



INDEX

数字

- 2 サーバ ハイ アベイラビリティ 配置モデル
Cisco Unified Communications Manager 統合 **4-7**

A

- A2Q Bid Assurance **6-1**
AHT **5-3**
ASR
サーバ **2-25**
リソースの割り当て **2-25**
Automatic Call Distribution (ACD) **1-6**
Automatic Speech Recognition (ASR) **2-24**

B

- BHCA **5-3**
Bid Assurance、A2Q 要件 **6-1**

C

- CAC **7-13**
Campaign Manager **2-14**
Catalyst スイッチ、最大 SPAN セッション数 **B-2**
Cisco Agent Desktop **1-14**
Cisco Desktop Services **1-13**
Cisco Interaction Manager **2-17**
Cisco IP IVR **vii**
Cisco Supervisor Desktop **1-20**
Cisco TelePresence Virtual Agent **2-12**
Cisco Unified CCX
概要 **1-2**

- 配置モデル **4-1**
パッケージ **1-3**

- Cisco Unified CCX Engine、機能 **2-6**
Cisco Unified CCX Outbound Preview Dialer (アウトバウンド)
概要 **1-21, 2-13**
各パッケージで提供される **1-21**
機能 **1-22**
Cisco Unified CCX クラスタ、Unified Communications Manager クラスタとの統合 **4-10**
Cisco Unified CCX の配置、ガイドライン **4-5**
Cisco Unified CME
Cisco Unified CCX と統合した配置 **4-3**
Cisco Unified CM Telephony サブシステム **2-2**
Cisco Unified Communications Manager
Cisco Unified CCX と統合した配置 **4-2**
Cisco Unified Communications Manager Express (Cisco Unified CME)
アーキテクチャ **3-2**
概要 **3-1**
機能 **3-2**
基本 ACD **3-5**
耐障害性 **3-5**
モニタおよび録音 **3-5**
Cisco Unified Communications Manager Express (Unified CME)
Cisco Unified CCX コンポーネント **3-4**
コール処理 **3-3**
Cisco Unified Communications Manager クラスタ、Unified CCX と統合した配置 **4-10**
Cisco Unified Email Interaction Manager (EIM)
概要 **1-22**
機能 **1-23**
ライセンス許諾されたコンポーネント **1-23**

Cisco Unified ICME ソフトウェア、Cisco Unified CCX との統合 [2-25](#)

Cisco Unified Preview Outbound Dialer Express (Unified OUTDX)

コールフロー [2-16](#)

ハイ アベイラビリティ [2-15](#)

Cisco Unified Preview Outbound Dialer Express (アウトバウンド)

アウトバウンド コール プロセス [2-15](#)

コンポーネント [2-14](#)

スケーラビリティ [2-15](#)

配置ガイドライン [2-17](#)

Cisco Unified Web Interaction Manager (EIM)

概要 [1-23](#)

Cisco Unified Web Interaction Manager (WIM)

機能 [1-24](#)

ライセンス許諾されたコンポーネント [1-24](#)

Cisco Unified Wireless IP Phone 7920 [2-9](#)

Committed Access Rate (CAR) [7-13](#)

Config Datastore (CDS) [2-14](#)

Configuration and Ordering Tool [5-5](#)

CSD Record Viewer [2-8](#)

CTI Server [2-14](#)

D

Dialer [2-14](#)

DNS ルックアップ [7-12](#)

DSCP マーキング [7-13](#)

E

Erlang カルキュレータ [5-3, 5-5](#)

I

Interactive Voice Response (IVR) [1-9](#)

IPPA [1-18](#)

IP Phone Agent (IPPA)

SPAN ポート サーバ [2-9](#)

IVR

平均ポート使用時間 [5-3](#)

ポート [5-2, 5-5](#)

ポートのサイジング [5-5](#)

IVR ポート [1-5](#)

J

JTAPI

ユーザ [2-3](#)

L

LSPAN [B-2](#)

M

Media Resource Control Protocol (MRCP) [2-24](#)

Monitoring および Recording の冗長性 [2-30](#)

N

NAT [7-12](#)

Network Address Translation (NAT) [7-12](#)

NIC

VoIP モニタ サーバ [B-2](#)

パケットの処理 [2-8](#)

O

OOB (Odysoft ODBC Collector) Service [2-24](#)

P

Ping、CAD で使用 [7-12](#)

Policy Based Routing (PBR) [7-13](#)

Port Address Translation (PAT) [7-12](#)

PSTN [5-2](#)

Q

QoS

Unified CCX インターフェイスの分類 **7-13**

考慮、CAD **7-14**

コール アドミッション制御 **7-13**

Quality Management Recorded Contact Storage Calculation **2-24**

Quality of Service

「QoS」を参照

Quality of Service (QoS) **7-13**

R

Resource Manager **2-14**

RSPAN **B-2**

RTP ストリーム **2-8**

S

Session Initiation Protocol (SIP) **2-10**

SIP 電話 **2-10**

SPAN **B-1**

ポート モニタ サーバ **2-9**

T

TCP ポート **7-13**

Text-to-Speech (TTS) **2-24**

TTS

リソース **2-25**

U

Unified **4-5**

Unified CCX

Configuration and Ordering Tool **5-5**

インターフェイス **7-13**

キャパシティ **A-1**

サーバのサイジング **6-1**

プロトコル **7-13**

Unified CCX Gateway PG **2-25**

Unified CCX システムの管理 **2-5**

Unified CM

サイジング ツール **6-2**

システム パフォーマンス **6-3**

Unified CM Telephony トリガ **2-2**

V

Voice over IP モニタリング **B-1**

VSPAN **B-2**

W

Wireless Access Point (WAP) **2-9**

あ

アーキテクチャ、Cisco Unified Communications Manager Express (Cisco Unified CME) 配置 **3-2**

宛先ポート、SPAN 構成 **B-2**

い

インターフェイス **7-13**

インバウンド音声

概要 **1-4**

コンポーネント **1-5**

ライセンス許諾されたコンポーネント **1-4**

え

エージェント

サービス レベル目標 **5-3**

トラフィック プロファイル **7-1**

エンドツーエンドのキューイング **7-13**

き

- 企業のデータ ストア [7-11](#)
- 企業のデータ ストアへアクセス [7-11](#)
- 基本 ACD [3-5](#)
- キャパシティ、Unified CCX [A-1](#)
- キュー ポート [5-2](#)

こ

- コーデック
 - G.711 [7-5](#)
 - G.729 [7-5](#)
- コール アドミッション制御 (CAC) [7-13](#)
- コール センターのサイジング
 - 基本的な手順と設計上の考慮事項 [5-4](#)
 - 留意事項 [5-1](#)
- コールド スタンバイ [2-31](#)
- コール フローの例 [2-4](#)
- コール ブロック [5-3](#)
- コール録音、ディスク スペース要件 [4-8](#)
- 互換性 [2-33](#)
- コンタクト センター、典型的な例 [7-3](#)
- コンピュータ/テレフォニー インテグレーション (CTI) [1-12](#)

さ

- サーバ
 - サイジング [6-1](#)
- サービスアビリティ [7-11](#)
- サービス グレード [5-3](#)
- サービス レベル [5-3](#)
- サイジング
 - Configuration and Ordering Tool [5-5](#)
 - IVR ポート [5-5](#)
 - Unified CCX サーバ [6-1](#)
 - 計算例 [5-5](#)
 - コール センター [5-1](#)

- サーバ [6-1](#)
- 文書 [5-2](#)
- サイジング ツール
 - Configuration and Ordering Tool [6-1](#)
 - 説明 [6-1](#)
- 最頻時発呼数 (BHCA) [5-3](#)
- サイレント モニタリング
 - 帯域幅の使用状況 [7-2](#)
 - プロバイダー [7-2](#)
 - 要求者 [7-2](#)

し

- 事前情報 [5-2](#)
- 障害回復 [2-31](#)
- 冗長性
 - 概要 [2-28](#)
 - データベース [2-29](#)
 - モニタおよび録音 [2-30](#)

せ

- セキュリティ [7-11](#)

そ

- 送信元ポート、SPAN 構成 [B-2](#)
- ソフトウェア コンポーネント
 - Cisco Unified CCX Engine [2-6](#)
 - Monitoring [2-6](#)
 - Recording [2-6](#)
 - 概要 [2-6](#)
 - データベース [2-6](#)

た

- 帯域幅
 - IP Phone コールの使用状況 [7-4](#)

VoIP モニタ サービス **7-6**
 コーデック **7-5**
 コールあたりのパケット サイズ別要件 **7-4**
 サイレント モニタリングの使用状況 **7-2**
 推定 **7-1**
 デスクトップ アプリケーション **7-7**
 耐障害性 **2-28**
 Cisco Unified CCX Engine **2-28**
 Cisco Unified Communications Manager Express
 (Cisco Unified CME) **3-5**
 対象読者、このガイド **vii**
 単一サーバ非ハイ アベイラビリティ配置モデル
 Cisco Unified Communications Manager 統合 **4-6**
 Unified Communications Manager Express 統
 合 **4-7**

て

ディスク スペースの使用 **4-8**
 ディレクトリ
 DC **2-3**
 Microsoft Active Directory **2-3**
 Netscape iPlanet **2-3**
 ディレクトリ サービス、Netscape Directory **C-1**
 データ ストア
 エージェント **2-6**
 構成 **2-6**
 リポジトリ **2-6**
 履歴 **2-6**
 データ ストア アクセス **7-11**
 データベースの冗長性 **2-29**
 デスクトップ
 Cisco Agent Desktop **2-5**
 Cisco Supervisor Desktop **2-5**

と

トラフィック シェーピング **7-13**
 トラフィックの分類 **7-13**

は

ハイ アベイラビリティ **2-28, 2-30, 2-31, 4-8**
 配置モデル
 2 サーバ ハイ アベイラビリティ配置モデル
 Cisco Unified Communications Manager 統
 合 **4-7**
 Cisco Unified CME **4-3**
 Cisco Unified Communications Manager **4-2**
 概要 **4-1**
 設計上の留意事項 **4-8**
 単一サーバ非ハイ アベイラビリティ配置モデル
 Cisco Unified Communications Manager 統
 合 **4-6**
 Unified Communications Manager Express 統
 合 **4-7**
 パッケージ、Cisco Unified CCX **1-3**
 パフォーマンス基準
 影響 **6-3**
 カテゴリ **6-2**
 範囲、このガイド **vii**

ひ

品質管理
 概要 **1-25**
 機能 **1-26**
 ライセンス許諾されたコンポーネント **1-25**

ふ

ブロードバンド経由のリモート エージェント **2-11**
 ブロックされたコール **5-3**
 ブロックのパーセンテージ **5-3**
 プロトコル **7-13**
 プロビジョニング
 (「サイジング」を参照)

へ

平均処理時間 (AHT) [5-3](#)

ほ

ポート

IVR [5-2](#)

PSTN [5-2](#)

インターフェイス [7-13](#)

キュー [5-2](#)

ゲートウェイ [5-2](#)

サイジング [5-5](#)

使用率 [7-12](#)

プロトコル [7-13](#)

も

モニタおよび録音 [3-5](#)

モニタリング

デスクトップ [2-7](#)

モニタリング サーバ [2-6](#)

よ

要員管理

概要 [1-27](#)

機能 [1-27](#)

ライセンス許諾されたコンポーネント [1-27](#)

用語 [5-1](#)

り

リアルタイム レポート [2-5](#)

リソース要件 [5-5](#)

リモート エージェント [7-1](#)

リモート エージェントのトラフィック プロファイル [7-1](#)

リモート スーパーバイザリ モニタリング [2-9](#)

履歴レポート [1-13, 2-5](#)

れ

例

25 エージェントを使用する、Unified CCX Standard アプリケーションのサイジング [5-5](#)

Standard Resource Calculator の基本的な例 [5-6](#)

標準の Resource Calculator のコール処理例 [5-8](#)

レポート

リアルタイム [2-5](#)

履歴 [2-5](#)

ろ

録音サーバ [2-7](#)