



アプリケーションの統合の概要

- ・ [アプリケーションの統合, 1 ページ](#)
- ・ [アプリケーションの統合, 1 ページ](#)

アプリケーションの統合

章のこの部分では、アプリケーションを統合してシステムの機能を拡張する方法について説明します。ボイスメール、コンタクトセンターの機能、表現力豊かな会議、システムの健全性を監視する機能などのさまざまな機能を追加できます。Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool など、一部のアプリケーションはシステムに組み込まれ管理インターフェイスからダウンロードできます。Cisco Jabber や Cisco Unified Contact Center Express などの他のアプリケーションは、外部システムであり、Cisco Unified Communications Manager と相互運用するように設定できます。

アプリケーションの統合

次のタスク フローを実行すると、システムの統合アプリケーションを設定できます。

手順

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 1	アプリケーションサーバのタスク フロー	アプリケーション サーバを設定して他の製品サーバをクラスターに追加し、その間のセキュアな動作を確立します。
ステップ 2	プラグインのインストールのタスク フロー	システムの機能を拡張するには、アプリケーション プラグインを使用します。

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 3	プレゼンス冗長グループのタスクフロー	同じクラスタからの2つの IM and Presence Service ノードで設定されているプレゼンス冗長グループを設定します。このグループは、IM and Presence Service クライアントとアプリケーションの冗長性とリカバリの両方を提供します。
ステップ 4	Cisco Unity Connection	ユーザにボイスメールとメッセージング機能を提供できるように、システムに Cisco Unity Connection を統合します。
ステップ 5	Cisco Unified Contact Center Enterprise	高度な分散コンタクトセンターを導入するように Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE) を設定します。Unified CCE は、インテリジェントコールルーティング、ネットワーク対デスクトップのコンピュータテレフォニーインテグレーション (CTI)、マルチチャネルコンタクト管理を、IP ネットワークを介してコンタクトセンターのエージェントに提供します。
ステップ 6	Cisco Unified Contact Center Express	Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) を設定して、単一またはデュアルサーバ導入にパッケージされた大規模なコンタクトセンターの機能を提供します。
ステップ 7	CTI アプリケーションの設定タスクフロー	コンピュータテレフォニーインテグレーション (CTI) を使用して、電話の発信、受信、管理をすると同時に、コンピュータ処理機能を活用します。CTI アプリケーションを使用すると、発信者 ID に基づいてデータベースから顧客情報を取得したり、顧客の発信を適切なカスタマーサービス担当者に顧客情報と併せて渡すために自動音声応答 (IVR) システムによって収集された情報を操作したりといったタスクを実行できます。
ステップ 8	Cisco TelePresence	システムに TelePresence 機能を統合します。Unified Communications Manager が主なコール処理エージェントである場合は、Cisco Video Communications Server (VCS) を追加すると、H.323 のエンドポイントとのフル機能の相互運用性、サードパーティ製ビデオエンドポイントとの SIP 統合インターワーキング、会議の代替ソリューションを提供できます。使用しているシステムまたは Cisco VCS と関連して動作する Cisco TelePresence Conductor を追加して、会議とマルチポイントデバイスを簡素化することもできます。TelePresence Conductor は、アドホック、ランデブー、スケジュールの複数の会議ブリッジ (Cisco MCU および TelePresence サーバ) を管理できます。
ステップ 9	Cisco Jabber の設定	ユニファイドコミュニケーションアプリケーションのスイートである Cisco Jabber を設定すると、ユーザは、どこからでも

	コマンドまたはアクション	目的
		担当者とシームレスに対話できます。このスイートは、さまざまなプラットフォームでIM、応答可能性、オーディオとビデオ発信、ボイスメールと会議を行えるようにします。

