



A-C-D-E-I-J-M-P-R-S-T-V-X-あ-い-え-か-き-く-こ-さ-し-す-せ-た-て-と-の-は-ふ-へ-ほ-ま-め-ら-り-れ-ろ

A

ACD

自動コール分配 (Automatic Call Distribution) の略。着信コールを、回線ハント グループ内の次の空きエージェントか、アイドル時間が最も長いエージェントまたはコンソール担当者に自動的にルーティングする機能。

ASR

自動音声認識 (Automatic Speech Recognition) の略。IVR システムを使用するときに、キーパッドで数字を入力する代わりに発声することで入力できるようにするテクノロジー。

C

Campaign Manager

Campaign Manager は、Cisco Unified Outbound Preview Dialer のメイン制御プログラムです。キャンペーン、ダイヤラの設定、および現在のキャンペーン データを管理します。

CDP

シスコ検出プロトコル (Cisco Discovery Protocol) の略。シスコ製のすべての装置 (ルータ、アクセス サーバ、ブリッジ、スイッチなど) で動作する、メディアやプロトコルに依存しないデバイス検出プロトコル。CDP を使用することで、デバイスは自身の存在を同一 LAN 上や WAN のリモート側の他のデバイスにアドバタイズし、他のデバイスに関する情報を受信できます。CDP は、LAN、フレームリレー、ATM メディアなど、SNAP をサポートするすべてのメディアで動作します。

CISCO-CCM-MIB

Cisco Unified Communications Manager 管理情報ベース (Management Information Base) の略。Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) データベースや他のデータ ソースに格納されているデータをエクスポートします。エクスポートするデータの例としては、Unified CM のグループ テーブル、地域テーブル、時間帯グループ テーブル、電話詳細テーブル、ゲートウェイ情報 テーブル、ステータストラップなどがあります。

Cisco CRS

Cisco Customer Response Solutions の略。統合アプリケーション機能を提供するプラットフォーム。コール処理と自己支援オートメーションのための ACD、CTI、IVR、Cisco Unified IP IVR (Unified IP IVR) などのコンタクトセンタ機能を備えた Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) および Cisco Unified Queue Manager (Unified QM、キュー内のコールにコール処理を提供する IP Contact Center のオプション) が含まれます。

Cisco CRS Editor

アプリケーション設計者がスクリプトの新規作成と既存スクリプトの修正に使用する Windows ツール。この視覚的なスクリプト作成ツールを使用すると、コールフローのステップをパレットからメイン設計ウィンドウにドラッグアンドドロップできます。

Cisco CRS アラーム サービス

Cisco CRS エンジンおよびそのサブシステムからシステム イベントに関するアラームを受信する Windows サービス。Cisco CRS をインストールする過程で自動的にインストールされます。これらのアラームは、Cisco CRS をインストールする過程で設定される、「カタログ」と呼ばれるファイルの中に XML 形式で定義されます。

Cisco CRS エンジン

Cisco CRS スクリプトの実行環境。Cisco CRS エンジンは複数のスクリプトを同時に実行できます。Cisco CRS エンジンは、起動するとすべてのスクリプトと設定情報を Cisco CRS Configuration Datastore Sever からロードします。個々のスクリプトはリアルタイムにアップデート可能で、Cisco CRS エンジンを再起動しなくても、Cisco CRS エンジンに手動でプッシュできます。実行中のスクリプトは、ダウンロードが発生してもアップデートの影響を受けません。アップデート前のロジックで最後まで実行されます。1つの Unified CM で複数の Cisco CRS エンジンをサポートできますが、Cisco CRS エンジンは1つの Unified CM にのみバインドできます。

1つの Unified CM は複数の Cisco CRS クラスタ（エンジンは1つだけではない）および1つの Cisco CRS クラスタ（最大2つの Cisco CRS エンジンで構成でき、1つの Unified CM にバインドする）をサポートします。

Cisco CRS データストア

Cisco CRS クラスタ内のすべてのサーバにわたって、履歴データ、リポジトリ データおよびコンフィギュレーション データの管理と監視を可能にするコンポーネント。

Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)

Unified CCE は、従来の ACD コールを処理することができ、仮想 ACD として機能します。Unified CCE の機能には、インテリジェント マルチチャネル コンタクトルーティング、ACD 機能、ネットワークとデスクトップ間の CTI、IVR 統合、コールキューイング、統合レポート機能などがあります。

Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)

Unified CCX は、Cisco Customer Response Solutions (Cisco CRS) プラットフォームを使用してマルチメディア（音声、データ、および Web）の IP 対応ユーザ サポート環境を提供し、コンタクトセンタの効率を向上させるアプリケーションです。Unified CCX は、Unified CCX Standard、Unified CCX Enhanced、および Unified CCX Premium の各パッケージで使用できます。

Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) コール統計、記録、モニタリング サーバ

Unified CCX コール統計を保持し、Unified CCX Enhanced に通話録音とコール モニタリングを提供する専用サーバ。

Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) コール モニタリング サーバ

コール モニタリングに利用される専用サーバ。

Cisco Unified E-Mail Interaction Manager (Unified EIM)

Unified EIM は、電子メール処理プロセスの作成に役立つ強力なビジュアル ワークフロー デザイナによってエージェントの生産性を向上させます。必要な Service Level Agreement (SLA; サービス レベル契約) トリガーを使用して、電子メールのルーティングおよびモニタリングを自動化できます。この電子メール コラボレーションにより、着信と発信の両方の通信で完全な HTML サポートが実現されます。また、エージェントのデスクトップから大きなファイルを添付する機能がサポートされており、さらに、製品の強力なコンテンツ解析機能により、ナレッジベースからの自動提案が可能となります。

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise (Unified ICME)

ルーティングの決定と ACD 機能の実行を担当する Unified CCE コンポーネント。Cisco CRS では、IPCC Gateway PG を使用することにより、Unified CCX を ACD として Unified ICME ソフトウェアに統合できます。

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise (Unified ICME) サブシステム

Unified IP IVR システムと Unified ICME との対話を可能にする、Unified IP IVR システムのサブシステム。Unified ICME は、コールをさまざまな人物や自動システム (Voice Response Unit (VRU; 音声応答装置)、ACD など) に振り分けるための中央制御システムを提供します。

Cisco Unified Outbound Preview Dialer (アウトバウンド)

着信コールで通話中でないエージェントが発信コールを処理できるようにして、エージェントの高い生産性を確保します。アウトバウンドは、Unified CCX のアウトバウンドキャンペーンを作成してスケジュール設定する機能を提供します。ダイヤル対象のコンタクトは、Cisco CRS データベースに保持されます。キャンペーンは、そのキャンペーンに割り当てられている CSQ からエージェントを選択します。

Cisco Unified Queue Manager (Unified QM)

Unified QM は、IP ベースのコール処理およびソリューションで、Cisco CRS ソリューションの 1 つとして、強力なコール処理オプションを提供します。

Cisco Unified Web Interaction Manager (Unified WIM)

Unified WIM は、オンライン カスタマーが毎回適切なエージェントに簡単かつシームレスに接続されることを保証します。また、強力なファイル共有機能を提供するため、エージェントがデスクトップ上のファイルを簡単に共有できます。高度な共同ブラウジング機能により、エージェントとカスタマーが協力して 1 つ 1 つのフィールドに入力し、フォームを完成させることができます。さらには、わかりやすいように、フォームや Web ページの特定の領域を強調表示することもできます。

CISCO-VOICE-APPS-MIB

シスコ音声アプリケーション管理情報ベース (Cisco Voice Applications Management Information Base) の略。サポートされている SNMP トラップに関する情報を提供します。

CiscoWorks

CiscoWorks (Cisco CRS とは別のパッケージとして使用可能) は、Cisco デバイスの管理に使用する一連の Web ベース アプリケーションを提供します。CiscoWorks は、Cisco CRS システムおよびその他の Cisco Unified Communications 製品ファミリに最適な Network Management System (NMS; ネットワーク管理システム) です。

CMT

シスコ メディア終端 (Cisco Media Termination) の略。エージェントのパーソナル コンピュータにあるメディアを終端するためのオプション。

Configuration Datastore Server (CDS)

Cisco CRS Configuration Datastore Server (CDS) は、Cisco CRS クラスタ内の設定情報、コンポーネント情報、およびアプリケーション情報を管理して共有し、Unified CM と通信します。

CSQ

コンタクト サービス キュー (Contact Service Queue) の略。Unified CCX では、CSQ は単一の Unified CM CTI ルート ポイントに関連付けられたコール キューです。

CSV

カンマ区切り値 (Comma-Separated Value) の略。データベース フィールド記録方式の 1 つとして利用されているテキスト ファイル形式。

CTI

コンピュータ テレフォニー統合 (Computer Telephony Integration) の略。従来のテレコミュニケーション (PBX) 装置を、コンピュータおよびコンピュータ アプリケーションと統合するテクノロジーの名称。発信者 ID を使用してデータベースからカスタマー情報を自動的に取得するのは、CTI アプリケーションの一例です。

CTI ポート

従来の ACD 設定や PBX 設定に含まれるトランク回線に似た、仮想的なポート。CTI ポートを利用すると、Unified IP IVR の Post-Routing 機能にアクセスできます。

CTI ポート グループ

Unified CCX 電話ネットワークに通じるアクセス ポイントのグループ。

CTI ルート ポイント

アプリケーション制御によるリダイレクトを目的とした、複数の同時発生コールを受信可能な仮想デバイス。

D

DTMF

デュアルトーン複数周波数 (Dual Tone Multi-Frequency) の略。電話キーパッドのキーを押したときに生成され、電話会社に送出される信号。DTMF では、電話機の各キーを押すと特定の周波数を持つ 2 つのトーンが生成されます。音声はトーンだと誤認されないようにするために、1 つのトーンは高周波グループから生成され、もう 1 つのトーンは低周波グループから生成されます。DTMF を発生させる Unified CCX の電話キーパッドは、多くの場合、IVR プロンプトへのユーザ入力をキャプチャするために使用されます。

E

Excel (XLS) 形式

Microsoft Excel 表計算アプリケーションのデータ形式。

I

ICME

「Unified ICME」を参照。

IP Phone エージェント

パーソナル コンピュータを持たない Unified CCX エージェント。このエージェントは、ログイン、ログアウト、および状態変更 に Cisco IP Phone の画面を使用します。

IVR

対話式音声自動応答 (Interactive Voice Response) の略。発話形式によるユーザ入力や DTMF 信号 (こちらの方が一般的) に応答して、電話回線経由で情報を録音メッセージとして提供するシステム。

J

Java Database Connectivity

「JDBC」を参照。

Java Telephony Application Programming Interface

「JTAPI」を参照。

JDBC

Java Database Connectivity の略。Java プログラムで SQL 文を実行できるようにする Java API。Java プログラムを使用して、SQL 準拠のすべてのデータベースと対話することが可能になります。ほぼすべてのリレーショナル データベース管理システム (DBMS) が SQL をサポートしており、Java 自体もほとんどのプラットフォームで動作します。このため、JDBC を利用することで、各種のプラットフォームで動作し、各種の DBMS と対話できる単一データベース アプリケーションを開発できます。JDBC は Open Data Base Connectivity (ODBC) と似ていますが、Java プログラム用に特化して設計されています。一方、ODBC は言語に依存しません。

JTAPI

Java Telephony Application Programming Interface の略。Sun Microsystems が開発したコール制御モデル。

JTAPI コール制御グループ

プールされた一連の CTI ポート。コールが Cisco CRS サーバに到達すると、Cisco CRS システムでコールの処理に使用されます。

M

MCS

Media Convergence Server の略。Cisco CRS 用の、即時導入可能なサーバプラットフォーム。

Media Convergence Server

「MCS」を参照。

MIB

管理情報ベース (Management Information Base) の略。SNMP や CMIP などのネットワーク管理プロトコルが使用および維持する、ネットワーク管理情報のデータベース。MIB オブジェクトの値は、SNMP コマンドまたは CMIP コマンドを使用して変更および取得できます。これらの操作には、通常は GUI のネットワーク管理システムを使用します。MIB オブジェクトは、パブリック (標準) ブランチとプライベート (専用) ブランチを含んだツリー構造に組み込まれます。

MRCP

メディア リソース コントロール プロトコル (Media Resource Control Protocol) の略。音声や映像のストリーム処理を必要とするクライアントデバイスで、音声合成装置 (TTS)、音声認識装置、信号発生装置、信号検出装置、FAX サーバなどのメディア サービス リソースをネットワーク経由で制御できるようにする、アプリケーションレベルのプロトコル。このプロトコルは、Real Time Streaming Protocol (RTSP; リアルタイム ストリーミング プロトコル) や Session Initiation Protocol (SIP; セッション開始プロトコル) などのストリーミングプロトコル (外部メディア ストリーミング デバイスとの制御接続の確立を支援します)、および Real Time Protocol (RTP; リアルタイム プロトコル) などのメディア配信プロトコルと連携するように設計されています。

P

PIM

ペリフェラル インターフェイス マネージャ (Peripheral Interface Manager) の略。周辺デバイスとペリフェラル ゲートウェイの間に介在する Cisco 専用インターフェイス。

Post-Routing

コールが終端地点に到達したあとに、ルーティング決定を実行するプロセス。

Pre-Routing

コールが終端地点に到達する前に、ルーティング決定を実行するプロセス。

R

RTP

リアルタイム転送プロトコル (Real-Time Transport Protocol) の略。IPv6 プロトコルの 1 つ。音声、映像、シミュレーションデータなどのリアルタイム データをマルチキャストまたはユニキャストのネットワーク サービス経由で転送するアプリケーションに対して、エンドツーエンドのネットワーク転送機能を提供するために設計されています。また、リアルタイム アプリケーションに対して、ペイロード タイプの識別、シーケンス番号の付加、タイムスタンプの付加、配信モニタリングなどのサービスを提供します。

S

SNMP

簡易ネットワーク管理プロトコル (Simple Network Management Protocol) の略。ネットワーク管理ソフトウェアの標準プロトコル。SNMP を使用するときは、SNMP エージェントと呼ばれるプログラムでネットワーク上のデバイスをモニタします。エージェントからのデータは、別のプログラムを使用して収集します。このモニタリング操作によって作成されたデータベースは、管理情報ベース (MIB) と呼ばれます。

SNMP エージェント

簡易ネットワーク管理プロトコルのエージェント。ネットワーク上のデバイスをモニタするハードウェアまたはソフトウェアです。SNMP エージェントからのデータは、MIB に格納され、ネットワークの管理とトラブルシューティングに役立ちます。

SNMP サービス

SNMP 用のフレームワークを提供し、SNMP サブエージェントと対話する SNMP エージェントを提供する Windows サービス。

SNMP サブエージェント

シスコは、各 Cisco MIB をサポートするための SNMP サブエージェントを提供しています。SNMP サービスは、この Cisco SNMP サブエージェントをロードして、SNMP メッセージを SNMP サブエージェントと交換します。SNMP サービスは情報を MIB として整形し、この情報をネットワーク管理システム (NMS) に送信します。また、SNMP サブエージェントからのトラップを適切な SNMP トラップ レシーバに送信します。

syslog

企業全体にわたって、エラーのログ記録を可能にするシスコ標準。ネットワーク イベントをローカル コンピュータのファイルに記録できます。また、標準プロトコルを利用してさまざまなシステムにリモートでログを記録することもできます。

T

TTS

テキスト / スピーチ (Text-to-Speech) の略。ドキュメントまたはデータベース内にあるテキストの音声バージョンを作成する、音声合成アプリケーション。

TTS クライアント

Cisco CRS サーバに配置する必要がある TTS コンポーネント。

TTS サーバ

テキストを音声に変換し、発信者に再生する専用サーバ。

V

VXML (VoiceXML)

音声拡張マークアップ言語 (Voice eXtensible Markup Language) の略。ユーザが、音声認識テクノロジーを利用してインターネットと対話することを可能にします。

X

XML

拡張マークアップ言語 (eXtensible Markup Language) の略。World Wide Web コンソーシアムが開発したプログラミング言語。Web 開発者は、独自のタグを作成してデータを効果的に構成および配信できます。XML は、他のマークアップ言語を構築するための一連の規則を含んだメタ言語です。

あ

アプリケーション

一般には、特定作業の遂行を支援するためのプログラム。たとえば、ワードプロセッサプログラム、表計算プログラム、FTP クライアントなどです。アプリケーションは、コンピュータを制御してアプリケーションとユーティリティ (小規模の支援プログラム) を実行するシステム プログラムとは区別する必要があります。Cisco CRS では、アプリケーションは 1 つ以上のトリガー、スクリプト、およびそのスクリプト内のすべてのパラメータ値を設定して組み合わせたものを表します。

アプリケーションエンジン

さまざまな方法で組み合わせて Unified IP IVR などのアプリケーションを作成できる、一連の Java Beans。アプリケーションエンジンは、Cisco CRS ベースのすべてのアプリケーション (Cisco Unified Contact Center Express、Cisco Unified IP IVR、および Cisco Unified Queue Manager のスクリプトなど) の実行環境です。

アラーム

Cisco CRS システム動作時のステータスおよび状態を宣言して、トラブルシューティング用の情報を提供するための信号。アラームは、syslog サーバ、SNMP トラップ サブエージェント、または Windows のイベント ログに転送できます。

アラームカタログ

アラーム定義を保持するファイル。

アラーム サービス

Cisco CRS エンジンおよびそのサブシステムからアラームを受信する Windows サービス。

アラーム定義

アラームとそのプロパティのリスト。各アラームの定義内容には、アラーム名、内容記述、説明、推奨アクション、および関連情報が含まれます。

アラームメッセージ

アラーム名に続けて、アラームの理由またはモジュール名を記述したもの。

い

イベント

アプリケーションにとって有意となる、アプリケーションからの応答を求める可能性のある出来事。

え

エクスポート

あるアプリケーションの形式から他のアプリケーションの形式にファイルを変換すること。または、あるファイルからデータを取出して他のファイルにインポートすること。

か

カスタマイザ

Cisco CRS Editor で、ステップのプロパティを設定するために使用するウィンドウ。

簡易ネットワーク管理プロトコル

「SNMP」を参照。

カンマ区切り値

「CSV」を参照。

管理情報ベース

「MIB」を参照。

き

キャンペーン

特定の目的（カスタマーグループへの販売活動や一般的な通知など）のためにコンタクトをグループにまとめたもの。キャンペーンは、特定のコンタクトリストにコールを自動的に発信するために Cisco Unified Outbound Preview Dialer によって使用されます。

く

クラスタ

Cisco CRS クラスタは、配置されている Cisco CRS システム内で Cisco CRS コンポーネントを実行するサーバ（ノード）で構成されます。

クラスタプロファイル

Cisco CRS Web ページ（ホームページ）には、クラスタプロファイルに関する情報が表示されます。クラスタプロファイルには、クラスタ内にインストールされている Cisco CRS サーバ、コンポーネント、およびライセンスに関連するデータが含まれます。

グラマー

スクリプトが認識できる一連の発話フレーズまたは DTMF デジット。

こ

コーデック

コーダ/デコーダ (COder/DECoder) の略。サンプリングおよび圧縮のためのアルゴリズム。

コールキューイング

エージェントが応答できるようになるまでコールを保持しておく方式。

コール制御グループ

Cisco CRS システムによる CTI ポートの使用を制御できるようにします。

コンタクト

リモート カスタマーとの接続。

コンタクト サービス キュー

「CSQ」を参照。

コンポーネント

Cisco CRS システムにインストール可能なハードウェアまたはソフトウェアのインストール単位。Cisco CRS ソフトウェア コンポーネントには、Cisco CRS エンジン、データベース コンポーネント、モニタリング コンポーネント、録音コンポーネントなどが含まれます。ハードウェア コンポーネントには、サーバやクライアント コンポーネントなどが含まれます。システムをインストールする際には、目的のコンポーネントを選択します。

さ

サーバ

他のコンピュータ (クライアントと呼ばれる) にサービスやリソースを提供するコンピュータ。サーバとクライアントはネットワークで接続されています。

サービサビリティ

Cisco CRS システムのリモート ネットワーク管理サポートを使用可能にできること。サービサビリティを備えていると、CiscoWorks を使用して、または標準プロトコルを使用する他のサードパーティ製ネットワーク管理システム (NMS) を使用して、このサポートを使用可能にできます。

サービス

他のプログラム (特に、ハードウェアに近い低レベルのプログラム) をサポートするために、特定のシステム機能を実行するプログラム、ルーチン、またはプロセス。Cisco CRS には、マスター サービスとスタンバイ サービスを含めることができます。

サブシステム

特定の機能を実行する、拡張可能なモジュラ開発環境。

サブファシリティ

トレース可能なソフトウェア コンポーネント。

し

式

Cisco CRS スクリプトの実行時に評価して、変数の値を決定する数式。

シスコ検出プロトコル

「CDP」を参照。

シスコメディア終端

「CMT」を参照。

自動音声認識

「ASR」を参照。

自動コール分配

「ACD」を参照。

す

スキル

エージェントに対して指定された、所定の領域における能力。スキルを利用すると、エージェントは各自の技術に関連付けられたコールを処理できます。

スキルベースのルーティング

指定されたスキルを持つエージェントにコールをルーティングすること。

スクリプト

Cisco CRS Editor で作成する、ステップを順序付けしてまとめたもの。スクリプトは、コールのフローを制御しているので、「フロー」、「コールフロー」、または「ワークフロー」と呼ばれることもあります。

スケジューラ

Cisco CRS 履歴レポートクライアント コンピュータに配置されるプログラム。スケジュールされているレポートの実行時期や出力する情報の種類など、スケジュールされている各レポートに関する情報を保持します。また、Cisco CRS 履歴レポートクライアント コンピュータの時刻と日付に基づいて設定された日時に、スケジュールされているレポートを実行します。

ステップ

特定の機能を達成するための、Cisco CRS Editor に表示される個々の要素。

スナップショットエージェント

現在のデータベース データのスナップショットまたはイメージを生成します。

せ

セッション (スクリプト)

発信者をスクリプトに沿って処理していくときに、発信者に関する情報を格納するオブジェクト。

セッション (履歴レポート)

履歴レポートシートは、履歴レポートセッションとも呼ばれます。履歴レポートセッション (シート) では、異なるクライアントマシン上で同時に起動可能な複数の履歴レポートクライアントが参照されます。

設定ファイル

コンピュータまたはアプリケーションの情報を保持するファイル。

た

ダイヤリングリスト

特定の発信キャンペーンのコンタクトとしてインポートできる、カスタマーのアカウント番号、名前、および電話番号のリストを含むファイル。

ダイレクトプレビューダイヤリングモード

アウトバウンドのダイヤリングモード。このモードでは、Cisco Agent Desktop (CAD) ソフトウェアを使用して、エージェントが、システムによって自動的に出された発信コール要求を確認できます。

対話式音声自動応答

「IVR」を参照。

て

ディレクトリプロファイル

ディレクトリプロファイルには、ディレクトリ構造が記述されています。ディレクトリプロファイルには、ディレクトリのホスト名と IP アドレス、ディレクトリのポート番号、ディレクトリのユーザ (DN)、ディレクトリのパスワード、ベースコンテキスト、サーバタイプ、および設定プロファイル名が保持されます。ディレクトリプロファイルは Unified IP IVR システムごとに作成する必要があります。各 Unified IP IVR システムに関連付けられるディレクトリには、設定ディレクトリとリポジトリディレクトリ (「リポジトリ」と呼ばれる) の 2 つがあります。

データ型

プログラミング言語で、事前定義済みの特性を持った値を保持するデータセット。たとえば、整数、浮動小数点型装置番号、文字、文字列、ポインタなどです。通常は、このようなデータ型の一部のみが言語に組み込まれています。言語では通常、個々のデータ型の値の範囲、コンピュータによる値の処理方法、および値の格納方法が指定されています。

データストア

「Cisco CRS データストア」を参照。

テーブル (データベーステーブル)

情報を行とカラムで整形し、表現したもの。

テキスト/スピーチ

「TTS」を参照。

デフォルトスクリプト

メインスクリプトでエラーが発生した場合にコールを正常に終了するためのスクリプト。

デュアルトーン複数周波数

「DTMF」を参照。

と

トラップ (SNMP トラップ)

アプリケーションで例外的な状況が発生した場合などに生成される、プログラム割り込み。このような割り込みが発生すると、オペレーティングシステムはほとんどの場合何らかのアクションを実行し、その後でアプリケーションに制御を戻します。

トリガー

指定されたルート ポイントにおける着信コンタクトに応答する信号。コンタクトに提供するテレフォニーとメディア リソースを選択し、コンタクトを処理するアプリケーション スクリプトを起動します。Cisco CRS システムでは、通話呼の応答を開始するために JTAPI トリガーを使用し、HTTP 要求の応答を開始するために HTTP トリガーを使用します。このような場合、電話番号と Web アドレス (トリガーに関連付けられている) がトリガーとして機能します。

トレース (トレース ファイル)

特定のホストに到達するまでにパケットがたどったルートを特定できる TCP/IP ユーティリティ。トレースルートは、所定の宛先に到達するまでパケットの存続時間を増やしていき、パケットがどこまで到達するかを調べることで機能します。

の

ノード

コンピュータ ネットワーク内の別のコンピュータに接続されているコンピュータ。

は

ページ

一連のデータ、およびそのデータへのすべての参照を削除すること。

配置シナリオ

1 台または複数のサーバに配置する、Cisco CRS の一連の機能とオプション。

パレット

Cisco CRS Editor に表示される、ステップをグループにまとめたもの。

ふ

フィールド (データベース フィールド)

データベース レコード内の項目。たとえば、名前、都市、郵便番号などです。フィールドをまとめて構成したものがレコードです。

プロンプト

オペレータに対して、コマンド入力、パスワード入力、データ入力などの操作を求める、コンピュータからのメッセージ。または、コンピュータが入力待ちであることを示すコンピュータ メッセージ。

へ

ペイン

特定の役割を担当する、ウィンドウの一部。

変数

データのプレースホルダ。

ほ

ポート

通信ネットワークで、一意のポート番号によって識別される論理チャネル。

ま

マスター サービス

同一タイプの複数のサービスを含めることができる Cisco CRS クラスタにおいて、サービス固有の機能を制御するサービス。Cisco CRS エンジン コンポーネント内でマスター サービスになれるのは、所定のタイプの 1 つのサービスだけです。マスター サービスを設定することはできません。

め

メディア終端

「CMT」を参照。

ら

ラップアップ

コールの終了後にエージェントが行う、コール関連の作業。ラップアップを実行するエージェントは、作業可または作業不可のいずれかの状態にあります。多くの場合、トランザクションの完了に必要なデータ入力、フォームへの入力、コールの発信などが含まれます。このモードの間、エージェントは別の着信コールを受信できません。

り

リアルタイム転送プロトコル

「RTP」を参照。

リソース

Unified CCX コールを処理できるエージェント。

リソース グループ

互いに関連するリソースをまとめたもの。

リポジトリ

Cisco ユーザ スクリプトの格納先となる、設定データストア内のサブディレクトリ。Cisco スクリプトは、Repository Manager で管理します。

れ

レコード (データベース レコード)

データベースで、1 つの完全なエントリを構成する一連のフィールド。たとえば、カスタマーに関するレコードには氏名、住所、電話番号などが含まれます。

ろ

ログ ファイル

コンピュータやアプリケーションのアクティビティを記録するためのファイル。