



はじめに

このマニュアルでは、Cisco Finesse の管理方法について説明します。

- [変更履歴, i ページ](#)
- [このマニュアルについて, ii ページ](#)
- [対象読者, ii ページ](#)
- [マニュアルの構成, ii ページ](#)
- [関連資料, iv ページ](#)
- [マニュアルとサポート, iv ページ](#)
- [フィールドアラートおよびフィールド通知, iv ページ](#)
- [マニュアルに関するフィードバック, v ページ](#)
- [表記法, v ページ](#)

変更履歴

次の表に、このガイドに対する変更のリスト、リンク、これらの変更が行われた日付を示します。

変更	日付	リンク
リリース 10.5(1)用のマニュアルの初版	2014 年 6 月 4 日	
デスクトップレイアウトの変更 (エージェントのキュー統計情報、複数列のサポート)		デフォルトのレイアウト XML デフォルトのデスクトップレイアウトの更新
重複した理由コード値の廃止		受信不可理由コード サインアウト理由コード

変更	日付	リンク
オプションの要約		Wrap-Up Reasons
アウトバウンドダイヤラコール用のワークフロー トリガー		ワークフローのトリガーとアウトバウンドコール
日本語エージェント名のサポート		ローカリゼーション

このマニュアルについて

『Cisco Finesse アドミネストレーション ガイド』では、Cisco Finesse の管理および保守の方法について説明します。

対象読者

このマニュアルは、Cisco Finesse を設定、管理、モニタする Unified Contact Center Enterprise システム管理者を対象としています。

Unified Contact Center Express 環境での Finesse の管理については、『[Unified CCX Administration Guide \(Unified CCX 管理ガイド\)](#)』を参照してください。

マニュアルの構成

このマニュアルは、次の章で構成されています。

章	説明
第 1 章： 使用する前に	Finesse の管理に使用されるツールと、そのアクセス方法について説明します。
第 2 章： システム設定の管理	CTI サーバ、管理サーバおよびデータサーバ、およびクラスタ設定を指定する方法について説明します。
第 3 章： コール変数のレイアウトの管理	Finesse Agent Desktop のコール制御ガジェットに表示されるコール変数と ECC 変数を設定する方法について説明します。

章	説明
第 4 章 : デスクトップ レイアウトの管理	Finesse エージェント デスクトップのデフォルトレイアウトを更新する方法について説明します。
第 5 章 : 電話帳の管理	電話帳および電話帳の連絡を作成、編集、および削除する方法について説明します。
第 6 章 : 理由の管理	受信不可理由コード、サインアウト理由コード、およびラップアップ理由を追加、編集、および削除する方法について説明します。
第 7 章 : チーム リソースの管理	チームに電話帳、理由、およびカスタムデスクトップレイアウトを割り当てたり割り当てを解除したりする方法について説明します。
第 8 章 : ワークフローの管理	ワークフローおよびワークフローアクションを作成、編集、および削除する方法について説明します。
第 9 章 : セキュリティの管理	HTTPS を介したデスクトップへのアクセスを強制し、自己署名証明書を信頼し、CA 証明書をアップロードする方法について説明します。
第 10 章 : サードパーティ ガジェット の管理	Finesse に サードパーティ ガジェット をアップロードする方法について説明します。
第 11 章 : 定期メンテナンスの実行	Finesse サービスにアクセスし、ログを収集し、リモートアカウントを管理し、サードパーティのガジェットのアカウントを管理し、レプリケーションのチェックを行う方法について説明します。
第 12 章 : Cisco Finesse のフェールオーバーメカニズム	Cisco Finesse のフェールオーバーと冗長性メカニズムについて説明します。
第 13 章 : バックアップと復元	Cisco Finesse のバックアップおよび復元のメカニズムについて説明します。

関連資料

マニュアルまたはリソース	リンク
<i>Cisco Finesse Documentation Guide</i>	http://www.cisco.com/en/US/partner/products/ps11324/products_documentation_roadmaps_list.html
Finesse マニュアルの Cisco.com サイト	http://www.cisco.com/en/US/partner/products/ps11324/tsd_products_support_series_home.html
Finesse のマニュアルの Wiki	http://docwiki.cisco.com/wiki/Cisco_Finesse
Cisco Finesse のトラブルシューティングのヒント	http://docwiki.cisco.com/wiki/Troubleshooting_Cisco_Finesse

マニュアルとサポート

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 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がデスクトップに直接配信されるように設定することもできます。RSS フィードは無料のサービスです。シスコは現在、RSS バージョン 2.0 をサポートしています。

フィールドアラートおよびフィールド通知

シスコ製品が変更された可能性や、主要プロセスが重要であると判断された可能性があることに注意してください。こうした情報は、シスコのフィールドアラートおよびフィールド通知メカニズムを使用して通知されます。フィールドアラートおよびフィールド通知は、Cisco.com の Product Alert Tool で登録すると受信できます。このツールを使用して関心のある製品を選択し、通知を受信するプロファイルを作成することができます。

www.cisco.com にログインし、次の URL のツールにアクセスしてください。<http://www.cisco.com/cisco/support/notifications.html>

マニュアルに関するフィードバック

このマニュアルに関する技術的なフィードバック、または誤りや記載もれなどお気づきの点がございましたら、HTML ドキュメント内のフィードバック フォームよりご連絡ください。 mailto:contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com

ご協力をよろしくお願いいたします。

表記法

このマニュアルでは、次の表記法を使用しています。

表記法	説明
太字	<p>アイコン、ボタン名、ダイアログボックス名など、画面に表示される項目は、[] で囲んで表示しています。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。 • [終了 (Finish)] をクリックします。
イタリック体	<p>イタリック体は、次の場合に使用しています。</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。 • 強調。例：数字の命名規則は使用しないでください。 • ユーザが置き換える必要がある構文値。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 Installation and Upgrade Guide</i>』を参照してください。
window 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>
< >	<p>山カッコは、次の場合に使用されます。</p> <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)。

