



# Unified CCX Agent Email の設定

初版:2015 年 9 月 10 日

## はじめに

このページには、Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) 環境における Agent Email の設定情報が記載されています。

対象読者には、Cisco Collaboration 製品の知識を持っており、Cisco Collaboration のコンポーネントおよび展開についてシステムレベルで設定できるだけのスキルが要求されます。

設定情報は、主に Cisco Collaboration System リリース 11.0(1) で Unified CCX に対して実行されたシステム テストに基づいています。

ここでは、段階的な詳しい手順については説明しません。製品のインストール、設定、および管理の詳細については、関連する製品マニュアルを参照してください。

## Design

Unified CCX の展開における設計上の考慮事項とガイドラインについては、次のマニュアルを参照してください。

- [Cisco Unified Contact Center Express Design Guide](#)

Email の展開における設計上の考慮事項とガイドラインについては、次のマニュアルを参照してください。

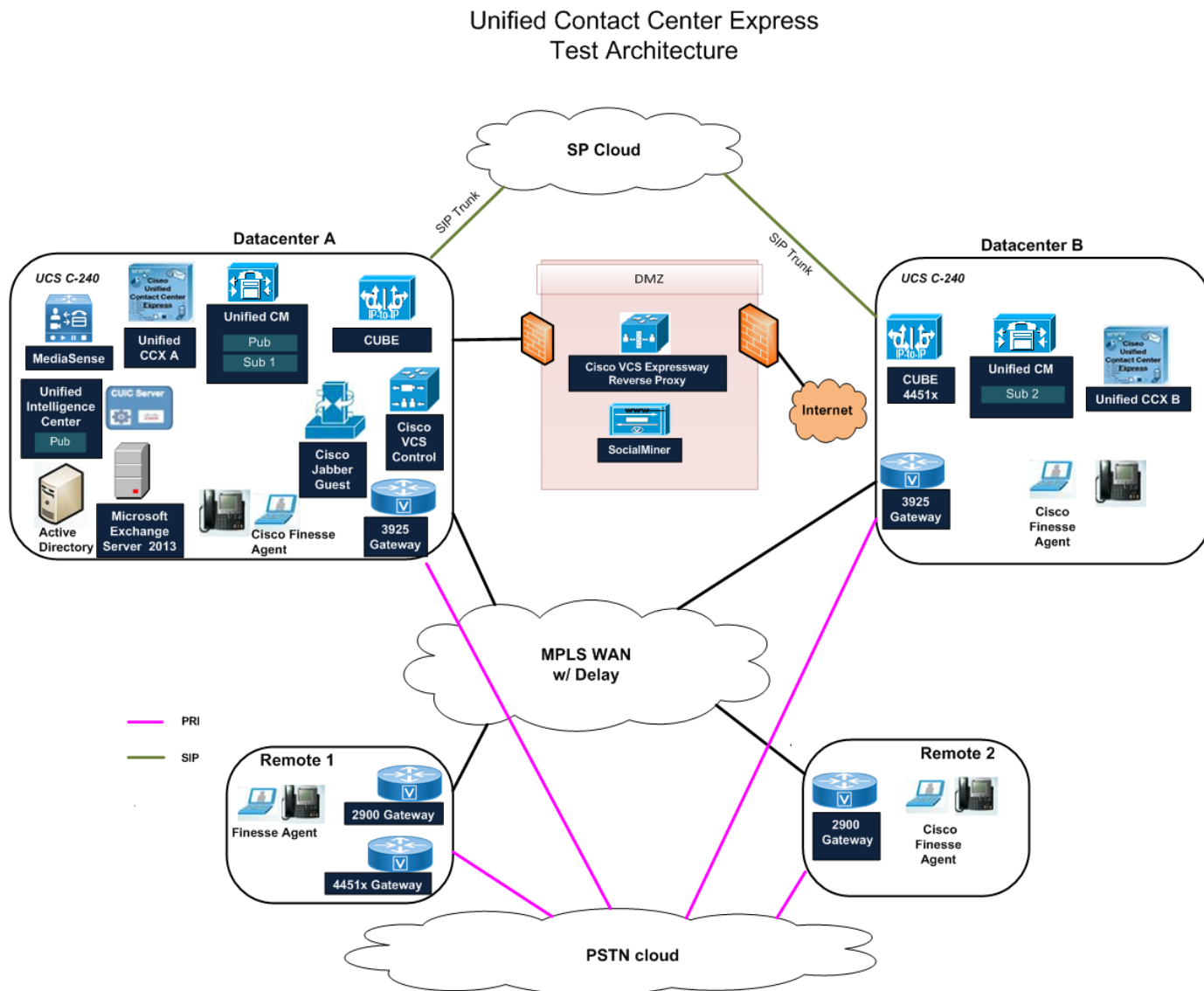
- *Unified CCX Finesse Agent Email* in [Cisco Unified Contact Center Express Design Guide, Release 11.0\(1\)](#)

## トポロジ

このセクションには、Unified CCX の Agent Email に関する情報が記載されています。

Agent Email のテストが実行された特定の展開およびサイトについては、『[Cisco Unified Contact Center Express Test Bed for Collaboration Systems Release 11.0\(1\)](#)』を参照してください。

図 1. Collaboration Systems リリース 11.0(1):Unified CCX のテスト アーキテクチャ



## コンポーネントの展開

Cisco Collaboration Systems Release 11.0 のテストでは、Unified Communications Manager、Unified CCX、CUBE などのさまざまなコンポーネントが複数のサイトでインストールおよびテストされました。

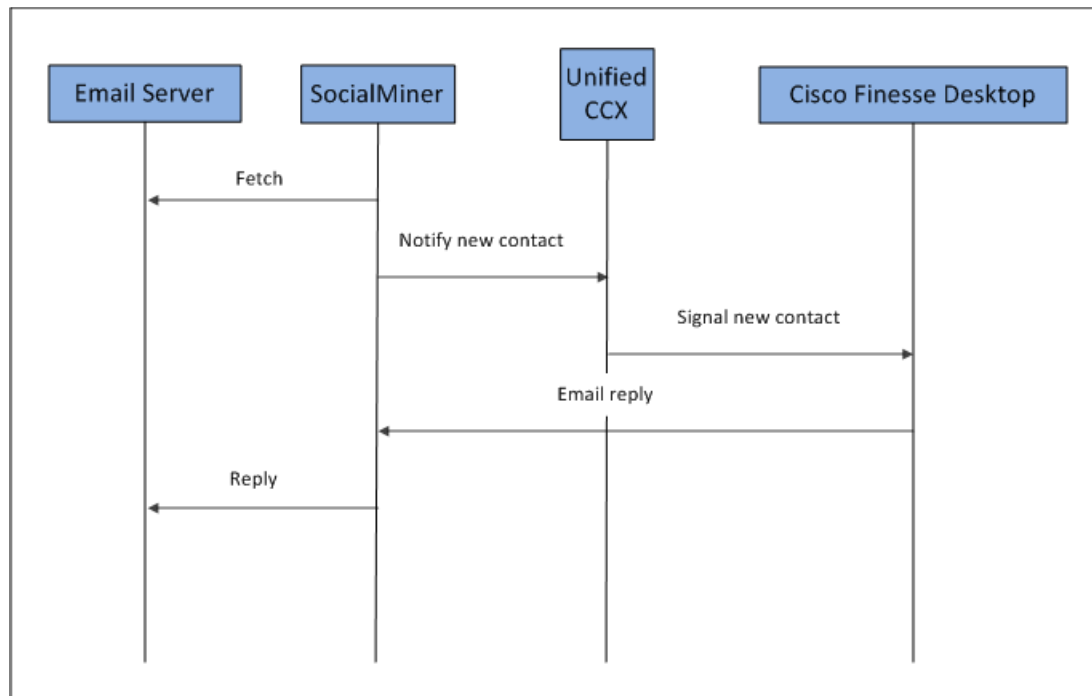
- Unified Communications Manager: 11.0.1.20000-2
- Unified CCX: 11.0.1.10000-75
- SocialMiner: 11.0.1.10000-34
- Cisco Unified Communications Manager IM and Presence Service: 11.0.1.10000-6
- Cisco IOS: 15.5.3(M)

## コール フロー

次に、Unified CCX Agent Email コールの流れ図を示します。

1. ユーザがコンタクト センターへ電子メールを送信します。
2. Cisco SocialMiner(SocialMiner)の Unified CCX で作成されたフィードおよびタグに基づいて、SocialMiner が連絡先 (ユーザの電子メール)をフェッチします。
3. SocialMiner は Unified CCX へ連絡先を挿入します。
4. 電子メール エージェントが利用可能になるまで連絡先はキューに入っています。
5. エージェントが利用可能になると、電子メールは自動的に承認され、エージェントへ渡されます。
6. エージェントが電子メールに返信し、SocialMiner は電子メール サーバに応答を返します。

図 2 Unified CCX Agent Email のコール フロー



## 設定 (Configuration)

ここでは、Unified CCX Agent Email を設定するための作業概要と関連情報について説明します。

以下の表には、次の情報が記載されています。

- **設定作業**: 設定作業の概要一覧
- **システム テストの詳細**: 製品ドキュメントに記載されている手順および設定と、システム テストのバリエーション。
- **詳細情報**: 作業概要に関連する詳細な設定情報についての製品ドキュメントへのリンク。

**注:**「システム テストの詳細」で特に明記されていない限り、製品ドキュメントに記載されているデフォルト値および推奨値が使用されています。

表 1. Unified CCX Agent Email の設定

| 設定作業                                                     | システム テストの詳細                                                     | 追加情報                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Unified Communications Manager サーバを設定します。             |                                                                 | 『 <a href="#">Cisco Unified Communications Manager Install and Upgrade Guides</a> 』を参照してください。                                      |
| 2. Unified CCX 用の Unified Communications Manager を設定します。 |                                                                 | 『 <a href="#">Cisco Unified Communications Manager Configuration Guides</a> 』を参照してください。                                            |
| 3. Unified CCX を設定します。                                   |                                                                 | 『 <a href="#">Cisco Unified Contact Center Express Install and Upgrade Guides</a> 』を参照してください。                                      |
| 4. 電子メールを設定します。                                          |                                                                 | 『 <a href="#">Cisco Unified CCX Administration Guide, Release 11.0</a> 』の「 <i>Chat / Chat and Email Menu Options</i> 」の章を参照してください。 |
| 5. SocialMiner を設定します。                                   |                                                                 | 『 <a href="#">Cisco Unified CCX Administration Guide, Release 11.0</a> 』の「 <i>SocialMiner Configuration</i> 」の章を参照してください。          |
| 6. Unified CCX Mail Server を設定します。                       | Unified CCX で提供される CPA パラメータのデフォルト値を使用することができるため、特別な設定は必要ありません。 | 『 <a href="#">Cisco Unified CCX Administration Guide, Release 11.0</a> 』の「 <i>Mail Server Configuration</i> 」の章を参照してください。          |

## 関連資料

- [Cisco Unified Contact Center Express Design Guide](#)
- [Cisco Unified Communications Operating System Administration Guide for Cisco Unified CCX and Cisco Unified IP IVR](#)
- [System Release Notes for Contact Center: Cisco Collaboration Systems Release 11.0\(1\)](#)
- インフラストラクチャのコンポーネントを設定するための IOS コマンドについては、『[Configuration Command Files for Unified CCX](#)』を参照してください。

## 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/c/en/us/td/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>

『*What's New in Cisco Product Documentation*』は、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し、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をデスクトップに配信することもできます。RSS フィードは無料のサービスです。

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。

対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『*Information Packet*』に記載されています。添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよびこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、シスコおよびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性がシスコまたはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

このマニュアルで使用している IP アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスおよび電話番号を示すものではありません。マニュアル内の例、コマンド出力、ネットワーク トポロジ図、およびその他の図は、説明のみを目的として使用されています。説明の中に実際のアドレスおよび電話番号が使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

ハード コピーおよびソフト コピーの複製は公式版とみなされません。最新版はオンライン版を参照してください。

シスコは世界各国 200 箇所にオフィスを開設しています。各オフィスの住所、電話番号、FAX 番号は当社の Web サイト ([www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices)) をご覧ください。

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. シスコの商標の一覧は <http://www.cisco.com/go/trademarks> でご確認いただけます。Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

© 2015 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.