



GLOSSARY

数字

3DES Triple Data Encryption Standard; トリプル データ暗号標準

A

ACD Automatic Call Distribution; 自動着呼分配

AD Active Directory; アクティブ ディレクトリ

ADSL Asymmetric Digital Subscriber Line; 非対称デジタル加入者線

AHT Average Handle Time; 平均処理時間

ANI Automatic Number Identification; 発信者番号

APG Agent Peripheral Gateway; エージェント ペリフェラル ゲートウェイ

AQT Average Queue Time; 平均キューイング時間

ARM Agent Reporting and Management; エージェント レポートニングおよび管理

ASA Average Speed of Answer; 平均応答スピード

ASR Automatic Speech Recognition; 自動音声認識

AVVID Cisco Architecture for Voice, Video, and Integrated Data; シスコの音声、ビデオ、データの統合アーキテクチャ

AW Administrative Workstation; アドミン ワークステーション

AWDB Administrative Workstation Database; アドミン ワークステーション データベース

B

BBWC Battery-Backed Write Cache; バッテリ バックアップ式ライト キャッシュ

BHCA Busy Hour Call Attempts; 最頻時発呼数

BHCC Busy Hour Call Completions; 最頻時発呼完了

BHT Busy Hour Traffic; 最頻時トラフィック

BOM	Bill of Material; BOM
bps	Bits per second; ビット / 秒
Bps	Bytes per second; バイト / 秒

C

CAD	Cisco Agent Desktop
CC	Contact Center; コンタクト センター
CCE	Contact Center Enterprise
CG	CTI gateway; CTI ゲートウェイ
CIPT OS	Cisco Unified Communications Operating System; シスコ ユニファイド コミュニケーションズ オペレーティング システム
CIR	Cisco Independent Reporting; シスコ インディペンデント レポートイング
CMS	Configuration Management Service
ConAPI	Configuration Application Programming Interface; コンフィギュレーション API
CPE	Customer Premises Equipment; 顧客宅内機器
CPI	Cisco Product Identification tool; シスコ製品識別ツール
CRM	Customer Relationship Management; カスタマー リレーションシップ マネジメント
CRS	Cisco Customer Response Solution; シスコ カスタマー応答ソリューション
CSD	Cisco Supervisor Desktop
CSS	Cisco Content Services Switch; シスコ コンテント サービス スイッチ
CSV	Comma-Separated Values; カンマ区切り値
CTI	Computer Telephony Integration; コンピュータ テレフォニー インテグレーション
CTI OS	CTI Object Server; CTI オブジェクト サーバ
CVP	Cisco Unified Voice Portal; シスコ ユニファイド ボイス ポータル

D

DCA	Dynamic Content Adapter; ダイナミック コンテンツ アダプタ
DCS	Data Collaboration Server; データ コラボレーション サーバ
DES	Data Encryption Standard; データ暗号標準

DHCP	Dynamic Host Configuration Protocol; ダイナミック ホスト コンフィギュレーション プロトコル
DID	Direct Inward Dial; 直通社内通話
DiffServ	Differentiated Services; 差別化サービス
DMP	Device Management Protocol; デバイス管理プロトコル
DMZ	Demilitarized Zone; 非武装地帯
DN	Directory Number; ディレクトリ番号
DNP	Dialed Number Plan; ダイヤル番号計画
DNS	Domain Name System; ドメイン ネーム システム
DSCP	Differentiated Services Code Point; 差別化サービス コード ポイント
DSL	Digital Subscriber Line; デジタル加入者線
DSP	Digital Signal Processor; デジタル信号プロセッサ
DTMF	Dual Tone Multi Frequency; デュアル トーン マルチ周波数

E

ECC	Extended Call Context; 拡張コール コンテキスト
------------	-------------------------------------

H

HA WAN	Highly available WAN; ハイ アベイラビリティ WAN
HDS	Historical Data Server; ヒストリカル データ サーバ
HSRP	Hot Standby Router Protocol; ホットスタンバイ ルータ プロトコル

I

ICCS	Intra-Cluster Communication Signaling; イントラクラスタ コミュニケーション シグナリング
ICM	Cisco Unified Intelligent Contact Management; シスコ ユニファイド インテリジェント コンタクト マネジメント
IDF	Intermediate Distribution Frame; 中間配線盤
IDS	Intrusion Detection System; 侵入検知システム
IntServ	Integrated Services; 統合サービス

IP	Internet Protocol; インターネット プロトコル
IPCC	Cisco IP Contact Center; シスコ IP コンタクト センター
IPM	Internetwork Performance Monitor; インターネットワーク パフォーマンス モニタ
IPPA	Unified IP Phone Agent; ユニファイド IP Phone エージェント
ISN	Internet Service Node; インターネット サービス ノード
IVR	Interactive Voice Response; 音声自動応答装置
IXC	Inter-Exchange Carrier; 長距離通信会社

J

JTAPI	Java Telephony Application Programming Interface; Java テレフォニー API
--------------	---

K

kb	Kilobits; キロビット
kB	Kilobytes; キロバイト
kbps	Kilobits per second; キロビット / 秒
kBps	Kilobytes per second; キロバイト / 秒

L

LAMBDA	Load Adaptive Message-Base Data Archive; 負荷適応型メッセージベース データ アーカイブ
LAN	Local Area Network; ローカル エリア ネットワーク
LCC	Logical Contact Center; 論理コンタクトセンター
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol; ライトウェイト ディレクトリ アクセス プロトコル
LEC	Local Exchange Carrier; 地域通信会社
LLA	Longest Available Agent; 最長応答可能エージェント
LSPAN	Local Switched Port Analyzer; ローカル スイッチド ポート アナライザ

M

MAC	Media Access Control; メディア アクセス制御
------------	-----------------------------------

Mbps	Megabits per second; メガビット / 秒
MC	Management Center; 管理センター
MCS	Media Convergence Server; メディア コンバージェンス サーバ
MDF	Main Distribution Frame; 本配線盤
MDS	Message Delivery Subsystem; メッセージ送信サブシステム
MED	Minimum Expected Delay; 最小予測遅延
MGCP	Media Gateway Control Protocol; メディア ゲートウェイ コントロール プロトコル
MoH	Music on Hold; 保留音
MR	Media Routing; メディア ルーティング
MRCP	Media Resource Control Protocol; メディア リソース コントロール プロトコル
MTU	Maximum Transmission Unit; 最大伝送ユニット

N

NAT	Network Address Translation; ネットワーク アドレス変換
NDIS	Network Driver Interface Specification; ネットワーク ドライバ インターフェイス仕様
NIC	Network Interface Controller; ネットワーク インターフェイス コントローラ

O

OAMP	Operations, Administration, Maintenance, and Provisioning; 保守運用管理とプロビジョニング
OPC	Open Peripheral Controller; オープン ペリフェラル コントローラ
OS	Object Server; オブジェクト サーバ
OU	Organizational Unit; 組織単位

P

PAT	Port Address Translation; ポート アドレス変換
PerfMon	Microsoft Windows Performance Monitor; Microsoft Windows パフォーマンス モニタ
PG	Peripheral Gateway; ペリフェラル ゲートウェイ
PHB	Per-Hop Behavior; ホップごとのふるまい

PIM	Peripheral Interface Manager; ペリフェラル インターフェイス マネージャ
PLAR	Private Line Automatic Ringdown; 専用回線自動リングダウン
PPPoE	Point-to-Point Protocol over Ethernet; イーサネット上のポイントツーポイント プロトコル
Progger	Peripheral gateway, router, and logger; ペリフェラル ゲートウェイ、ルータ、および Logger
PSPAN	Port Switched Port Analyzer; ポート スイッチド ポート アナライザ
PSTN	Public Switched Telephone Network; 公衆電話交換網
PVC	Permanent Virtual Circuit; 相手先固定接続

Q

QoS	Quality of Service
------------	--------------------

R

RAID	Redundant Array of Inexpensive Disks; 低価格ディスクによる冗長アレイ
RIS	Real-time Information Server; リアルタイム情報サーバ
Rogger	Router and Logger; ルータおよび Logger
ROI	Return on Investment; 投資利益率
RONA	Reroute On No Answer; 無応答時再ルーティング
RSPAN	Remote Switched Port Analyzer; リモート スイッチド ポート アナライザ
RSVP	Resource Reservation Protocol; リソース予約プロトコル
RTD	Real-Time Distributor; リアルタイム ディストリビュータ
RTMT	Real-Time Monitoring Tool; リアルタイム モニタリング ツール
RTP	Real-Time Transport Protocol; リアルタイム トランスポート プロトコル

S

S1、S2、S3、および S4	Severity levels for service requests; サービス リクエストのシビラティ
SAA	Service Assurance Agent; サービス保証エージェント
SCCE	System Contact Center Enterprise

SCCP	Skinny Client Control Protocol; Skinny クライアント コントロール プロトコル
SCI	Service Control Interface; サービス制御インターフェイス
SCSI	Small Computer System Interface; 小型コンピュータ用周辺機器インターフェイス
SDL	Signal Distribution Layer; シグナル分散レイヤ
SE	Systems Engineer; システムエンジニア
SIP	Session Initiation Protocol; セッション開始プロトコル
SLG	Service Level Goal; サービス レベル目標
SNMP	Simple Network Management Protocol; 簡易ネットワーク管理プロトコル
SPAN	Switched Port Analyzer; スイッチド ポート アナライザ
SRND	Solution Reference Network Design; ソリューション リファレンス ネットワーク デザイン
SRST	Survivable remote site telephony; サバイバブル リモート サイト テレフォニー
SSL	Secure Socket Layer; セキュア ソケット レイヤ
SUS	Microsoft Software Update Services; Microsoft ソフトウェア更新サービス

T

TAC	Cisco Technical Assistance Center
TAPI	Telephony Application Programming Interface; テレフォニー API
TCD	Telephony Call Dispatcher; テレフォニー コール ディスパッチャ
TCP	Transmission Control Protocol; 伝送制御プロトコル
TDM	Time-Division Multiplexing; 時分割多重
TES	Task Event Services; タスク イベント サービス
TFTP	Trivial File Transfer Protocol; トリビアル ファイル転送プロトコル
TLS	Transport Layer Security; トランスポート レイヤ セキュリティ
TNT	Takeback N Transfer; 呼び戻し
TOS	Type of Service; サービス タイプ
TTS	Text-To-Speech; テキストツースピーチ

U

UDP	User Datagram Protocol; ユーザ データグラム プロトコル
UI	User Interface; ユーザ インターフェイス
URL	Uniform Resource Locator; ユニフォーム リソース ロケータ

V

V3PN	Cisco Voice and Video Enabled Virtual Private Network; シスコ音声ビデオが利用可能なバーチャルプライベート ネットワーク
VLAN	Virtual Local Area Network; バーチャル ローカルエリア ネットワーク
VMS	CiscoWorks VPN/Security Management Solution; CiscoWorks VPN/ セキュリティ管理ソリューション
VoIP	Voice over IP; ボイス オーバー IP
VPN	Virtual Private Network; バーチャル プライベート ネットワーク
VPNSM	Virtual Private Network Services Module; バーチャル プライベート ネットワーク サービス モジュール
VRU	Voice Response Unit; 音声応答装置
VSPAN	Virtual LAN Switched Port Analyzer; バーチャル LAN スイッチド ポート アナライザ
VXML	Voice XML (Extensible Markup Language); 音声拡張マークアップ言語

W

WAN	Wide Area Network; ワイド エリア ネットワーク
WUS	Microsoft Windows Update Services; Microsoft Windows アップデート サービス

X

XML	Extensible Markup Language; 拡張マークアップ言語
------------	--