



INDEX

記号

.NET CIL API [4-15](#)

数字

802.lp [12-12](#), [12-13](#), [12-14](#)

802.lq [12-15](#)

A

ACD の統合 [2-54](#)

ACL [8-8](#)

Active Directory (AD) [8-9](#)

ActiveX コントロール [4-15](#)

AD [8-9](#)

Agent Desktop

CRM 製品との統合パッケージ [4-5](#)

CTI OS [4-2](#)

Desktop Administrator [4-12](#)

Monitoring Console [4-13](#)

Siebel [4-17](#)

VoIP モニタ サービス [10-18](#)

基本サービス [4-4](#), [4-49](#), [10-18](#)

コンポーネント [4-1](#), [4-9](#)

サービスの配置 [12-34](#)

サイジング [10-18](#)

サイレント モニタリング [4-3](#)

サポートされる機能 [4-6](#)

シスコのパートナーから提供される [4-5](#)

詳細 [4-51](#)

冗長性 [3-57](#)

セキュリティ [4-3](#), [8-20](#)

設定 [1-26](#)

説明 [1-11](#), [4-1](#)

帯域幅の仕様 [12-32](#)

帯域幅の要件 [12-24](#), [12-28](#)

タイプ [4-4](#)

チャット機能 [4-3](#)

デスクトップ アプリケーション [12-31](#)

必要なサーバ [10-4](#), [10-5](#)

フェールオーバー リカバリ [4-3](#)

モバイル エージェント [6-10](#)

モビリティ [4-5](#)

ユーザ アプリケーション [4-8](#), [4-13](#)

録音再生サービス [10-19](#)

Agent PG (APG) [10-8](#), [10-9](#), [10-16](#), [10-17](#)

Agent Reporting and Management (ARM) [1-20](#), [3-18](#)

AHT [9-2](#)

All-Agents Monitor [4-17](#)

All-Calls Monitor [4-17](#)

APG [10-8](#), [10-9](#), [10-16](#), [10-17](#)

API [1-20](#)

Application Programming Interface (API) [1-20](#)

AQT [9-11](#)

ARM [1-20](#), [3-18](#)

ASA [9-11](#)

AW [1-14](#), [10-7](#), [12-35](#)

AWDB [1-16](#), [1-17](#)

AW ディストリビュータ [10-11](#), [12-35](#)

B

BHCA [9-2](#), [9-9](#), [10-13](#)

BHCC [9-10](#)

BHT [9-3](#)

Business Ready Teleworker [2-53](#)

C

- CA [8-20](#)
- CAD [4-4](#)
- CAD-BE [4-4, 4-10](#)
- Campaign Manager [5-6](#)
- C++ CIL API [4-15](#)
- CCMP [13-1](#)
- CDA [4-8, 4-12](#)
- Cisco Agent Desktop (「Agent Desktop」を参照)
- Cisco Agent Desktop Browser Edition (CAD-BE) [4-4, 4-10](#)
- Cisco Agent Desktop (CAD) [4-4](#)
- Cisco Collaboration Server [1-21](#)
- Cisco Desktop Administrator (CDA) [4-8, 4-12, 12-34](#)
- Cisco Desktop Monitoring Console [12-34](#)
- Cisco E-Mail Manager [1-21, 12-37](#)
- Cisco IOS [12-14](#)
- Cisco Resource Manager [10-16](#)
- Cisco Security Agent [8-17](#)
- Cisco Supervisor Desktop (CSD) [4-5](#)
- Cisco Unified Communications Manager
 - IP IVR と [3-14](#)
 - アップグレード [11-13](#)
 - キャパシティ ツール [11-4](#)
 - クラスタ [11-2](#)
 - サーバ キャパシティ [11-4](#)
 - サーバのサイジング [11-1](#)
 - サポートするサーバプラットフォーム [11-9](#)
 - 冗長性 [3-9](#)
 - 説明 [1-3](#)
 - ハイ アベイラビリティ [3-9](#)
 - フェールオーバー [3-34, 3-46](#)
 - リカバリ [3-46](#)
- Cisco Unified Contact Center Management Portal [13-1](#)
- Cisco Unified Expert Advisor [7-1](#)
- Cisco Unified IP Phone Agent [4-4](#)
- Cisco Unified Mobile Agent (「モバイル エージェント」を参照)
- Citrix [4-18](#)
- Collaboration Server [1-21, 3-18, 3-21](#)
- COM CIL API [4-15](#)
- Computer Telephony Integration 「CTI」を参照)
- ConAPI [1-20](#)
- Configuration Application Programming Interface (ConAPI) [1-20](#)
- Contact Center Management Portal [13-1](#)
- Content Services Switch (CSS) [1-4](#)
- CRM [4-5, 6-14](#)
- CSD [4-5](#)
- CSR [8-20](#)
- CSS [1-4](#)
- CTI
 - Driver for Siebel [4-4, 4-17](#)
 - Manager [3-9, 3-12, 3-48](#)
 - Object Server (「CTI OS」を参照)
 - サードパーティ制御回線 [11-6](#)
 - サーバ [1-7, 3-53](#)
 - デスクトップ ツールキット [4-4, 4-5, 4-13](#)
 - ルート ポイント [11-5](#)
 - CTI Object Server (CTI OS) [1-13, 4-2](#)
 - CTI OS
 - Agent Desktop [4-2, 12-25](#)
 - PG との共存 [4-49](#)
 - 説明 [1-13](#)
 - 帯域幅の要件 [12-20](#)
 - ツールキット [4-2](#)
 - フェールオーバー [3-54](#)
 - モバイル エージェント [6-12](#)
 - CTI サードパーティ制御回線 [11-6](#)
 - CTI サーバ [12-20](#)
 - Customer Voice Portal (「CVP」を参照)
 - CVP
 - Web サーバ [3-17](#)
 - キャパシティ ツールへの入力 [11-4](#)
 - コール処理 [2-14, 2-18, 2-22, 2-29, 2-31, 2-40, 2-44](#)
 - コール制御サーバ [3-17](#)

コールのキューイング [2-14](#), [2-18](#), [2-22](#), [2-29](#),
[2-31](#), [2-40](#), [2-44](#)
サーバのサイジング [10-11](#)
設計上の注意点 [3-16](#)
説明 [1-4](#)
メディア サーバ [3-17](#)

D

Desktop Administrator [12-34](#)
Desktop Monitoring Console [4-13](#), [12-34](#)
DMZ [3-21](#), [8-7](#)
DN [1-26](#)
DNP [1-33](#)
DSCP [12-12](#), [12-13](#), [12-14](#)

E

ECC [10-16](#)
E-Mail Manager [12-37](#)
Email Manager [1-21](#), [3-18](#), [3-19](#)
Enterprise CC PG [2-14](#), [2-22](#), [2-26](#), [2-32](#)
Enterprise CC ペリフェラル [2-3](#)
Erlang
 計算 [9-6](#), [9-7](#)
 定義 [9-3](#)
Expert Advisor [7-1](#)
[Export] ボタン、Unified CCE Resource Calculator
の [9-12](#)

G

Gratuitous ARP [8-22](#)

H

H.323 [3-17](#)
HA WAN [2-33](#), [2-47](#), [2-48](#), [12-20](#)
HDS [1-16](#), [1-17](#), [3-64](#), [10-7](#), [10-11](#), [12-35](#)

Historical Data Server (HDS) [1-16](#), [1-17](#), [3-64](#), [10-7](#),
[12-35](#)

Hot Standby Router Protocol (HSRP) [12-7](#)
HSRP [12-7](#)

ICCS [2-33](#), [12-21](#)

ICM

IP IVR の冗長性 [3-15](#)
Router [12-14](#)
親データ センター [3-58](#)
コンポーネント [1-7](#)
冗長性 [3-12](#)
説明 [1-5](#)
セントラル コントローラ [1-7](#)
ソフトウェア モジュール [1-7](#)
フェールオーバー シナリオ [3-35](#)
フェールオーバー リカバリ [3-48](#)
プライベート通信 [2-45](#)
分散型 [2-32](#)
ルーティング クライアント [1-24](#)

ICM 以外の会議 [1-36](#)

IIS [1-22](#)

Intelligent Contact Management (「ICM」を参照)

Interactive Voice Response (「IVR」を参照)

Internet Information Service (IIS) [1-22](#)

IOS [12-14](#)

IP Communications (IPC) Resource Calculator [9-7](#)

IP Communicator [4-49](#)

IP IVR

Cisco Unified Communications Manager と [3-14](#)
ICM と [3-15](#)
キャパシティ ツールへの入力 [11-5](#)
冗長性 [3-13](#)
説明 [1-4](#)
帯域幅の要件 [12-20](#)
ハイ アベイラビリティ [3-13](#)
フェールオーバー リカバリ [3-47](#)

ポート [9-14](#)
 IPPA [4-8, 4-11](#)
 IP Phone Agent (IPPA) [4-8, 4-11](#)
 IPSec [8-13](#)
 IP スイッチング [1-4](#)
 IP テレフォニー
 Unified CCE との組み合わせ [1-30](#)
 内線 [1-30](#)
 IP ベースのトラフィックの優先付け [12-5](#)
 IVR
 「IP IVR」も参照
 キャパシティ ツールへの入力 [11-5](#)
 コール処理 [2-23, 2-38](#)
 コールのキューイング [2-23, 2-38](#)
 サーバのサイジング [10-11](#)
 スクリプト [10-15](#)
 セルフサービス アプリケーション [10-15](#)
 統合 [2-57](#)
 ポート [9-11, 9-12](#)
 IVR キャンペーン、コール フロー [5-5](#)

J

Java CIL API [4-15](#)
 JTAPI [1-18](#)
 JTAPI で監視されるデバイス [11-6](#)

L

LCC [10-18](#)
 Logger [1-7, 3-50, 3-64, 10-7](#)

M

Management Portal [13-1](#)
 MAPECC [12-24](#)
 MAPVAR [12-22, 12-24](#)
 Media Routing (MR) [1-20](#)

Media Termination Point (MTP) [12-7](#)
 Microsoft Internet Information Service (IIS) [1-22](#)
 Microsoft Office Communicator [7-5](#)
 Microsoft Terminal Services (MTS) [4-18](#)
 MoH [6-8](#)
 MR [1-20](#)
 MR PG [3-18, 10-9](#)
 MTP [12-7](#)
 MTS [4-18](#)
 Music On Hold (MoH) [6-8](#)

N

NAT [4-47, 8-9](#)
 NIC [12-5](#)

O

OPC [1-7](#)
 OU [8-10](#)

P

PBX 転送 [2-57](#)
 Peripheral Interface Manager (「PIM」を参照)
 PG
 CAD エージェントと CTI OS エージェントの混在 [4-49](#)
 Cisco Unified Communications Manager [3-48](#)
 Enterprise CC [2-14, 2-22, 2-26, 2-32](#)
 QoS 要件 [12-14](#)
 Unified CCE システム [2-12, 2-21, 2-26, 2-32, 2-39](#)
 音声応答装置 [3-48](#)
 サーバ オプション [10-16](#)
 サイジング [10-17](#)
 設計上の注意点 [3-28](#)
 帯域幅の要件 [12-21](#)
 PIM
 サイジング [10-17](#)

設計上の注意点 [3-28](#)
 説明 [1-7](#)
 フェールオーバー シナリオ [3-34](#)
 PKI [8-20](#)
 Progger [10-6](#)
 PSTN
 転送 [1-38, 2-59](#)
 トランク稼働率 [9-11](#)

Q

Q.SIG [2-9](#)
 QoS
 Agent Desktop [4-3](#)
 WAN 経由のクラスタリング [12-20](#)
 キューイング ポリシー [12-15](#)
 計画 [12-11](#)
 信頼 [12-15](#)
 推奨事項 [12-1, 12-11](#)
 設定例 [12-14](#)
 トラフィックのマーキング [12-12, 12-13, 12-14](#)
 トラフィックの優先順位付け [12-5](#)
 パフォーマンス モニタリング [12-17](#)
 マーキング ポリシー [12-16](#)
 Quality of Service (「QoS」を参照)

R

Remote Silent Monitoring (RSM) [4-28](#)
 Reroute On No Answer (RONA) [1-25, 1-29](#)
 Resource Reservation Protocol (RSVP) [12-7](#)
 Rogger [10-7](#)
 RONA [1-25, 1-29](#)
 Router [1-7, 3-50, 10-7](#)
 ROUTE_SELECT [12-22, 12-24](#)
 RSM [4-28](#)
 RSPAN [10-18](#)
 RSVP [12-7](#)
 RTD [3-51](#)

S

SAFE Blueprint [8-2](#)
 SCCE [1-22, 2-4, 5-10](#)
 SCCP [2-17](#)
 SCI [1-4](#)
 Script Editor [1-14](#)
 SDK [4-13](#)
 Security Agent [8-17](#)
 Services Management Console (SMC) [4-8](#)
 Siebel [4-17](#)
 SIP のサポート [2-8](#)
 Skinny Client Control Protocol (SCCP) [2-17](#)
 SLG [9-9](#)
 SMC [4-8](#)
 Software Development Kit (SDK) [4-13](#)
 SPAN [10-18](#)
 Supervisor Desktop
 CRM 製品との統合パッケージ [4-6](#)
 説明 [4-12](#)
 帯域幅の仕様 [12-33](#)
 帯域幅の要件 [12-24](#)
 タイプ [4-5](#)
 Support Tools Node Agent [8-8](#)
 System CCE [1-22, 2-4, 5-10](#)

T

Takeback N Transfer (TNT) [1-38](#)
 Task Event Services (TES) [3-18](#)
 TCP [12-6](#)
 TCP/IP ポート [8-8](#)
 TDM [1-4](#)
 TES [3-18](#)
 TNT [1-38](#)

U

UDP [12-6](#)

Unified CCE

Express [3-59](#)IP テレフォニーとの組み合わせ [1-30](#)System PG [2-12, 2-21, 2-26, 2-32, 2-39](#)アーキテクチャ [1-1](#)アウトバウンド オプション [1-22, 3-26](#)アウトバウンド ダイヤラの設定 [5-10](#)概要 [1-1](#)クラスタ [11-6](#)コールフロー [1-5](#)コンポーネント [10-2](#)コンポーネントのサイジング [10-6](#)サイジング ツール [5-10, 10-1](#)システム パリフェラル [2-3](#)セキュリティ [8-1](#)設定 [5-10](#)内線 [1-30](#)メッセージフロー [1-5](#)レポートイング [1-16](#)Unified CCMP [13-1](#)

Unified CM (「Cisco Unified Communications Manager」を参照)

Unified Communications Manager (「Cisco Unified Communications Manager」を参照)

Unified EA [7-1](#)Unified System CCE [1-22, 2-4, 5-10](#)User List Tool [12-37](#)

V

V3PN [2-49](#)Voice and Video Enabled IPSec VPN (V3PN) [2-49](#)VoIP モニタ サービス、Cisco Agent Desktop の [10-18](#)VRU [1-28, 3-48, 10-8, 10-15](#)

W

WAN

WAN 経由のクラスタリング [2-33, 12-20](#)ハイ アベイラビリティ [2-33, 2-47, 2-48, 12-20](#)

WebView (WV)

Reporting Server [10-7](#)説明 [1-16](#)帯域幅の要件 [12-35, 12-36](#)レポートイング [1-16, 10-11](#)Windows 2000 Server のインストール [8-5](#)Windows IPSec [8-8](#)WV [1-16, 10-11, 12-35](#)

あ

アーキテクチャ

Cisco Unified Contact Center Enterprise (CCE) [1-1](#)Cisco Unified Mobile Agent [6-1](#)Unified CCE ネットワーク [12-2](#)

アウトバウンド オプション

Campaign Manager [5-6](#)Enterprise 版の展開 [5-7](#)IVR キャンペーン [5-5](#)WAN 経由のクラスタリング [5-9](#)エージェント ベースのキャンペーン [5-4](#)音声ゲートウェイの近さ [5-9](#)カルキュレータ [5-10](#)機能の説明 [5-3](#)コール転送のタイムライン [5-12](#)参考資料 [5-13](#)設定 [5-10](#)説明 [5-1](#)ダイヤラのスロットルと Cisco Unified Communications Manager [5-11](#)ダイヤリング モード [5-4](#)単一ダイヤラの展開 [5-7](#)展開 [5-7](#)ハイ アベイラビリティ [3-26, 5-12](#)ハイレベル コンポーネント [5-1](#)複数ダイヤラの展開 [5-8](#)ブレンディッド設定 [5-10](#)

プロセス **5-1**
 分散型の展開 **5-9**
 ベスト プラクティス **5-2**
 モバイル エージェント **5-13, 6-14**
 利点 **5-2**
 アウトバウンド ダイヤリング モード **5-4**
 アクティブ時間 **9-2**
 アップグレード、Cisco Unified Communications Manager **11-13**
 アドバイザ **7-1**
 アドミンワークステーション(AW) **1-14, 10-7, 12-35**
 アドミンワークステーション ConAPI インターフェイス **3-18**
 アドミンワークステーション データベース (AWDB) **1-16, 1-17**
 アフターコール ワーク時間 **9-2, 9-9**
 アベイラビリティ、機能 **3-1**
 暗号化 **i-xviii, 8-22**
 暗号化音声ストリーム **4-50**
 暗号化機能 **i-xviii**

い

インストール、Windows 2000 の **8-5**
 インターフェイス
 SCI **1-4**
 モバイル エージェント **6-10**
 イントラクスタ コミュニケーション シグナリング (ICCS) **2-33, 12-21**
 インバウンド
 コール センター **9-12**
 コール フロー **3-60**
 インフラストラクチャ、ネットワークの **3-6, 12-2**
 インポート データ **12-22, 12-24**

う

ウイルス対策アプリケーション **8-16**
 ウイルス保護 **8-3, 8-16**

え

エージェント
 アウトバウンド **1-22**
 エージェント間の会議 **1-37**
 数 **10-13**
 稼働率 **9-11**
 キャパシティ ツールへの入力 **11-4**
 サイジング **9-7, 9-13**
 縮小 **9-16**
 推奨人数 **9-10**
 設定 **1-26**
 説明 **1-26**
 通話時間 **9-2**
 人数指定 **9-10**
 場所 **6-6**
 必要な数 **9-17**
 必要人数 **9-16**
 平均コール時間 **9-2**
 ペリフェラル **2-3**
 モバイル **6-1**
 モビリティ **4-5**
 ラップアップ時間 **9-2, 9-15**
 ログイン **1-26**
 エージェント /IVR コントローラ **1-22**
 エージェント間の会議 **1-37**
 エージェント ベースのキャンペーン、コール フロー **5-4**
 エクスポート データ **12-22, 12-24**
 エンドポイント
 セキュリティ **8-20**
 モバイル エージェント **6-5**

お

応答コール **9-10, 9-11**
 応答なし **1-29**
 オープン ペリフェラル コントローラ (OPC) **1-7**
 オプション、展開モデルの **2-3**

親 / 子の展開モデル **2-7, 2-27, 3-57, 8-9**
 親データ センター **3-58**
 音声応答装置 (VRU) **1-28, 3-48, 10-8, 10-15**
 音声ゲートウェイ
 機能 **3-16**
 キャパシティ ツールへの入力 **11-5**
 集中型 **2-16, 2-38, 2-40**
 近さ **5-9**
 分散型 **2-18, 2-23, 2-29, 2-44**
 ポート **9-14**
 音声ブラウザ **10-11**
 オンデマンド録音 **4-7**

か

会議

ICM 以外 **1-36**
 エージェント間 **1-37**
 キャパシティ ツールへの入力 **11-5**
 切り替え **1-36**
 コンサルティティブ **1-35**
 再接続 **1-36**
 シングル ステップ **1-34**
 説明 **1-32**
 転送 **1-37**
 複数 **1-37**
 ブラインド **1-34**
 レポーティング **1-37**
 概要、CCE アーキテクチャの **1-1**
 拡張コール コンテキスト (ECC) **10-16**
 カスタマー リレーションシップ マネジメント (CRM) **4-5, 6-14**
 カルキュレータ
 CTI OS 帯域幅 **12-26**
 Erlang 計算用 **9-6**
 コール センターのリソース用 **9-7**
 管理モード **8-18**

き

キーアライブ メッセージ **12-6**
 基本サービス、Cisco Agent Desktop の **4-4, 10-18**
 キャパシティ
 Cisco Unified Communications Manager Capacity Tool **11-4**
 サーバ プラットフォーム **11-4**
 プランニング ツール **11-4**
 キューイング、コールの
 CVP 上 **2-29, 2-40, 2-44**
 IP IVR における **2-13, 2-14, 2-17, 2-22, 2-23, 2-25, 2-38**
 キューに入れられたコールの割合 **9-10**
 シナリオ **1-31**
 説明 **9-4, 10-15**
 トランスレーション ルーティングでの **1-28**
 ポリシー **12-15**
 キューイング ポリシー **12-15**
 強化
 サーバ **8-3**
 電話機 **8-22**
 境界セキュリティ **8-3**
 共存ルール **4-49**
 許容時間、放棄されたコールの **9-11**
 切り替え、コールの **1-36**

<

組み合わせ、Unified CCE と IP テレフォニーの **1-30**
 組み合わせ、会議の **1-37**
 クライアント、ルーティング **1-24, 1-25**
 クラスタ
 ガイドライン **11-6**
 サイジング **11-2**
 サイレント モニタリング サーバ **4-24**
 冗長性 **11-10**
 クラスタリング、WAN 経由
 System PG を使用 **2-39**

アウトバウンド ダイヤラ **5-9**
 説明 **2-33**
 帯域幅の要件 **12-20**
 フェールオーバー シナリオ **2-47, 3-41**
 グレード、サービス **9-3**

け

継続時間、コールの **9-11**
 ゲートウェイ
 音声 **3-16**
 キャパシティ ツールへの入力 **11-5**
 集中型 **2-16, 2-38, 2-40**
 分散型 **2-18, 2-23, 2-29, 2-44**
 ポートのサイジング **9-14**
 ゲートキーパー **3-17**

こ

公開キー インフラストラクチャ (PKI) **8-20**
 コーデック **6-8**
 子 / 親の展開モデル **2-7, 2-27, 3-57, 8-9**
 コール
 CVP 上でのキューイング **2-29, 2-40, 2-44**
 CVP による処理 **2-14, 2-18, 2-22, 2-31**
 IP IVR でのキューイング **2-13, 2-14, 2-17, 2-22, 2-23, 2-25, 2-38**
 IP IVR を使用した処理 **2-13, 2-14, 2-17, 2-22, 2-25**
 応答 **9-10, 9-11**
 会議 **1-32**
 完了 **9-10**
 キューイング **1-28, 1-31, 9-10**
 切り替え **1-36**
 継続時間 **9-11**
 最頻時の期間における **9-9**
 処理 **2-23, 2-29, 2-38, 2-40, 2-44, 9-11, 9-14**
 処理時間 **9-9**
 タイプ **10-15**

タイムライン **9-4**
 転送 **1-32, 2-15, 2-18, 2-22, 2-26, 2-31**
 フロー **1-5, 3-60**
 ブロック率 **9-3, 9-10**
 放棄 **9-11**
 ラップアップ時間 **9-15**
 ルーティング **1-27**
 コール アドミッション コントロール **6-6**
 コール処理
 集中型 **2-15**
 分散型 **2-23, 2-32**
 コール センターの用語 **9-1**
 コール転送のタイムライン **5-12**
 コールバイコール ダイヤリング **6-3**
 コール フロー
 IVR キャンペーン **5-5**
 エージェント ベースのキャンペーン **5-4**
 子サイト **3-59**
 固定エージェント接続 **6-4**
 コラボレーション **4-7**
 混在、CAD エージェントと CTI OS エージェントの **4-49**
 コンサルティティブ会議 **1-35**
 コンフィギュレーション マネージャ **1-14**
 コンポーネント、Unified CCE の **10-1**

さ

サードパーティ アプリケーション **8-18**
 サーバ
 Cisco Agent Desktop に必要 **10-5**
 CTI Desktop に必要 **10-4**
 キャパシティ計画 **11-4**
 強化 **8-3**
 サイジング **10-1, 11-1**
 サポートするプラットフォーム **11-9**
 冗長性 **11-10**
 定義 **9-2**
 ペリフェラル ゲートウェイ (PG) **10-16**

ロード バランシング [11-11](#)

サービス

- グレード [9-3](#)
- サービス レベルの目標値 (SLG) [9-9](#)
- レベル [9-3](#)

サービス制御インターフェイス (SCI) [1-4](#)

サービス レベルの目標値 (SLG) [9-9](#)

サイジング

- Cisco Agent Desktop [10-18](#)
- Cisco Unified Communications Manager サーバ [11-1](#)
- IP IVR ポート [9-14](#)
- Peripheral Interface Manager (PIM) [10-17](#)
- PSTN トランク [9-7, 9-14](#)
- Unified CCE のコンポーネントとサーバ [10-1, 10-6](#)
- インバウンド コール センター [9-12](#)
- エージェント [9-7, 9-13](#)
- カルキュレータ [5-10, 9-7, 10-1](#)
- 基本例 [9-12](#)
- クラスタ [11-2, 11-6](#)
- ゲートウェイ ポート [9-14](#)
- 検討が必要な要素 [10-13](#)
- コール処理の例 [9-14](#)
- コール センターのリソース [9-1](#)
- 帯域幅 [12-1, 12-17](#)
- ツール [5-10, 9-7, 10-1](#)
- ベスト プラクティス [9-17](#)
- ペリフェラル ゲートウェイ (PG) [10-17](#)
- ポート [9-14](#)
- モバイル エージェント [6-15, 11-14](#)
- ラップアップ時間の例 [9-15](#)

再接続 [1-36](#)

サイト間通信 [2-45](#)

最頻時

- 定義 [9-2](#)
- トラフィック (BHT) [9-3](#)
- 発呼数 (BHCA) [9-2, 9-9, 10-13](#)
- 発呼完了 (BHCC) [9-10](#)

最頻時の期間 [9-2](#)

サイレント モニタリング [4-3, 4-19, 6-13, 12-26, 12-28](#)

サポートするサーバ プラットフォーム [11-9](#)

し

時間、コール中の [9-2](#)

システム パフォーマンス モニタリング [10-19](#)

実行 VRU スクリプト [10-15](#)

自動着呼分配 (ACD) [2-54](#)

自動構成 [12-23](#)

自動パッチ管理 [8-20](#)

時分割多重 (TDM) [1-4](#)

集中型コール処理 [2-15](#)

重複、トランキングの [2-59, 2-61](#)

縮小、エージェントの人員計画におけるリソースの [9-16](#)

出力フィールド、Resource Calculator の [9-10](#)

状況制御 [1-26](#)

冗長性

- Agent Desktop [3-57](#)
- CTI Manager [3-12](#)
- CTI OS [3-54](#)
- クラスタ構成 [11-10](#)
- 設計上の注意点 [3-1](#)

証明書署名要求 (CSR) [8-20](#)

処理、コールの

- CVP による [2-14, 2-18, 2-22, 2-29, 2-40, 2-44](#)
- IP IVR による [2-13, 2-14, 2-17, 2-22, 2-23, 2-25, 2-38, 9-14](#)
- サイジングの例 [9-14](#)
- 処理時間 [9-9](#)
- 平均処理時間 [9-9](#)

人員計画における考慮事項 [9-16](#)

シングル ステップ会議 [1-34](#)

シングル リンク [2-46](#)

侵入防御 [8-4, 8-17](#)

信頼 [12-15](#)

す

推奨するエージェント人数 **9-10**
 スイッチド ポート アナライザ (SPAN) **10-18**
 スイッチング **1-4**
 スーパーバイザ **10-14**
 スキル グループ **1-26, 10-13, 10-15**
 スクリプト **1-26**
 スタンドアロン モード **8-18**
 スロットリング ダイアラ **5-11**

せ

セキュリティ
 ウイルス対策アプリケーション **8-16**
 ウイルス保護 **8-3, 8-16**
 エンドポイント **8-20**
 詳細 **8-6**
 注意点 **8-1**
 パッチ **8-19**
 プラットフォームの違い **8-4**
 ベスト プラクティス **8-5**
 レイヤ **8-3**
 セグメント、ネットワークの **12-3**
 設計ツール **9-6**
 接続プロファイル **4-26**
 設定、エージェント デスクトップの **1-26**

そ

想定操作条件、サイジングを行う場合の **10-3**
 組織単位 (OU) **8-10**
 ソフトフォン **1-11**

た

ターゲット、デバイス **1-25**
 帯域幅
 Agent Desktop と Supervisor Desktop **12-24**

Cisco Agent Desktop **12-28, 12-32**
 Cisco Agent Desktop アプリケーション **12-31**
 Cisco Desktop Administrator **12-34**
 Cisco Desktop Monitoring Console **12-34**
 Cisco E-Mail Manager **12-37**
 Cisco Supervisor Desktop **12-33**
 CTI OS Agent Desktop **12-25**
 PG の要件 **12-21**
 WAN 経由のクラスタリング **12-20**
 WebView サーバ **12-36**
 カルキュレータ **12-26**
 計算例 **12-19**
 サイレント モニタリング **12-26, 12-28**
 遅延要件 **12-10**
 ディストリビュータ AW **12-35**
 パブリック (ビジブル) ネットワーク **12-17**
 プライベート ネットワーク **12-18**
 プライベート ネットワークのワークシート **12-18**
 プロビジョニング **12-1, 12-17**
 レポート **12-37**
 レポート データ **12-36**
 耐障害性 **3-62, 6-15**
 耐性 **3-62, 9-9**
 タイプ、ダイヤル プランの **1-33**
 タイムライン、コールの **9-4**
 ダイヤル番号計画 (DNP) **1-33**
 ダイヤル プラン **1-33, 6-7**
 ダイレクトプレビュー モード **5-4**
 タスクの自動化 **4-7**
 多層防御 **8-3**
 単一サイト展開モデル **2-11**
 単一ダイヤラの展開 **5-7**

ち

チーム **10-14**
 遅延要件 **12-10, 12-12, 12-13, 12-14**
 着信の転送 **1-4**
 着信番号 (DN) **1-26**

チャット、エージェント間 **4-3**

つ

ツール、Unified CCE ソリューションの設計用 **9-6**

通話時間 **9-2**

て

ダイジーチェーン接続された電話 **4-50**

ディストリビュータ AW **10-11, 12-35**

ディレクトリ番号 (DN) **1-26**

データ

セキュリティ **8-3**

センター **3-58**

ネットワーク **3-6**

レポート **1-16, 1-17**

データベース **10-16**

デバイス

ターゲット **1-25**

認証 **8-22**

デュアルリンク **2-45**

展開モデル

Mobile Agent **2-9**

SIP のサポート **2-8**

WAN 経由のクラスタリング **2-33**

エージェントのペリフェラル **2-3**

オプション **2-3**

親 / 子 **2-7, 2-27, 3-57, 8-9**

説明 **2-1**

単一サイト **2-11**

複数のサイトに対する集中型コール処理 **2-15**

複数のサイトに対する分散型コール処理 **2-23**

転送

Cisco Unified Communications Manager を使用 **2-61**

PBX を使用 **2-57**

PSTN を使用 **1-38, 2-59**

会議コール **1-37**

キャパシティ ツールへの入力 **11-5**

説明 **1-32**

単一サイト展開 **2-15**

複数のサイトに対する集中型コール処理 **2-18, 2-22**

分散型コール処理を使用した複数サイトの展開 **2-26**

伝送制御プロトコル (TCP) **12-6**

転送接続 **1-38**

電話機、セキュリティの強化 **8-22**

と

統合

ACD と **2-54**

IVR と **2-57**

トール バイパス **1-31**

トポロジ

ベスト プラクティス **8-8**

ポートのブロック **8-8**

トラフィック

キューイング ポリシー **12-15**

最頻時における **9-3**

タイプ **12-2**

フロー **12-8, 12-25**

分類 **12-15, 12-16**

マーキング **12-12, 12-13, 12-14**

マーキングする場所 **12-11**

マーキング ポリシー **12-16**

優先順位付け **12-5**

トランク

サイジング **9-7, 9-14**

トランキングの重複 **2-59, 2-61**

必要な数 **9-11**

トランスレーション ルーティング **1-28, 10-15**

トランスレーション ルート、VRU への **1-28**

トランスレーション ルート プール **10-15**

な

内線、同一の電話での Unified Communications
の **1-30**

に

入力フィールド、Resource Calculator の **9-9**

認証局 (CA) **8-20**

認証、デバイスの **8-22**

人数指定、エージェントの **9-10**

ね

ネットワーク

インフラストラクチャ **3-6, 12-2**

セグメント **12-3**

パブリック **12-3, 12-8, 12-12, 12-17**

ビジブル **12-3, 12-8, 12-12, 12-17**

プライベート **12-3, 12-9, 12-13, 12-14, 12-18**

ネットワーク アドレス変換 (NAT) **4-47, 8-9**

ネットワーク インターフェイス コントローラ
(NIC) **12-5**

ネットワーク ハブ **4-50**

は

パーソナル コールバック モード **5-4**

パートナー エージェント デスクトップ **4-5**

ハートビート **12-6**

ハイ アベイラビリティ **3-1, 5-12**

ハイ アベイラビリティ (HA) WAN **2-33, 2-47, 2-48,
12-20**

配置、Cisco Agent Desktop サービスの **12-34**

ハイブリッド システム、IP テレフォニーと CCE
の **1-30**

発信の転送 **1-4**

パッチ管理 **8-4, 8-19**

ハブ **4-50**

パフォーマンス モニタリング **10-19, 12-17**

パブリック ネットワーク **12-3, 12-8, 12-12, 12-17**

バランシング、サーバの負荷 **11-11**

ひ

ビジブル ネットワーク **12-3, 12-8, 12-12, 12-17**

非武装地帯 (DMZ) **3-21, 8-7**

ふ

ファイアウォール

Agent Desktop **4-47**

DMZ **8-7**

トポロジ **8-8**

ホスト ベース **8-3, 8-14**

要素 **8-7**

フェールオーバー

Cisco Unified Communications Manager **3-34**

CTI OS **3-54**

ICM **3-35**

WAN 経由のクラスタリング **2-47, 3-41**

シナリオ **2-47, 3-34, 3-35, 3-41**

設計上の注意点 **3-1**

リカバリ **3-46**

複数サイト展開

集中型コール処理 **2-15**

分散型コール処理 **2-23**

複数ダイヤラの展開 **5-8**

複数の会議 **1-37**

物理セキュリティ **8-3**

プライベート

IP アドレス割り当て **8-9**

通信 **2-45**

ネットワーク **12-3, 12-9, 12-13, 12-14, 12-18**

ブラインド会議 **1-34**

プラットフォーム キャパシティ **11-4**

プレディクティブ モード **5-4**

プレビュー モデル **5-4**

プレルーティング **1-24**

ブレンディッド エージェント **5-1**
 ブレンディッド設定 **5-10**
 フロー
 コールの **1-5, 3-60**
 トラフィックの **12-8, 12-25**
 ブロードバンド **2-49**
 プログレッシブ モード **5-4**
 プロジェクト識別 **9-9**
 ブロック率 **9-3, 9-10**
 ブロック率、コールの **9-3, 9-10**
 プロトコル
 SCCP **2-17**
 TCP **12-6**
 UDP **12-6**
 プロバイダー、サイレント モニタリングの **12-28**
 プロビジョニング (「サイジング」を参照)
 プロファイル、サイレント モニタリング サービスへの接
 続の **4-26**
 分散型 ICM **2-32**
 分散型コール処理 **2-23, 2-32**
 分類、トラフィック **12-15, 12-16**

へ

平均
 アフターコール ワーク時間 **9-9**
 応答スピード (ASA) **9-11**
 コール継続時間 **9-11**
 コール通話時間 **9-9**
 コールの処理時間 **9-9**
 平均処理時間 (AHT) **9-2**
 待ち時間 (AQT) **9-11**
 ベスト プラクティス
 CTI OS 帯域幅 **12-27**
 アウトバウンド ダイヤラ **5-2**
 コール センターのリソース サイジング **9-17**
 セキュリティ **8-5**
 ペリフェラル
 Enterprise CC **2-3**

Unified CCE システム **2-3**
 展開モデルのオプション **2-3**
 ペリフェラル ゲートウェイ (「PG」を参照)

ほ

放棄されたコール **9-11**
 ポート
 IP IVR **9-14**
 IVR **9-12**
 TCP/IP **8-8**
 キューイングに必要な **9-11**
 コール処理に必要な **9-11**
 サイジング **9-14**
 ホストベース ファイアウォール **8-3, 8-14**
 ポストルート
 オプション **1-34**
 コール フロー **3-61**
 ポリシー、キューイングの **12-15**

ま

マーキング
 トラフィック **12-12, 12-13, 12-14**
 ポリシー **12-16**
 マーキングする場所、トラフィックを **12-11**
 マーキングする方法、トラフィックを **12-12**
 待ち時間、放棄までの **9-9**
 マルチチャネル
 サブシステム **1-20**
 設計上の注意点 **3-18**

め

メッセージフロー **1-5, 4-25**
 メディア
 Blender **1-21, 10-9**
 暗号化 **8-22**

メディアルーティング (MR) ペリフェラル ゲートウェイ (PG) **3-18, 10-9**

も

モード、アウトバウンド ダイヤリング **5-4**

モデル、展開の **2-1**

モニタ モード **10-14**

モニタリング

- コンソール **4-13**
- システム パフォーマンス **10-19**
- パフォーマンス **12-17**
- モバイル エージェント **6-13**

モバイル エージェント

- Agent Desktop **6-10**
- CTI OS **6-12**
- アーキテクチャ **6-1**
- アウトバウンド ダイアラ **5-13, 6-14**
- インターフェイス **6-10**
- エンドポイントのサポート **6-5**
- カスタマー リレーションシップ マネジメント (CRM) **6-14**
- コーデック **6-8**
- コール アドミッション コントロール **6-6**
- コール シナリオ **6-6**
- サイジング **6-15, 11-14**
- サイレント モニタリング **6-13**
- 接続モード **6-3**
- 説明 **4-5, 6-1**
- 耐障害性 **6-15**
- ダイヤル プラン **6-7**
- 場所 **6-6**
- 保留音 **6-8**

ゆ

ユーザ アプリケーション **4-8**

ユーザ データグラム プロトコル (UDP) **12-6**

優先順位付け、トラフィックの **12-5**

輸出規制 **i-xviii**

よ

要因、サイジングに関して考慮する **10-13**

要求者、サイレント モニタリングの **12-28**

用語 **9-1**

用語集 **GL-1**

ら

ラップアップ時間 **9-2, 9-15**

ラベル **1-25**

り

リアルタイム ディストリビュータ (RTD) **3-51**

リアルタイム レポートイング **10-15**

リカバリ、フェールオーバー **3-46**

リソース

- カルキュレータ **9-7**
- サイジング **9-1**

リモート エージェント **2-49**

リモート スイッチド ポート アナライザ (RSPAN) **10-18**

る

ルーティング

- クライアント **1-24, 1-25**
- コール **1-27**
- スクリプト **1-26, 1-27**
- トランスレーション **1-28**
- トランスレーション ルート プール **10-15**
- 要求 **1-34**

れ

例

- QoS の設定 [12-14](#)
- 想定操作条件 [10-3](#)
- 帯域幅の計算 [12-19](#)
- レイヤ 3 デバイス [4-50](#)
- レイヤ、セキュリティの
レベル、サービス [8-3](#)
[9-3](#)
- レポート
 - Historical Data Server [3-64](#)
 - Logger [3-64](#)
 - 親 / 子 [3-64](#)
 - 会議 [1-37](#)
 - サイジングへの影響 [10-15](#)
 - 帯域幅 [12-37](#)
 - データ [1-16, 1-17](#)
 - データの帯域幅 [12-36](#)

ろ

- ロード バランシング [11-11](#)
- ログイン [1-26](#)
- 録音再生サービス、Cisco Agent Desktop の [10-19](#)
- 論理コール センター (LCC) [10-18](#)
- 論理パーティション [1-31](#)

わ

- ワークシート、プライベート ネットワーク 帯域幅の計算
の [12-18](#)
- ワークフローの自動化 [4-7](#)