



Cisco Packaged Contact Center Enterprise について

Cisco Packaged Contact Center Enterprise (Packaged CCE) は、事前定義され、範囲が限られた仮想化ソリューションとして、Cisco Contact Center Enterprise アプリケーションを提供します。

コア コンポーネントは Web インターフェイスに設定され、コンタクトセンターの機能（呼処理、音声案内、高機能な VXML スクリプティング、音声応答収集、エージェントの選択、キューイング、およびレポートリングなど）は、適切に定義された設定と展開の境界によって制御された環境で実行されます。

- [Packaged CCE コンポーネント, 1 ページ](#)
- [配備, 3 ページ](#)

Packaged CCE コンポーネント

シスコでは、A 側および B 側と呼ばれるコアのデュプレックス構成 Unified Computing System (UCS) C260 シリーズサーバのペアに Packaged CCE を提供します。これらのサーバ上では、次の 5 つのシスココンタクトセンターコンポーネントが 17 台の仮想マシン (VM) として動作します。

Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)

Unified CCE は、CCE コールサーバ (A 側と B 側) 2 台と CCE データサーバ (A 側と B 側) 2 台、計 4 台の VM としてインストールされます。

CCE コールサーバはコールをルーティングし、2 台の Peripheral Gateway をホストし、エージェントデスクトップとのインターフェイスを取る CTI オブジェクトサーバとして動作します。

CCE データサーバは、ロガーとして機能します。ロガーとは、コンタクトセンター設定データと履歴レポートリングデータをデータサーバへの配信用に格納するデータベースサーバです。また、管理およびリアルタイムデータサーバとしても機能し、この VM のコンソールから Configuration Manager にアクセスできます。

Cisco Unified Customer Voice Portal (Unified CVP) : コール/VXML サーバ、OAMP サーバ、および Reporting Server

Unified CVP は、インテリジェントな音声およびビデオセルフサービス製品であり、これを利用してコンタクトセンターの情報を効率的に取得できます。また、プロンプト表示、収集、キューイング、およびコール制御を可能にします。CVP は次のようにインストールされます。

- Unified CVP コール/VXML サーバ 4 台 (A 側に 2 台、B 側に 2 台)。コールルーティングおよび ACD コンポーネントを提供します。
- A 側に Unified CVP OAMP サーバ 1 台。Unified CVP クラスタを維持するための Web ベースの操作コンソールを提供します。
- B 側にオプションの Unified CVP Reporting Server 1 台。Unified CVP の操作からレポートイングデータを収集し、Unified Intelligence Center レポートテンプレートを介してアクセスされます。

Cisco Unified Communications Manager (Unified Communications Manager)

Unified Communications Manager は、エンタープライズクラスの IP 通信処理システムです。従来の電話機能に加え、モビリティやフル機能の会議サービスなど、高度な機能を提供します。

Unified Communications Manager は 3 台の VM、つまり、読み取り/書き込みデータベースを格納する A 側のパブリッシャと、電話機およびゲートウェイを登録する A 側および B 側のサブスクライバとしてインストールされます。

Cisco Unified Intelligence Center (Unified Intelligence Center)

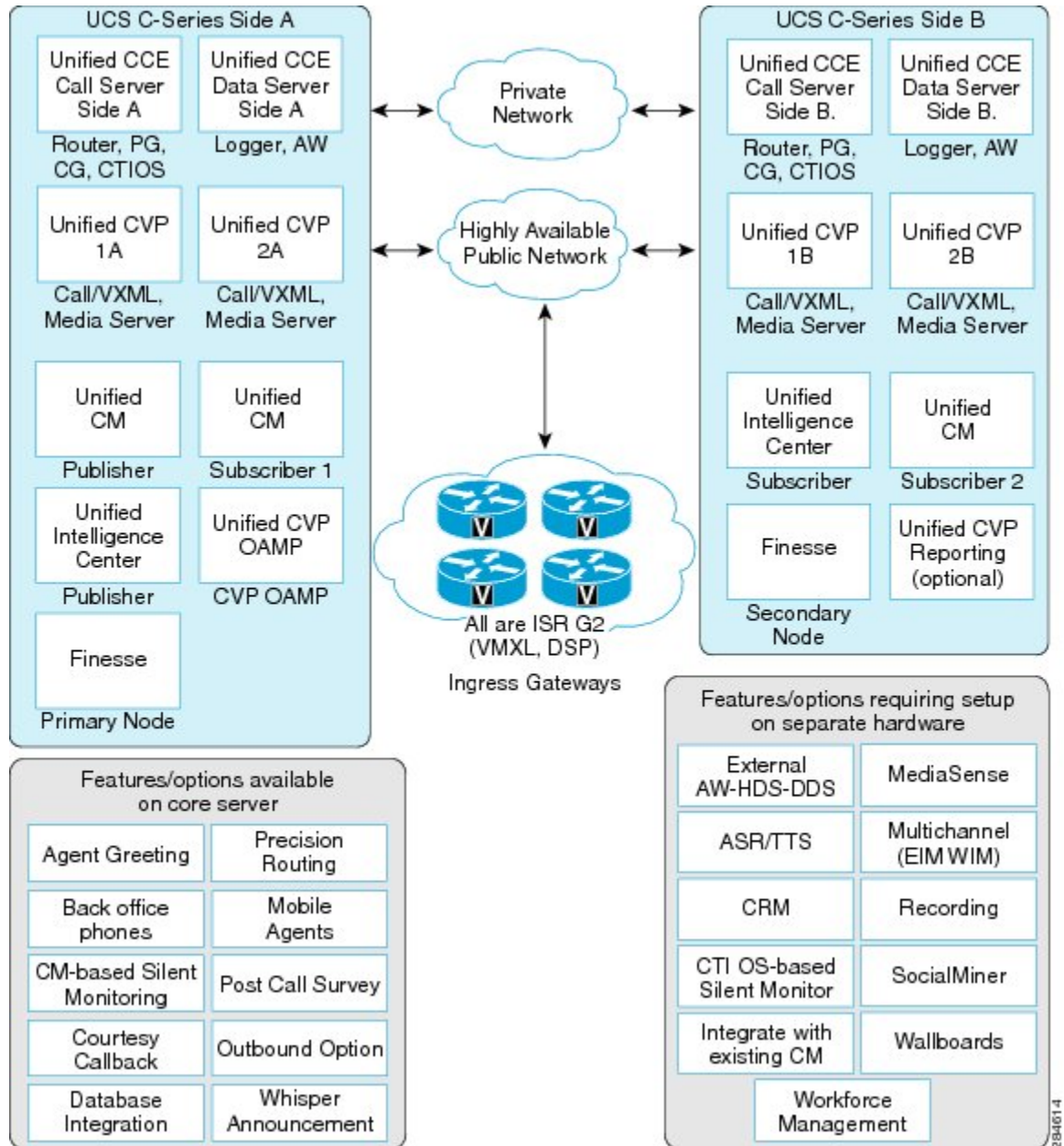
Unified Intelligence Center は、リアルタイムおよび履歴レポートを提供する高度なレポートングプラットフォームです。Unified Intelligence Center は、複数のレポートングオブジェクトを 1 つにまとめるためのダッシュボードベースキャンバスを提供し、コンタクトセンターの統計情報を包括した一覧表を示します。

Unified Intelligence Center は 2 台の VM、つまり、A 側のパブリッシャと B 側のサブスクライバとしてインストールされます。

Cisco Finesse (Finesse)

Finesse は、カスタマーサービス組織と対話する各種のコミュニティにコラボレーションエクスペリエンスをもたらすように設計された、次世代のエージェントおよびスーパーバイザデスクトップです。Finesse の利用により、カスタマーエクスペリエンスおよびカスタマーケア担当者の満足度が向上します。

配備



上の図に示されているインストール済みの機能やオプション機能はすべて Packaged CCE 用に完全修飾されています。

