



はじめに

このマニュアルでは、Cisco Unified CallManager Release 4.x および 5.x に基づいて Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 7.0 を実装するための、設計上の考慮事項とガイドラインについて説明します。

このマニュアルでは、読者が『Cisco Unified Communication ソリューション リファレンス ネットワーク デザイン (SRND) Cisco Unified CallManager Release 5.0』の最新版に記載されている用語および概念を十分理解していることを前提としています。これらの用語や概念については、次の URL の資料を参照してください。

<http://cisco.com/go/srnd>

このマニュアルでは、読者がコンタクトセンターの基本的な用語と概念および『Cisco Unified IP Telephony SRND』で提供されている情報について理解していることを前提としています。IP テレフォニーの用語や概念については、上記 URL の資料を参照してください。

改訂履歴

特に明記されていない限り、このマニュアルに記載されている内容は Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 7.0 に適用されます。

このマニュアルは、予告なく更新されることがあります。このマニュアルの最新バージョンは、次の URL から入手できます。

<http://cisco.com/go/srnd>

Cisco.com のウェブサイトには定期的にアクセスし、参照しているマニュアルの表紙に記載された日付がウェブサイトで公開された最新版のマニュアルの改訂日と一致していることを確認してください。

このマニュアルの改訂履歴を次の表に示します。

改訂日付	コメント
2005 年 11 月	初版発行。Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 7.0. に対応。
2006 年 3 月	改訂版発行。Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 7.0. に対応。

技術情報の入手方法

シスコの文書および補足資料は、Cisco.com から入手できます。また、技術サポートおよび技術リソースは、さまざまな方法で入手できます。ここでは、シスコ製品に関する技術情報を入手する方法について説明します。

Cisco.com

次の URL から、シスコ製品の最新資料を入手できます。

<http://www.cisco.com/techsupport>

シスコの Web サイトには、次の URL からアクセスしてください。

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

また、シスコの Web サイトの各国版へは、次の URL からアクセスできます。

http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml

シスコ製品の最新資料の日本語版は、次の URL からアクセスしてください。

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

Product Documentation DVD

Product Documentation DVD は、製品技術資料をポータブルメディアに収めた総合的なライブラリです。この DVD には、シスコのハードウェアおよびソフトウェア製品に必要なさまざまなバージョンのインストール、設定、およびコマンドに関するガイドが収録されています。また、この DVD ではインターネットに接続されていなくても、シスコの Web サイトに掲載されているのと同じマニュアルを HTML で参照できます。一部の製品については、PDF 版のマニュアルも用意されています。

Product Documentation DVD は、単独の製品または購読物として入手できます。Cisco.com 登録ユーザー（シスコ直販のお客様）の場合、次の URL の Cisco Marketplace から Product Documentation DVD（製品番号：DOC-DOCDVD= または DOC-DOCDVD=SUB）を発注できます。

<http://www.cisco.com/go/marketplace/>

マニュアルの発注方法（英語版）

Cisco.com の登録ユーザー様は、次の URL の Cisco Marketplace にある Product Documentation Store からシスコ製品の資料をご注文いただけます。

<http://www.cisco.com/go/marketplace/>

Cisco.com に登録されていない場合、製品を購入された代理店へお問い合わせください。

シスコシステムズマニュアルセンター

シスコシステムズマニュアルセンターでは、シスコ製品の日本語マニュアルの最新版を PDF 形式で公開しています。また、日本語マニュアル、および日本語マニュアル CD-ROM もオンラインで発注可能です。ご希望の方は、次の URL にアクセスしてください。

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

また、シスコシステムズマニュアルセンターでは、日本語マニュアル中の誤記、誤植に関するコメントをお受けしています。次の URL の「製品マニュアル内容不良報告」をクリックすると、コメント入力画面が表示されます。

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

なお、技術内容に関するお問い合わせは、この Web サイトではお受けできませんので、製品を購入された各代理店へお問い合わせください。

シスコ製品のセキュリティ概要

シスコでは、無償のオンライン Security Vulnerability Policy ポータルを次の URL で提供しています。

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

このサイトでは、次の方法に関する情報を取得できます。

- シスコ製品のセキュリティの脆弱性を報告する。
- シスコ製品のセキュリティ問題に対するサポートを受ける。
- シスコからセキュリティ情報を入手するために登録を行う。

シスコ製品に関するセキュリティ勧告、セキュリティに関する注意事項、およびセキュリティ対応についての最新リストは、次の URL から入手できます。

<http://www.cisco.com/go/psirt>

セキュリティ勧告、セキュリティに関する注意事項、およびセキュリティ対応がアップデートされたときにリアルタイムに確認する場合は、Product Security Incident Response Team Really Simple Syndication (PSIRT RSS) フィードに登録してください。PSIRT RSS フィードへの登録方法は次の URL から入手できます。

http://www.cisco.com/en/US/products/products_psirt_rss_feed.html

シスコ製品のセキュリティ問題の報告

シスコではセキュアな製品の提供をコミットしています。製品のリリース前に社内でテストを実施し、すべての脆弱性を迅速に修正するように努めております。お客様がシスコ製品の脆弱性を発見したと思われる場合は、次の PSIRT にご連絡ください。

- 緊急度の高い問題 : security-alert@cisco.com
緊急度の高い問題とは、システムが現在攻撃を受けている場合や、深刻で緊急を要するセキュリティ上の脆弱性をご報告いただく場合です。これ以外の場合はすべて緊急度の低い問題となります。
- 緊急度の低い問題 : psirt@cisco.com

緊急度が高い問題の場合、電話で PSIRT に連絡することも可能です。

- 1 877 228-7302
- 1 408 525-6532



ヒント

お客様がシスコに機密情報を送信される際には、Pretty Good Privacy (PGP) または PGP と互換性のある製品 (GnuPG など) を使用して情報を暗号化することを推奨します。PSIRT では、PGP バージョン 2.x ~ 9.x で暗号化された情報に対応しております。

無効な暗号キーや失効した暗号キーは使用しないでください。PSIRT と通信する際は、次の URL にある Security Vulnerability Policy ページの Contact Summary セクションでリンクされている公開キーを使用してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

このページに記載されているリンクから、使用されている現在の PGP キー ID が確認できます。

PGP を所有していない場合または PGP を使用しない場合は、機密情報を送信する前に前述の E メールアドレスまたは電話番号で PSIRT に連絡し、データの暗号化方法について相談してください。

テクニカル サポート

シスコ テクニカル サポートによる 24 時間体制の技術サポート サービスをご利用いただけます。Cisco.com の Cisco Technical Support & Documentation Web サイトでは、広範囲にわたるオンラインでのサポート リソースを提供しています。さらに、シスコと有効なサービス契約を結んでいるお客様は、Cisco Technical Assistance Center (TAC) のエンジニアによる電話サポートも受けることができます。シスコと有効なサービス契約を結んでいないお客様は、代理店にお問い合わせください。

Cisco Technical Support & Documentation Web サイト

Cisco Technical Support & Documentation Web サイトでは、シスコ製品およびテクノロジーに関する技術上の問題についてトラブルシューティングを行い問題を解決するためのオンライン マニュアルやツールを提供しています。この Web サイトは 24 時間ご利用いただけます。次の URL にアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/techsupport>

Cisco Technical Support & Documentation Web サイトのツールにアクセスするには、Cisco.com のユーザ ID とパスワードが必要です。サービス契約が有効で、ユーザ ID またはパスワードをまだ取得していないお客様は、次の URL で登録を行えます。

http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do?locale=ja_JP



(注)

Web または電話でサービス リクエストを発行する前に、Cisco Product Identification (CPI) ツールを使用して、製品のシリアル番号を確認してください。CPI ツールにアクセスするには、Cisco Technical Support & Documentation Web サイトから、[Documentation & Tools] の下にある [Tools & Resources] リンクをクリックします。アルファベット順の索引ドロップダウン リストから **Cisco Product Identification Tool** を選択するか、Alerts & RMAs の下の **Cisco Product Identification Tool** のリンクをクリックします。CPI ツールでは、製品 ID またはモデル名による検索、ツリービューによる検索に加えて、一部の製品では **show** コマンドの出力をコピーアンドペーストして検索することもできます。検索結果では、製品に付いているシリアル番号ラベルの場所を示す図が表示されます。テクニカル サポートにお問い合わせいただく前に、ご使用の製品のシリアル番号ラベルを確認して、情報を控えておいてください。

Japan TAC Web サイト

Japan TAC Web サイトでは、利用頻度の高い Cisco TAC Web サイト (<http://www.cisco.com/tac>) のドキュメントを日本語で提供しています。Japan TAC Web サイトには、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/jp/go/tac>

サポート契約を結んでいない方は、「ゲスト」としてご登録いただくだけで、Japan TAC Web サイトのドキュメントにアクセスできます。

Japan TAC Web サイトにアクセスするには、Cisco.com のログイン ID とパスワードが必要です。ログイン ID とパスワードを取得していない場合は、次の URL にアクセスして登録手続きを行ってください。

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

サービス リクエストの発行

S3 および S4 のサービス リクエストの場合は、オンラインの TAC Service Request Tool を使用すると、最もすばやくケースをオープンできます (S3 および S4 のサービス リクエストとは、ネットワークの機能低下がごくわずかである状況や、製品情報を入手する必要がある状況に該当します)。現在の状況を入力すると、推奨される解決策が TAC Service Request Tool により提示されます。提示された方法で問題が解決しなかった場合、サービス リクエストはシスコのエンジニアに割り当てられます。TAC Service Request Tool の URL は次のとおりです。

<http://www.cisco.com/techsupport/servicerequest>

S1 または S2 サービス リクエストの場合、またはインターネットにアクセスできない場合は、シスコ TAC に電話でご連絡ください (S1 または S2 のサービス リクエストは、本稼働ネットワークが停止している状況、またはネットワーク機能が著しく低下している状況に該当します)。S1 および S2 のサービス リクエストの場合、お客様の円滑な業務維持を支援するために、シスコのエンジニアがただちに割り当てられます。

電話でサービス リクエストをオープンする場合の連絡先は、次のとおりです。

アジア太平洋 : +61 2 8446 7411 (オーストラリア : 1 800 805 227)

EMEA (欧州、中東、アフリカ) : +32 2 704 55 55 +32 2 704 55 55

米国 : 1 800 553-2447 1 800 553-2447

Cisco TAC の連絡先は、次の URL を参照してください。

<http://www.cisco.com/techsupport/contacts>

サービス リクエストのシビラティの定義

シスコでは、すべてのサービス リクエストの報告形式を標準化するために、次のようにシビラティ (影響度) を定義しています。

シビラティ 1 (S1) : 既存のネットワークが「ダウン」した状態か、または業務に致命的な影響がある場合。お客様およびシスコが、24 時間体制でこの問題を解決する必要があると判断した場合。

シビラティ 2 (S2) : 既存のネットワーク動作が著しく低下したか、シスコ製品が十分に機能しないため、業務に重大な影響を及ぼした場合。お客様およびシスコが、通常の業務中の全時間を費やして、この問題を解決する必要があると判断した場合。

シビラティ 3 (S3) : ネットワークの動作パフォーマンスが低下しているが、ほとんどの業務運用は継続できる場合。お客様およびシスコが、業務時間中にサービスを十分なレベルにまで復旧させる必要があると判断した場合。

シビラティ 4 (S4) : シスコ製品の機能、インストレーション、コンフィギュレーションについて、情報または支援が必要な場合。業務の運用には、ほとんど影響がありません。

その他の資料および情報の入手方法

シスコの製品、テクノロジー、およびネットワーク ソリューションに関する情報は、さまざまなオンライン ソースや出版ソースから入手できます。

- 『Cisco Product Quick Reference Guide』は、便利でコンパクトな参照ツールで、販売代理店から販売されているさまざまなシスコ製品の概要、主要機能、部品番号例、および簡略技術仕様が収録されています。年 2 回更新され、最新のシスコ製品に関する情報が収録されます。『Cisco Product Quick Reference Guide』の注文方法と詳細については、次の URL を参照してください。

<http://www.cisco.com/go/guide>

- Cisco Marketplace では、シスコの書籍、リファレンス ガイド、マニュアル、およびロゴ製品を幅広く提供しています。シスコ直営店の Cisco Marketplace には、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/go/marketplace/>

- Cisco Press では、ネットワークング、トレーニング、および認定に関する一般的な書籍を幅広く発行しています。これらの出版物は、新しいユーザにとっても、経験豊富なユーザにとっても有益なものです。Cisco Press の最新の出版情報などについては、次の URL から Cisco Press にアクセスしてください。

<http://www.ciscopress.com>

- 『Packet』は、シスコが発行する技術的なユーザ誌で、インターネットおよびネットワーク投資を最大限に活用するのに役立つ情報が掲載されています。季刊誌『Packet』には、業界の最新トレンド、テクノロジーの進歩、シスコの製品やソリューションなどに関する記事に加え、ネットワークの開発やトラブルシューティングに関するヒント、設定例、ケース スタディ、資格認定やトレーニングに関する情報、詳細なオンライン資料へのリンクなども掲載されています。『Packet』には、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/packet>

- 『iQ Magazine』は、シスコが発行する成長企業向けの季刊誌で、テクノロジーを利用しての収益の増加、事業の合理化、およびサービスの拡大を図る方法について学ぶことを目的としています。この雑誌は、実際のケース スタディやビジネス戦略を用いて、成長企業が直面するさまざまな課題や、問題解決の糸口となるテクノロジーを明確化し、テクノロジーの投資に関して読者が正しい決断を行う手助けをします。『iQ Magazine』には、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/go/iqmagazine>

または、次の URL からデジタル版を入手できます。

<http://cisoiq.texterity.com/cisoiq/sample/>

- 『Internet Protocol Journal』はシスコが発行している季刊誌で、パブリックやプライベート インターネットおよびイントラネットの設計、開発、運用を担当するエンジニア向けのものです。『Internet Protocol Journal』には、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/ipj>

- シスコシステムズが提供するネットワークング製品およびカスタマー サポート サービスは、次の URL から入手できます。

<http://www.cisco.com/en/US/products/index.html>

- Networking Professionals Connection は、ネットワークング担当者のためのインタラクティブな Web サイトです。ネットワークング製品やテクノロジーに関する質問、提案、および情報を、シスコの専門家や他のネットワークング担当者とは共有できます。ディスカッションに参加するには、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/discuss/networking>

- シスコでは、ネットワークング関係のトレーニングを世界規模で提供しています。トレーニングの最新情報については、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html>

