center の 2 つのタイプのサポートを使用できます。

Cisco TAC への問い合わせは、問題の緊急度に応じて分類されます。

- 優先順位 4 (P4) : シスコ製品の機能、インストレーション、基本的な設定について、情報または支援が必要である。
- 優先順位 3 (P3) : ネットワークのパフォーマンスが低下しており、ネットワークが十分に機能していないが、ほとんどの業務運用は継続できる。
- 優先順位 2 (P2) : ネットワークのパフォーマンスが著しく低下したため業務に重大な影響があるが、対応策が見つからない。
- 優先順位 1 (P1) : ネットワークがダウンし、すぐにサービスを回復しなければ業務に致命的な損害が発生するが、対応策が見つからない。

問題の優先順位やサービス契約（該当する場合）によって、選択する Cisco TAC リソースは異なります。

Cisco TAC Web サイト

Cisco TAC Web サイトを使用すると、P3 および P4 問題をユーザ自身で解決でき、時間とコストを節約できます。このサイトには、24 時間アクセス可能なオンライン ツール、ナレッジ ベース、ソフトウェアなどが用意されています。Cisco TAC Web サイトには、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/tac>

有効な Cisco サービス契約を締結しているお客様、パートナー、およびリセラーは、Cisco TAC Web サイトでテクニカル サポート リソースにアクセスできます。Cisco TAC Web サイトにアクセスするには、Cisco.com ログイン ID とパスワードが必要です。有効なサービス契約を締結しているがログイン ID やパスワードを持っていない場合は、次の URL にアクセスして登録手続きを行ってください。

<http://www.cisco.com/register/>

Cisco TAC Web サイトを使用して技術上の問題を解決できない場合、Cisco.com に登録済みのお客様は、次の URL で TAC Case Open ツールを使用して、ケース オンラインを開くことができます。

<http://www.cisco.com/tac/caseopen>

インターネットにアクセス可能な場合は、Cisco TAC Web サイトで P3 および P4 ケースを開くことを推奨します。

JapanTAC Web サイト

Japan TAC Web サイトでは、利用頻度の高い TAC Web サイト (<http://www.cisco.com/tac>) のドキュメントを日本語で提供しています。Japan TAC Web サイトには、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/jp/go/tac>

サポート契約を結んでいない方は、「ゲスト」としてご登録いただくだけで、Japan TAC Web サイトのドキュメントにアクセスできます。

Japan TAC Web サイトにアクセスするには、Cisco.com のログイン ID とパスワードが必要です。ログイン ID とパスワードを取得していない場合は、次の URL にアクセスして登録手続きを行ってください。

<http://www.cisco.com/jp/register>

Cisco TAC Escalation Center

Cisco TAC Escalation Center では、優先順位 1 または優先順位 2 に分類された問題に対処します。P1 および P2 の分類は、ネットワークのパフォーマンスが著しく低下し業務に重大な影響があるような状況に割り当てられます。P1 または P2 問題が発生して TAC Escalation Center にアクセスすると、Cisco TAC エンジニアが自動的にケースを開きます。

各国の Cisco TAC の通話料無料の電話番号を入手するには、次の URL にアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/warp/public/687/Directory/DirTAC.shtml>

この場合、お客様の会社が契約している Cisco サポート サービスがどのレベルの契約になっているか（たとえば、SMARTnet、SMARTnet Onsite、または Network Supported Accounts (NSA; ネットワーク サポート アカウト) など）をお客様の会社のネットワーク管理部門に前もってご確認ください。また、お客様のサービス契約番号およびご使用の製品のシリアル番号をお手元にご用意ください。

