



はじめに

目的

『Cisco Unified Contact Center Express¹ サービスおよびトラブルシューティング ガイド』では、Cisco Unified Contact Center Express (Cisco Unified CCX) の Serviceability ツールの使用手順について説明し、Cisco Unified CCX システムで発生する問題解決に役立つ情報を提供します。

対象読者

『Cisco Unified Contact Center Express サービスおよびトラブルシューティング ガイド』は、Cisco Unified CCX システムの管理とトラブルシューティングを担当する管理者および担当者を対象としています。

マニュアルの構成

パート/章	タイトル	説明
パート 1	Serviceability	
第 1 章	Serviceability について	Cisco Unified CCX の Serviceability サポートおよび拡張サーバ使用時に提供されるサービスの概要を説明します。
第 2 章	Simple Network Management Protocol のサポート	SNMP を使用して、Cisco Unified CCX システムを監視および管理する方法について説明します。
第 3 章	アラーム サービス	Cisco Unified CCX アラーム サービスを設定して、アラーム メッセージを表示する方法について説明します。
第 4 章	トレース	コンポーネントトレースファイルおよびトレース レベルオプションの設定方法、トレース ログ ファイルを収集、表示、および解釈する方法について説明します。
第 5 章	Cisco Discovery Protocol (CDP) のサポート	CDP ドライバの使用方法、CDP ドライバのプロパティの表示方法、CDP ドライバおよびインターフェイス ファイルの検索方法について説明します。

1. Cisco Customer Response Solutions (Cisco CRS; シスコ カスタマー応答ソリューション) は、Cisco Unified CCX 7.0(1) 以降は、Cisco Unified Contact Center Express (Cisco Unified CCX) と呼ばれます。この名前は、すべてのシスコ CRS 製品、プラットフォーム、エンジン、およびソリューションに適用されます。たとえば、Cisco CRS エンジンは、Cisco Unified CCX エンジンとなります。

パート/章	タイトル	説明
第 6 章	Cisco サポート ツール	Cisco Unified CCX でサポートされているシスコ サポート ツールの概要を説明します。
パート 2	トラブルシューティング	
第 7 章	Cisco Unified CCX の問題の診断と解決	Cisco Unified CCX システムで発生するほとんどの問題のトラブルシューティングに役立つ手順について説明します。
第 8 章	トラブルシューティングのヒント	Cisco Unified CCX システムのさまざまな要素に関するトラブルシューティングのヒントです。各ヒントには、問題の症状、考えられる原因、および問題を解決するための対策が含まれています。ヒントはカテゴリ別に分類されています。

関連ドキュメント

次のマニュアルも参考にしてください。

- 『*Cisco Unified Contact Center Express Administration Guide*』
- 『*Cisco CAD Service Information Guide*』
- 『*Cisco Unified Contact Center Express Database Schema Guide*』
- 『*Cisco Unified Contact Center Express Getting Started with Scripts*』
- 『*Cisco Unified Contact Center Express Editor Step Reference*』
- 『*Cisco Unified Contact Center Express Historical Reports User Guide*』
- 『*Cisco Unified CCX Gateway Deployment Guide*』

表記法

このマニュアルは、次の表記法を使用しています。

表記法	説明
太字	<p>太字は、ユーザ入力などのコマンド、キー、ボタン、フォルダおよびサブメニュー名を表すときに使用されます。例：</p> <ul style="list-style-type: none"> • [Edit] > [Find] を選択します。 • [Finish] をクリックします。
イタリック体	<p>イタリック体は、次の内容を表すときに使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 新しい用語の出現時。例：スキル <i>グループ</i>とは、類似したスキルを持つエージェントの集合です。 • 強調するとき。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>) • 書籍のタイトル。例：『<i>Cisco Unified Contact Center Express Installation Guide</i>』
ウィンドウ 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"> • コードやウィンドウに表示されるテキスト。例： <html><title>Cisco Systems, Inc.</title></html>
< >	<p>かぎカッコは、次の場合に使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ASCII 出力など、イタリック体を使用できない場合の引数。 • パスワードなど、ユーザが入力するけれども、画面に表示されない文字列。

マニュアルの入手方法およびテクニカル 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/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>

