



マルチチャネル オプションのタスクのルーティング

Cisco IPCC にマルチチャネル機能をインストールした場合、Web コラボレーション サーバおよび E-Mail Manager サーバから実行されたコンタクトとリクエストが、ICM ソフトウェアによってどのようにルーティングされるかについて理解しておく必要があります。

内容

IPCC でのマルチチャネルルーティングの設定に必要な作業は、次のとおりです。

- [マルチチャネルルーティングのための ICM の設定、29 ページ](#)
- [マルチチャネルソフトウェアの設定、30 ページ](#)

マルチチャネル ルーティングのための ICM の設定

World Wide Web または電子メールから送信されたコンタクトリクエストをルーティングするには、次の項目を設定する必要があります。

- メディア ルーティング ペリフェラル ゲートウェイ
- メディア ルーティング ドメインおよびメディア クラス
- マルチチャネル エージェント
- アプリケーション インスタンス
- 管理接続
- マルチチャネル スキル グループ
- マルチチャネル ルーティング スクリプト

マルチチャネル ソフトウェアの設定

ICM 設定を完了したら、ICM マルチチャネル ソフトウェアを設定する必要があります。Web コラボレーションの場合は、次の項目を設定する必要があります。

- Cisco メディア ブレンダ
- Cisco コラボレーション サーバ

電子メール リクエストの場合は、Cisco E-Mail Manager を設定する必要があります。

その他の参照先

IPCC およびマルチメディア オプションの設定の詳細な説明については、次の参照先を参照してください。

関連マニュアル

関連トピック	タイトル
マルチチャネルオプションのための IPCC の設定	<i>Cisco ICM ソフトウェア IP Contact Center インストール ション コンフィギュレーション ガイド</i>
Configuring the Web Collaboration option	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Cisco Web Collaboration Installation Guide</i> • <i>Cisco Web Collaboration Administration Guide</i> • <i>Cisco Media Blender Installation Guide</i> • <i>Cisco Media Blender Administration Guide</i>
Cisco E-Mail Manager Option の設定	<i>Cisco E-Mail Manager インストールおよび設定ガイド</i>