



# Cisco IP Contact Center Enterprise Edition ドキュメント ガイド Release 6.0(0)

---

2004 年 5 月

このドキュメントでは、IPCC Enterprise に関する次のドキュメント セットについて説明します。

- [IPCC Enterprise ドキュメント セットの概要、2 ページ](#)
- [導入前の計画に関するドキュメント、3 ページ](#)
- [インストールに関するドキュメント、4 ページ](#)
- [設定および管理に関するドキュメント、5 ページ](#)
- [データベースに関するドキュメント、6 ページ](#)
- [スクリプト作成に関するドキュメント、6 ページ](#)
- [レポートに関するドキュメント、7 ページ](#)

## IPCC Enterprise ドキュメント セットの概要

Cisco IP Contact Center Enterprise Edition のドキュメントは、Cisco.com (<http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/icm/ipccente/index.htm>) から入手できます。なお、日本語化されたドキュメントについては、下記を参照してください。  
[http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/service/manual\\_j/index\\_ccs.shtml](http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/service/manual_j/index_ccs.shtml)

IPCC Enterprise ドキュメント セットには、次のドキュメントが含まれます。

ドキュメント	説明
『Cisco IP Contact Center Solution Reference Network Design Guide』	IPCC Enterprise のアーキテクチャの概要、展開モデル、計画、設計、サイジング、QoS、およびプロビジョニングの検討事項について説明しています。
『Cisco IP Contact Center Enterprise Edition インストール ション コンフィギュレーション ガイド Release 6.0(0)』	ICM ソフトウェア コンポーネント、Cisco CallManager、IVR ソフトウェア (ISN および IP IVR を含む)、エージェント デスクトップ、スーパーバイザ デスクトップ、マルチチャネル アプリケーションなどの、IPCC Enterprise ソリューション コンポーネントのインストール方法および設定方法について説明しています。このガイドでは、本稼動システムとラボ システムの両方のインストール方法と設定方法を説明しています。
『Cisco ICM ソフトウェアアップグレードマイグレーションガイド ICM 4.6.2 から ICM 5.0(0)、および ICM 4.6.2 または ICM 5.0(0) から ICM/IP Contact Center Enterprise Edition Release 6.0(0) へのアップグレード』	Cisco Intelligent Contact Management (ICM) システム ソフトウェアを、ICM 4.6.2 から ICM 5.0(0) へ、または ICM リリース 4.6.2 および 5.0(0) から ICM/IP Contact Center Enterprise Edition Release 6.0(0) へアップグレードするために必要な情報と手順が記載されています。
『Cisco IP Contact Center Enterprise Edition アドミニストレーション ガイド Release 6.0(0)』	IPCC Enterprise の管理作業について説明しています。システム、ルーティング、およびエージェント デスクトップ ソフトウェアの設定に関する情報が含まれます。
『Cisco ICM/IP Contact Center Enterprise Edition Release 6.0(0) Database Schema Handbook』	IPCC Enterprise の ICM ソフトウェア コンポーネント用のデータベース内で、データがどのように編成されるかについて説明しています。
『Cisco ICM/IP Contact Center Enterprise Edition スクリプティング / メディアルーティングガイド Release 6.0(0)』	ICM ソフトウェアでサポートされているすべてのチャネルからのコンタクトをルーティングするスクリプトについての情報、IPCC Enterprise 固有のスクリプト作成例、およびスクリプト作成に関する情報が記載されています。
『Cisco IP Contact Center Enterprise Edition レポート ティング ガイド Release 6.0(0)』	IPCC Enterprise 環境でのレポート データの生成に関する情報と、レポート データを解釈する方法が記載されています。このガイドには、レポート データの設定やスクリプト作成のヒントも含まれているので、ニーズに適した IPCC Enterprise システムを計画して展開する上でも役立ちます。
『Cisco Support Tools User Guide』	Cisco Support Tools のインストール、設定、および使用に必要なすべての情報が記載されています。
『Cisco Contact Center 製品ポート使用状況ガイド』	Cisco ContactCenter 製品で使用される TCP ポートおよび UDP ポートのリストが掲載されています。この情報は、ファイアウォール /VPN および QoS を設定する際に必要となります。

IPCC Enterprise ドキュメントには、IPCC Enterprise 固有の情報が含まれています。IPCC Enterprise コンポーネントに関するその他のドキュメントについては、次を参照してください。

- Cisco ICM ソフトウェア ドキュメント セット
- Cisco WebView ドキュメント セット
- Cisco CallManager ドキュメント セット

- Cisco Customer Response Applications ドキュメント セット (Cisco IP IVR)
- Cisco ISN ソフトウェア ドキュメント セット
- Cisco CTI OS ドキュメント セット
- Cisco Agent Desktop (CAD) ドキュメント セット
- Cisco Web Collaboration ドキュメント セット (Cisco Collaboration Server、Cisco Dynamic Content Adapter、Cisco Media Blender)
- Cisco E-Mail Manager Option ドキュメント セット

## 導入前の計画に関するドキュメント

『Cisco IP Contact Center Solution Reference Network Design Guide』

『Cisco IP Contact Center Enterprise Edition レポーティング ガイド Release 6.0(0)』

導入前の計画に関連するその他のドキュメント

**Cisco ICM ソフトウェア** 『Cisco ICM Windows 2000 Planning for Release 6.0(0)』

『Cisco ICM Release 6.0(0) Staging on Windows 2000』

**Cisco CallManager** 『Installing the Operating System on the Cisco IP Telephony Applications Server, Release 2000.2.4 (or later)』

## インストールに関するドキュメント

『Cisco IP Contact Center Enterprise Edition インストレーション コンフィギュレーション ガイド Release 6.0(0)』

『Cisco ICM ソフトウェアアップグレードマイグレーションガイド ICM 4.6.2 から ICM 5.0(0)、および ICM 4.6.2 または ICM 5.0(0) から ICM/IP Contact Center Enterprise Edition Release 6.0(0) へのアップグレード』

『Cisco Support Tools User Guide』

### インストールに関連するその他のドキュメント

<b>Cisco ICM ソフトウェア</b>	『Cisco ICM Enterprise Edition Release 6.0(0) Installation Guide』
<b>Cisco WebView</b>	『Cisco ICM/IP Contact Center Enterprise Edition Webview インストレーション アドミニストレーション ガイド Release 6.0(0)』
<b>Cisco CallManager</b>	『CallManager インストレーション ガイド』 『Cisco CallManager アップグレード手順』
<b>Cisco IP IVR</b>	『Getting Started - Cisco Desktop Product Suite』
<b>Cisco ISN ソフトウェア</b>	『Cisco Internet Service Node (ISN) Installation Guide』
<b>Cisco Agent Desktop および Cisco Supervisor Desktop</b>	『CAD 6.0 Installation Guide』
<b>Cisco Outbound Option</b>	『Cisco ICM/IP Contact Center Enterprise Edition Release 6.0 Outbound Option Setup and Configuration Guide』
<b>Cisco Web Collaboration Option</b>	『Cisco Collaboration Server Release 5.0(0): Installation Guide: Windows 2000 and Sun Solaris Platforms』 『Cisco Media Blender Release 5.0(0): Installation Guide』 『Dynamic Content Adapter Release 2.0(1): Installation and Integration Guide』
<b>Cisco E-Mail Manager Option</b>	『Cisco E-Mail Manager インストールおよび設定ガイド』

## 設定および管理に関するドキュメント

『Cisco IP Contact Center Enterprise Edition インストレーション コンフィギュレーション ガイド Release 6.0(0)』

『Cisco IP Contact Center Enterprise Edition アドミニストレーション ガイド Release 6.0(0)』

『Cisco Support Tools User Guide』

### 設定および管理に関連するその他のドキュメント

<b>Cisco ICM ソフトウェア</b>	『Cisco ICM Enterprise Edition Release 6.0(0) Configuration Guide』 『Cisco ICM Enterprise Edition Release 6.0(0) Administrator Guide』
<b>Cisco WebView</b>	『Cisco ICM/IP Contact Center Enterprise Edition Webview インストレーション アドミニストレーション ガイド Release 6.0(0)』
<b>Cisco CallManager</b>	『Bulk Administration Tool ユーザ ガイド』 『Cisco CallManager アドミニストレーション ガイド』
<b>Cisco IP IVR</b>	『Cisco Customer Response Applications Administrator Guide』
<b>Cisco ISN ソフトウェア</b>	『Cisco Internet Service Node (ISN) Configuration and Administration Guide』
<b>Cisco Agent Desktop および Cisco Supervisor Desktop</b>	『Cisco Desktop Administrator User's Guide』
<b>CTI OS Agent Desktop および IPCC Supervisor Desktop</b>	『Cisco ICM Software CTI OS System Manager's Guide, CTI software release 6.0(0)』 『Cisco ICM Software CTI OS Developer's Guide, CTI software release 6.0(0)』
<b>Cisco Outbound Option</b>	『Cisco ICM/IP Contact Center Enterprise Edition Release 6.0 Outbound Option Setup and Configuration Guide』 『Cisco ICM/IP Contact Center Enterprise Edition Release 6.0 Outbound Option User Guide』
<b>Cisco Web Collaboration Option</b>	『Cisco Collaboration Server Release 5.0(0): Administration Guide』 『Cisco Collaboration Server Release 5.0(0): Agent Supervisor Guide』 『Cisco Collaboration Server Release 5.0(0): Scriptbuilder Administration Guide』 『Cisco Media Blender Release 5.0(0): Administration Guide』 『Cisco Media Blender Release 5.0(0): Switch Administrator Guide』 『Dynamic Content Adapter Release 2.0(1): Administration and Configuration Guide』
<b>Cisco E-Mail Manager Option</b>	『Cisco E-Mail Manager インストールおよび設定ガイド』 『Cisco E-Mail Manager 管理者ガイド』

## データベースに関するドキュメント

『Cisco ICM/IP Contact Center Enterprise Edition Release 6.0(0) Database Schema Handbook』

データベースに関連するその他のドキュメント

**Cisco Web Collaboration Option** 『Cisco Collaboration Server Release 5.0(0): Database Guide』

**Cisco E-Mail Manager Option** 『Cisco E-Mail Manager Release 5.0(0): Database Guide』

## スクリプト作成に関するドキュメント

『Cisco IP Contact Center Enterprise Edition スクリプティング/メディア ルーティング ガイド Release 6.0(0)』

スクリプト作成に関連するその他のドキュメント

**Cisco IP IVR** 『Cisco Customer Response Applications Step Reference Guide』

『Cisco Customer Response Applications Application Developer Guide』

**Cisco Outbound Option** 『Cisco ICM/IP Contact Center Enterprise Edition Release 6.0 Outbound Option Setup and Configuration Guide』

『Cisco ICM/IP Contact Center Enterprise Edition Release 6.0 Outbound Option User Guide』

## レポートに関するドキュメント

『Cisco IP Contact Center Enterprise Edition レポーティング ガイド Release 6.0(0)』

レポートに関連するその他のドキュメント

<b>Cisco WebView</b>	Cisco ICM/IP Contact Center Enterprise Edition Release 6.0(0) WebView オンライン ヘルプ  『Cisco ICM/IP Contact Center Enterprise Edition Webview インストレーション アドミニストレーション ガイド Release 6.0(0)』  『Cisco IP Contact Center Enterprise Edition WebView Template Reference Guide Release 6.0(0)』  『Cisco ICM/IP Contact Center Enterprise Edition Release 6.0(0) Template Design Guide Using InfoMaker』
<b>Cisco Outbound Option</b>	『Cisco ICM/IP Contact Center Enterprise Edition Release 6.0 Outbound Option User Guide』
<b>Cisco Web Collaboration Option</b>	『Cisco Collaboration Release 5.0(0): Administrator Guide』
<b>Cisco E-Mail Manager Option</b>	『Cisco ICM Software Release 5.0(0) WebView User Guide』  Cisco ICM Software Release 5.0(0) E-Mail Manager WebView オンライン ヘルプ

## セキュリティおよびサバビリティに関するドキュメント

『Cisco Support Tools User Guide』

セキュリティに関連するその他のドキュメント

<b>Cisco ICM ソフトウェア</b>	『Installing Cisco Security Agent for Cisco Intelligent Contact Management Software Release 6.0(0)』  『Security Best Practices for Cisco Intelligent Contact Management Software Release 6.0(0)』
<b>Cisco CallManager</b>	『Cisco CallManager Serviceability アドミニストレーション ガイド』 『Cisco CallManager Serviceability System Guide』
<b>Cisco IP IVR</b>	『Installing Cisco Security Agent for Cisco CRA』
<b>Cisco Agent Desktop および Cisco Supervisor Desktop</b>	『CAD 6.0 Service Information』

## トラブルシューティングに関するドキュメント

『Cisco Support Tools User Guide』

『Cisco IP Contact Center Enterprise Edition レポートティング ガイド Release 6.0(0)』

トラブルシューティングに関連するその他のドキュメント

### **Cisco WebView**

Cisco ICM/IP Contact Center Enterprise Edition Release 6.0(0)  
WebView オンライン ヘルプ

『Cisco ICM/IP Contact Center Enterprise Edition Webview インスト  
レーション アドミニストレーション ガイド Release 6.0(0)』

### **Cisco CallManager**

『System Error Messages for Cisco CallManager』

『Troubleshooting Guide for Cisco CallManager』

### **Cisco IP IVR**

『Troubleshooting Cisco Customer Response Applications』

### **Cisco Outbound Option**

『Cisco ICM/IP Contact Center Enterprise Edition Release 6.0(0)  
Outbound Option User Guide』

### **Cisco Agent Desktop および Cisco Supervisor Desktop**

『CAD 6.0 Service Information』



CCIP、CCSP、Cisco Arrow のロゴ、Cisco Powered Network のマーク、Cisco Unity、Follow Me Browsing、FormShare、および StackWise は、Cisco Systems Inc. の商標です。Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn および iQuick Study は、Cisco Systems Inc. のサービスマークです。Aironet、ASIST、BPX、Catalyst、CCDA、CCDP、CCIE、CCNA、CCNP、Cisco、Cisco Certified Internetwork Expert のロゴ、Cisco IOS、Cisco IOS のロゴ、Cisco Press、Cisco Systems、Cisco Systems Capital、Cisco Systems のロゴ、Empowering the Internet Generation、Enterprise/Solver、EtherChannel、EtherSwitch、Fast Step、GigaDrive、GigaStack、HomeLink、Internet Quotient、IOS、IP/TV、iQ Expertise、iQ のロゴ、iQ Net Readiness Scorecard、LightStream、Linksys、MeetingPlace、MGX、Networkers のロゴ、Networking Academy、Network Registrar、Packet、PIX、Post-Routing、Pre-Routing、ProConnect、RateMUX、Registrar、ScriptShare、SlideCast、SMARTnet、StrataView Plus、Stratm、SwitchProbe、TeleRouter、The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient、TransPath、および VCO は、米国および一部の国における Cisco Systems Inc. とその関連会社の登録商標です。

このマニュアルまたは Web サイトで言及されているその他の商標はすべて、それぞれの所有者のもので、「パートナー」という語の使用は、シスコと他社の提携関係を意味するものではありません。(0403R)

Copyright © 2003, Cisco Systems, Inc.  
All rights reserved.

お問い合わせは、購入された各代理店へご連絡ください。



シスコシステムズでは以下のURLで最新の日本語マニュアルを公開しております。  
本書とあわせてご利用ください。

**Cisco.com 日本語サイト**

[http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/service/manual\\_j/](http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/service/manual_j/)

日本語マニュアルの購入を希望される方は、以下のURLからお申し込みいただけます。

**シスコシステムズマニュアルセンター**

<http://www2.hipri.com/cisco/>

上記の両サイトで、日本語マニュアルの記述内容に関するご意見もお受けいたしますので、  
どうぞご利用ください。

なお、技術内容に関するご質問は、製品を購入された各代理店へお問い合わせください。



シスコシステムズ株式会社

URL:<http://www.cisco.com/jp/>

問合せ URL:<http://www.cisco.com/jp/service/contactcenter/>

〒107-0052 東京都港区赤坂 2-14-27 国際新赤坂ビル東館

TEL.03-5549-6500 FAX.03-5549-6501