



このマニュアルについて

このマニュアルでは、シスコの音声、ビデオ、データの統合アーキテクチャ（AVVID）に基づいて Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise Edition ソリューションを実装するための、設計上の考慮事項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 IP Telephony Solution Reference Network Design (SRND)』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://cisco.com/go/srnd>

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 IP Telephony 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。

改訂履歴

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 IP Contact Center Enterprise Edition リリース 5.0 および 6.0 に適用されます。

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://cisco.com/go/srnd>

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
2005 年 3 月	初版発行。Cisco IPCC Enterprise Edition Releases 5.0 および 6.0 に対応。

技術情報の入手方法

シスコの文書および補足資料は、Cisco.com から入手できます。また、技術サポートおよび技術リソースは、さまざまな方法で入手できます。ここでは、シスコ製品に関する技術情報を入手する方法について説明します。

Cisco.com

最新のシスコドキュメンテーションは、次の URL から入手できます。

<http://www.cisco.com/univercd/home/home.htm>

シスコの 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>

各国のシスコ Web サイトには、次の URL でアクセスできます。

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

シスコ製品の最新資料の日本語版は、次の URL からアクセスしてください。

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

マニュアルの発注方法（英語版）

資料の発注手順は、次の URL で確認できます。

http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpk/pdi.htm

シスコの資料は、次の方法でご注文いただけます。

- Cisco.com の登録ユーザ様（シスコ直販のお客様）は、次の URL にある発注ツールからシスコ製品の資料をご注文いただけます。

<http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/index.shtml>

- Cisco.com に登録されていない場合、製品を購入された代理店へお問い合わせください。

シスコシステムズマニュアルセンター

シスコシステムズマニュアルセンターでは、シスコ製品の日本語マニュアルの最新版を PDF 形式で公開しています。また、日本語マニュアル、および日本語マニュアル CD-ROM もオンラインで発注可能です。ご希望の方は、次の URL にアクセスしてください。

<http://www2.hipri.com/cisco/>

また、シスコシステムズマニュアルセンターでは、日本語マニュアル中の誤記、誤植に関するコメントをお受けしています。次の URL の「製品マニュアル内容不良報告」をクリックすると、コメント入力画面が表示されます。

<http://www2.hipri.com/cisco/>

なお、技術内容に関するお問い合わせは、この Web サイトではお受けできませんので、製品を購入された各代理店へお問い合わせください。

テクニカル サポート

有効な Cisco サービス契約をお持ちのすべてのお客様、パートナー様、販売店様、代理店様に対しては、24 時間体制による Cisco Technical Support の技術サポート サービスをご提供いたします。Cisco.com の Cisco Technical Support Web サイトでは、膨大な数のオンライン サポート資料が提供されています。また、Cisco Technical Assistance Center (TAC) のエンジニアによる電話でのサポートもご利用いただけます。有効な Cisco サービス契約をお持ちでない場合は、販売代理店にご連絡ください。

Cisco Technical Support Web サイト

Cisco Technical Support Web サイトでは、シスコの製品とテクノロジーに関する技術的な問題のトラブルシューティングと解決を支援するために、オンライン ドキュメントおよびツールを提供しています。この Web サイトは、次の URL から 365 日 24 時間ご利用いただけます。

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

Cisco Technical Support Web サイト上のツールにアクセスするには、Cisco.com のユーザ ID とパスワードが必要です。有効なサービス契約をお持ちで、ユーザ ID またはパスワードをお持ちでないお客様は、次の URL で登録を行ってください。

<http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>



(注)

Web または電話でサービスを受ける場合は、Cisco Product Identification (CPI) ツールを使用して、ご使用の製品のシリアル番号を確認してください。Cisco Technical Support Web サイトから CPI ツールにアクセスするには、Documentation & Tools の下の **Tools & Resources** をクリックします。アルファベット順の索引ドロップダウン リストから **Cisco Product Identification Tool** を選択するか、Alerts & RMAs の下の **Cisco Product Identification Tool** のリンクをクリックします。CPI ツールでは、製品 ID またはモデル名による検索、ツリービューによる検索に加えて、一部の製品では **show** コマンドの出力をコピー アンド ペーストして検索することもできます。検索結果として、シリアル番号ラベルの場所が強調表示された製品の図が表示されます。ご使用の製品のシリアル番号ラベルの位置を確認し、サービスに電話する前にその情報をメモしておいてください。

サービス リクエストの発行

オンラインの TAC Service Request Tool を使用すると、S3 と S4 のサービス リクエストを短時間でオープンできます (S3 および S4 のサービス リクエストは、ネットワークの機能低下がごくわずかである状況や、製品情報を入手する必要がある状況に該当します)。TAC Service Request ツールで現在の状況を入力すると、推奨される解決方法が提示されます。これらの推奨手段で問題を解決できない場合は、Cisco TAC のエンジニアが対応します。TAC Service Request Tool には、次の URL からアクセスできます。

<http://www.cisco.com/techsupport/servicerequest>

S1 または S2 サービス リクエストの場合、またはインターネットにアクセスできない場合は、シスコ TAC に電話でご連絡ください。(S1 または S2 のサービス リクエストは、稼働中のネットワークが「ダウン」した状態か、あるいはネットワーク機能が著しく低下している状況に該当します)。S1 および S2 のサービス リクエストには、Cisco TAC のエンジニアがすぐに割り当てられ、業務を円滑に継続できるようサポートします。

電話でサービス リクエストをオープンする場合の連絡先は次のとおりです。

アジア太平洋 : +61 2 8446 7411 (オーストラリア : 1 800 805 227)

EMEA (欧州、中東、アフリカ) : +32 2 704 55 55

米国 : 1 800 553-2447

Cisco TAC の全連絡先のリストは、次の URL で参照できます。

<http://www.cisco.com/techsupport/contacts>

サービス リクエストのシビラティの定義

シスコでは、報告されるサービス リクエストを標準化するために、シビラティを定義しています。

シビラティ 1 (S1) : ネットワークがダウンした、または業務に致命的な影響がある。シスコはお客様と協力し、必要なリソースをすべて投入して 24 時間体制で問題解決に取り組みます。

シビラティ 2 (S2) : 使用中のネットワークのパフォーマンスが著しく低下した、またはシスコ製品の不備により業務の中核的な部分に悪影響がある。シスコはお客様と協力し、専任のリソースを投入して通常の営業時間の範囲で問題解決に取り組みます。

シビラティ 3 (S3) : ネットワークのパフォーマンスが十分ではないが、ほとんどの業務を継続できる。シスコはお客様と協力し、リソースを投入して通常の営業時間の範囲で満足いただけるレベルまでサービスを回復します。

シビラティ 4 (S4) : シスコ製品の機能、インストール、コンフィギュレーションについて、情報または支援が必要である。業務にほとんど影響しない、またはまったく影響しない。

その他の資料および情報の入手方法

シスコの製品、テクノロジー、およびネットワーク ソリューションに関する情報は、さまざまなオンライン ソースや出版ソースから入手できます。

- Cisco Marketplace では、Cisco の書籍、リファレンス ガイド、およびロゴ製品を幅広く提供しています。シスコ直営店の Cisco Marketplace へは、次の URL からアクセスできます。
<http://www.cisco.com/go/marketplace/>
- Cisco Product Catalog には、シスコシステムズが提供しているネットワーク製品の説明があり、製品の発注およびカスタマー サポート サービスにも利用できます。Cisco Product Catalog には、次の URL からアクセスできます。
<http://cisco.com/univercd/cc/td/doc/pcat/>
- Cisco Press では、ネットワーキング、トレーニング、および認定に関する一般的な書籍を幅広く発行しています。これらの出版物は、新しいユーザにとっても、経験豊富なユーザにとっても有益なものです。Cisco Press の最新の書籍と他の情報については、次の URL にある Cisco Press にアクセスしてください。
<http://www.ciscopress.com>
- 『Packet』は、インターネットおよびネットワーキング資産の有効活用を目的とした、シスコシステムズ刊行の技術者向け雑誌です。季刊誌『Packet』には、業界の最新トレンド、テクノロジーの進歩、シスコの製品やソリューションなどに関する記事に加え、ネットワークの開発やトラブルシューティングに関するヒント、設定例、ケース スタディ、資格認証やトレーニングに関する情報、詳細なオンライン資料へのリンクなども掲載されています。『Packet』には、次の URL でアクセスできます。
<http://www.cisco.com/packet>
- 『iQ Magazine』は、収益の増加、ビジネスの合理化、サービスの拡大などに、テクノロジーを応用するためのヒントを提供することを目的とした、シスコシステムズ刊行の季刊誌です。この季刊誌では、実際のケース スタディとビジネス戦略を取り上げ、さまざまな企業が抱えている課題と、それらの解決に役立つテクノロジーを紹介し、読者が安心してそれらのテクノロジーに投資するための判断材料となる情報を提供しています。『iQ Magazine』には、次の URL でアクセスできます。
<http://www.cisco.com/go/iqmagazine>
- 『Internet Protocol Journal』は、公共および専用のインターネットおよびイントラネットの設計、開発、運用に携わる技術専門家に向けて、シスコシステムズが四半期ごとに発行する定期刊行物です。『Internet Protocol Journal』には、次の URL でアクセスできます。
<http://www.cisco.com/ipj>
- シスコでは、ネットワーキング関係のトレーニングを世界規模で提供しています。最新情報については、次の URL を参照してください。
<http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html>

