



## Cisco Packaged Contact Center Enterprise

Cisco Packaged Contact Center Enterprise (Packaged CCE) は、仮想化環境で Cisco Unified Contact Center Enterprise を提供するためのソリューション導入です。Packaged CCE の最初のモデル (CCE PAC M1) では、最大で 1000 個のエージェントがサポートされます。Packaged CCE は、『[Cisco Packaged Contact Center Enterprise Product Specification, 9.0\(1\)](#)』で詳細に説明されているキャパシティ制限に厳密に準拠している必要があります。このマニュアルに記載されているすべてのルールおよび要件に従う必要があります。

パートナーおよびサービス プロバイダーには、次の 2 つのオプションがあります。

- **ゴールデンテンプレート**：任意の数のカスタマーに対して仮想マシン (VM) 上で以降のクローニングおよびインストールを行うために、シスココンタクトセンターアプリケーションの再利用可能なマスターコピー (ゴールデンテンプレート) を作成します。[ゴールデンテンプレートの作成](#)を参照してください。
- **直接インストール**：シスココンタクトセンターアプリケーションをカスタマーのサーバに VM として直接展開します。[仮想マシンの直接作成](#)を参照してください。

このリリースの Packaged CCE (CCE PAC M1) では、次のゴールデンテンプレートまたは VM の作成がサポートされています。

- Unified Contact Center Enterprise (ゴールデンテンプレートまたは VM)
- Unified Customer Voice Portal コールサーバ/VXML サーバ (ゴールデンテンプレートまたは VM)
- Unified Customer Voice Portal OAMP Server (ゴールデンテンプレートまたは VM)
- Unified Customer Voice Portal Reporting Server (オプションの VM としてのみサポートされません。CVP Reporting Server のゴールデンテンプレートはありません)
- Unified Communications Manager パブリッシャおよびサブスクリイバ (ゴールデンテンプレートまたは VM)
- Cisco Unified Intelligence Center パブリッシャおよびサブスクリイバ (ゴールデンテンプレートまたは VM)
- Cisco Finesse プライマリ ノードおよびセカンダリ ノード (ゴールデンテンプレートまたは VM)

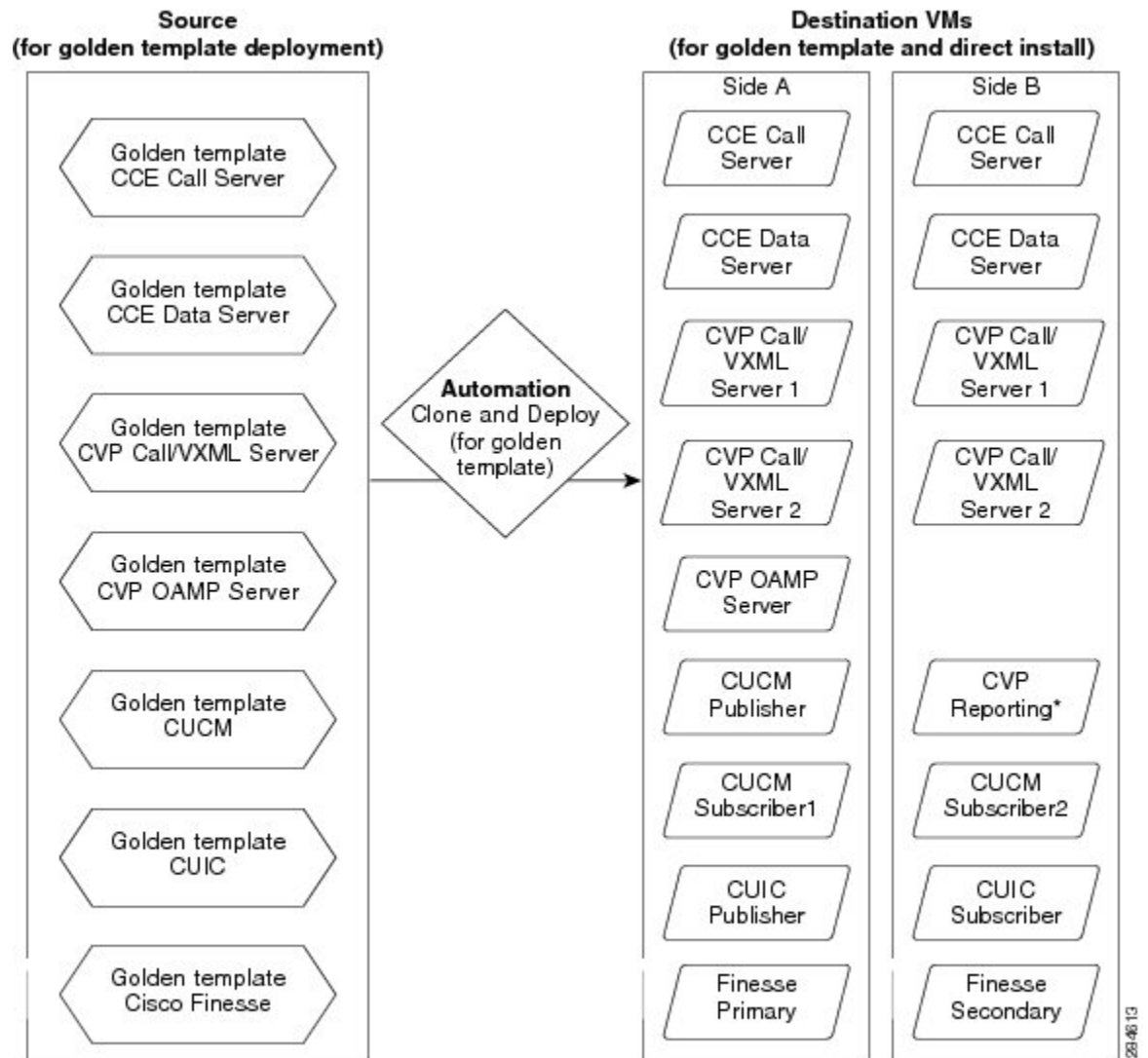
このマニュアルでは、Packaged CCE を実装するパートナーおよびサービス プロバイダーに、シスコ アプリケーションに関する知識と VMware vCenter テクノロジーを使用した仮想マシンの配置および管理の経験があることを前提としています。

- [CCE PAC M1 ソリューションのコンポーネント, 2 ページ](#)

## CCE PAC M1 ソリューションのコンポーネント

仮想マシン (VM) は、ゴールデン テンプレートから展開された場合も直接インストールされた場合も、カスタマー サイトの 2 台のコア サーバ (宛先サーバ サイド A および宛先サーバ サイド B と呼ばれます) に配置されます。サイド A には 9 台の仮想マシンがあります。冗長な宛先サイド B には 8 台の仮想マシンがあります。

サイド A (9 台の VM)	サイド B (8 台の VM)
(1) Unified CCE コール サーバ	(1) Unified CCE コール サーバ
(2) Unified CCE データ サーバ	(2) Unified CCE データ サーバ
(3) Unified CVP コール サーバ/VXML サーバ 1A	(3) Unified CVP コール サーバ/VXML サーバ 1B
(4) Unified CVP コール サーバ/VXML サーバ 2A	(4) Unified CVP コール サーバ/VXML サーバ 2B
(5) Unified CVP OAMP Server	該当なし (サイド B には CVP OAMP Server はありません)
該当なし (サイド A には Unified CVP Reporting Server はありません)	(5) Unified CVP Reporting Server (任意)
(6) Unified Communications Manager パブリッシャ	該当なし (サイド B には Unified Communications Manager パブリッシャはありません)
(7) Unified Communications Manager サブスクライバ 1	(6) Unified Communications Manager サブスクライバ 2
(8) Unified Intelligence Center パブリッシャ	(7) Unified Intelligence Center サブスクライバ
(9) Cisco Finesse プライマリ	(8) Cisco Finesse セカンダリ



\* CVP reporting server is optional and is created directly as a VM. It is not cloned from a golden template.

284613

