



はじめに

- [変更履歴](#) , on page i
- [このガイドについて](#) , on page iii
- [対象読者](#) , on page iii
- [関連資料](#) , on page iv
- [通信、サービス、およびその他の情報](#) (v ページ)
- [フィールド通知](#) , on page v
- [マニュアルに関するフィードバック](#) , on page vi
- [表記法](#) , on page vi

変更履歴

以下の表に、このガイドで行われた変更のリストを示します。最新の変更から提示されています。

変更内容	セクション	日付
マニュアル初回リリース		2020 年 2 月
次の展開タイプに向けた Cisco UCS C240 M5SX および Cisco Hyperflex HX220c M5SX TRC サーバでリファレンス設計レイアウトおよび VM 使用を追加。 <ul style="list-style-type: none"> • 2000 エージェント展開 • 4000 エージェント展開 • 12000 エージェント展開 • 24000 エージェント展開 	Contact Center Enterprise Reference Designs	
新規 Cisco Webex エクスペリエンス管理機能 機能に情報を追加。	Contact Center Enterprise ソリューションの概要 統合機能の設計上の考慮事項	
新規 顧客向け仮想アシスタンス機能 機能に情報を追加。	統合機能の設計上の考慮事項	
2つの共有 ACD 回線上の自宅と仕事用電話機の両方の共有 ACD 回線サポートが追加。	統合機能の設計上の考慮事項	
次の構成制限が増加しました。 <ul style="list-style-type: none"> • ダイアラごとの 1 秒あたりのアウトバウンドダイアラ最大コール数 • SIP ダイアラごとのアウトバウンドダイアラ最大ポート • システムごとのプレビューキャンペーン数 • システムあたりの予測キャンペーン数（エージェントまたは VRU ベース） • 周辺機器ごとの予想キャンペーンスキルグループ 	アウトバウンドキャンペーンの制限	

変更内容	セクション	日付
メンテナンスサポートが終了した Cisco MediaSense、Cisco Remote Expert、Context Service に関する情報を削除。		
デスクトップチャット検索を追加	Desktop Chat サーバの設定	

このガイドについて

このガイドには、Cisco Unified Contact Center Enterprise（Unified CCE）の展開に関する設計上の考慮事項およびガイドラインが記載されています。このガイドは、導入されたソリューションに含まれる可能性があるすべてのコンポーネントの情報をまとめたものです。このガイドは、読者が基本的なコンタクトセンターの用語および概念をよく理解していることを前提としています。Unified CCX を適切に展開するには、『Cisco Collaboration System Solution Reference Network Designs』Cisco Collaboration System ソリューション リファレンス ネットワーク設計 (SRND) 『Cisco Collaboration System Solution Reference Network Designs』 記載の情報にも精通している必要があります。

このガイドでは、設計プロセスに焦点を当てています。最初のコンセプト設計から、最終的な設計提示までの過程において必要な情報を提供することが目的です。コンタクトセンターのエンタープライズソリューションのインストール、設定、および管理の詳細については、他のガイドで説明しています。

本書の 4 章まででは、3 種類の Contact Center Enterprise ソリューションを幅広くカバーしています。

- Packaged Contact Center Enterprise
- Contact Center 版 Cisco Hosted Collaboration Solution
- Unified Contact Center Enterprise

Unified CCE に特化した設計上の考慮事項およびガイドラインに関する情報は、残りの章を参照してください。

対象読者

このガイドの最初の 3 章は、コンタクトセンターのエンタープライズソリューションの全体的な概要が必要なユーザを対象としています。

このガイドの主な対象者は、コンタクトセンターを設計するユーザです。このガイドは、コンタクトセンターの企業向けのコンポーネントの連携および動作方法について、詳しい知識を必要とするシステム管理者にも役立ちます。

関連資料

上記の本ガイドで説明されない情報の詳細については、以下のドキュメントを参照してください。

詳細	リンク
どの製品のどのバージョンのがコンタクトセンターのエンタープライズソリューションに対応しているかについては、互換性マトリクスを参照してください。	https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-device-support-tables-list.html https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/products-device-support-tables-list.html https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/hosted-collaboration-solution-contact-center/products-device-support-tables-list.html
<i>Cisco Unified Contact Center Enterprise</i> 機能ガイドソリューションの統合された機能の設定と管理の詳細を参照してください。	http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-feature-guides-list.html
現在のソリューション構築の基盤となるユニファイドコミュニケーションのインフラストラクチャの詳細については、 <i>Cisco Collaboration Systems</i> ソリューションリファレンスネットワーク設計を参照してください。	http://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/products-implementation-design-guides-list.html

各コンポーネントの完全なドキュメントについては、以下のサイトに掲載されたコンタクトセンターの企業向けソリューションを参照してください。

コンポーネント	リンク
Cisco Unified Contact Center Enterprise	http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/tsd-products-support-series-home.html
Cisco Finesse	http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/tsd-products-support-series-home.html
Cisco Customer Collaboration Platform	https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/tsd-products-support-series-home.html
Cisco Unified Customer Voice Portal	http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-customer-voice-portal/tsd-products-support-series-home.html
Cisco Unified Intelligence Center	http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/tsd-products-support-series-home.html

コンポーネント	リンク
Cisco Virtualized Voice Browser	http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/virtualized-voice-browser/tsd-products-support-series-home.html
Unified Contact Center 管理ポータル	http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-management-portal/tsd-products-support-series-home.html

通信、サービス、およびその他の情報

- シスコからタイムリーな関連情報を受け取るには、[Cisco Profile Manager](#) でサインアップしてください。
- 重要な技術によりビジネスに必要な影響を与えるには、[Cisco Services](#) にアクセスしてください。
- サービス リクエストを送信するには、[Cisco Support](#) にアクセスしてください。
- 安全で検証済みのエンタープライズクラスのアプリケーション、製品、ソリューション、およびサービスを探して参照するには、[Cisco Marketplace](#) にアクセスしてください。
- 一般的なネットワーキング、トレーニング、認定関連の出版物を入手するには、[Cisco Press](#) にアクセスしてください。
- 特定の製品または製品ファミリの保証情報を探すには、[Cisco Warranty Finder](#) にアクセスしてください。

Cisco バグ検索ツール

[Cisco Bug Search Tool](#) (BST) は、シスコ製品とソフトウェアの障害と脆弱性の包括的なリストを管理する Cisco バグ追跡システムへのゲートウェイとして機能する、Web ベースのツールです。BST は、製品とソフトウェアに関する詳細な障害情報を提供します。

フィールド通知

シスコでは、シスコ製品に関する重要な問題についてカスタマーとパートナーに通知するために、Field Notice を発行しています。通常それらの問題については、アップグレード、回避策、またはその他のユーザアクションが必要になります。詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-products-field-notice-summary.html> の「製品フィールド通知の概要」を参照してください。

次の通知で新しいアナウンスがリリースされた場合、シスコ製品、シリーズ、またはソフトウェアのカスタムサブスクリプションを作成して、電子メールアラートを受信したり、RSS フィードを利用できます。

- Cisco セキュリティ アドバイザリ

- Field Notice
- 販売終了またはサポートに関するアナウンス
- ソフトウェアアップデート
- 既知のバグの更新

カスタムサブスクリプションの作成の詳細については、<https://cway.cisco.com/mynotifications> の「マイ通知（*My Notifications*）」を参照してください。

マニュアルに関するフィードバック

このドキュメントに関するご意見は、contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com まで電子メールでご共有ください。

ご意見をお待ちしています。

表記法

このマニュアルでは、以下の表記法を使用しています。

表記法	説明
▽太字△	<p>太字は、ユーザエントリ、キー、ボタン、フォルダ名およびサブメニュー名などのコマンドを表すときに使用されます。</p> <p>次に例を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [編集（Edit）]>[検索（Find）]を選択します。 • [完了（Finish）]をクリックします。
イタリック体	<p>イタリック体は、次の内容を表すときに使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 新しい用語の紹介。例：スキル グループとは、類似したスキルを持つエージェントの集合です。 • ユーザが置き換える必要のある構文値。例：IF (<i>condition, true-value, false-value</i>) • ドキュメントのタイトル。例： <i>Cisco Unified Contact Center Enterprise</i> インストールおよびアップグレード ガイドを参照してください。
ウィンドウ フォント	<p>Courier などのウィンドウ フォントは、次の場合に使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • コード中のテキストや、ウィンドウに表示されるテキスト。例： <pre><html><title>Cisco Systems, Inc. </title></html></pre>

表記法	説明
< >	山カッコは、次の場合に使用されます。 <ul style="list-style-type: none">• コンテキストでイタリックが許可されない引数（ASCII出力など）。• ユーザが入力する文字列で、ウィンドウには表示されないもの（パスワードなど）。

