



はじめに

- [変更履歴](#) (i ページ)
- [このマニュアルについて](#) (ii ページ)
- [対象読者](#) (iii ページ)
- [関連資料](#) (iii ページ)
- [通信、サービス、およびその他の情報](#) (iii ページ)
- [フィールドアラートおよび Field Notice](#) (iv ページ)
- [マニュアルに関するフィードバック](#) (iv ページ)
- [表記法](#) (iv ページ)

変更履歴

以下の表に、このガイドで行われた変更のリストを示します。最新の変更が上部に表示されます。

| 変更内容 (Change) | 参照先 | 日付 |
|--|---|---------|
| リリース 12.0(1) のマニュアル 初回リリース | | 2019年1月 |
| 2,000人、4,000人、および12,000人のエージェント展開のインストール後のコンポーネント設定セクションが追加されました。 | インストール後の設定 | |
| 新しくなった Unified CCE Administration インターフェイスで再構築されたセクションが使用できます。 | Packaged CCE 管理 | |
| Packaged CCE 4000 および 12000 エージェントのサポートが CCE 管理に追加されました | | |
| 業務時間、電子メールとチャット、デバイス設定、SIP サーバグループ、キャンペーン、ルーティングパターン、場所の設定、リソース、ファイル転送機能が追加されています。 | 業務時間 電子メールおよびチャット デバイスの管理 SIP サーバグループ キャンペーンの管理 ルートパターン ロケーションの設定 サービスコールバック リソース ファイル転送 | |
| CA および自己署名証明書と、CVP グレースフルシャットダウンセクションが追加されました。 | セキュリティ証明書 コールサーバ/レポートサーバのグレースフルシャットダウン | |

このマニュアルについて

Unified CCE Administration は、エージェント、チーム、スキルグループ、コールタイプなど、コンタクトセンターの運用に使用されるオブジェクトの作成、設定、および維持するための一連の Web ベース ツールです。このガイドでは、システム管理者のロールを持つ管理者の Packaged CCE の配置で使用可能な Unified CCE Administration ツールの完全なセットについて説明します。他のロールを持つ管理者、スーパーバイザ、およびその他の配置タイプでサイン

インしているユーザは、このガイドに記載されているすべてのツールへのアクセス権を持っていない可能性があります。

対象読者

このマニュアルの対象読者は、次のとおりです。

- コンタクトセンターの設定と実行、エージェントとスーパーバイザの管理、および動作上の問題への対処を担当するコンタクトセンター管理者。
- エージェント チームをリーダーとして、チーム パフォーマンスの責任を負うコンタクトセンター スーパーバイザ。

このガイドは、展開タイプ、仮想マシン、データベースの検証を終え、コンタクトセンターでコールを送受信できることを確認したパートナーまたはサービスプロバイダーによってお使いのシステムが展開されていることを前提として作成されています。

関連資料

| ドキュメントまたはリソース | リンク |
|--|---|
| <i>Cisco Packaged Contact Center Enterprise</i> ドキュメント ガイド | https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/products-documentation-roadmaps-list.html |
| Cisco.com にある Packaged CCE ドキュメント | https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/tsd-products-support-series-home.html |
| <i>Cisco Unified Contact Center Enterprise</i> ソリューション設計ガイド | https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html |
| <i>Cisco Packaged Contact Center Enterprise</i> インストールおよびアップグレード ガイド | https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/products-installation-guides-list.html |
| <i>Cisco Packaged Contact Center Enterprise</i> | https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/products-maintenance-guides-list.html |

通信、サービス、およびその他の情報

- シスコからタイムリーな関連情報を受け取るには、[Cisco Profile Manager](#) でサインアップしてください。

- 重要な技術によりビジネスに必要な影響を与えるには、[Cisco Services](#) にアクセスしてください。
- サービス リクエストを送信するには、[Cisco Support](#) にアクセスしてください。
- 安全で検証済みのエンタープライズクラスのアプリケーション、製品、ソリューション、およびサービスを探して参照するには、[Cisco Marketplace](#) にアクセスしてください。
- 一般的なネットワーキング、トレーニング、認定関連の出版物を入手するには、[Cisco Press](#) にアクセスしてください。
- 特定の製品または製品ファミリの保証情報を探するには、[Cisco Warranty Finder](#) にアクセスしてください。

Cisco バグ検索ツール

[Cisco バグ検索ツール](#) (BST) は、シスコ製品とソフトウェアの障害と脆弱性の包括的なリストを管理する Cisco バグ追跡システムへのゲートウェイとして機能する、Web ベースのツールです。BST は、製品とソフトウェアに関する詳細な障害情報を提供します。

フィールドアラートおよび Field Notice

シスコは、自社製品を変更したり、重要なキープロセスを決定したりすることがあります。これらの変更は、シスコのフィールドアラートおよび [Cisco Field Notice](#) を使用して通知されます。[Cisco.com](#) で製品アラート ツールを使用し、フィールドアラートや Field Notice を受信するように登録できます。このツールを使用すると、関心のあるすべての製品を選択して、通知を受信するためのプロファイルを作成することができます。

[www.Cisco.com](https://www.cisco.com/cisco/support/notifications.html) にサインインして、<https://www.cisco.com/cisco/support/notifications.html> のツールにアクセスします。

マニュアルに関するフィードバック

このマニュアルに関するご意見に関しては、contactcenterproducts_docfeedback@Cisco.com まで電子メールでご連絡ください。

ご意見をお待ちしています。

表記法

このマニュアルでは、以下の表記法を使用しています。

| 表記法 | 説明 |
|------------|---|
| 太字フォント | <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。次に例を示します。</p> <ul style="list-style-type: none">• [編集 (Edit)] > [検索 (Find)] を選択します。• [完了 (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">• 新しい用語の紹介。例：スキルグループとは、類似したスキルを持つエージェントの集合です。• ユーザが置き換える必要のある構文値。例：IF (<i>condition, true-value, false-value</i>)• ドキュメントのタイトル。例：Cisco Unified Contact Center Enterprise インストールおよびアップグレードガイドを参照してください。 |
| 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">• コード中のテキストや、ウィンドウに表示されるテキスト。例： <html><title>Cisco Systems, Inc. </title></html> |
| < > | <p>山カッコは、次の場合に使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none">• コンテキストでイタリックが許可されない引数 (ASCII 出力など)。• ユーザが入力する文字列で、ウィンドウには表示されないもの (パスワードなど)。 |

