



## Numerics

802.1q 8-10

## A

ACD の統合 2-35

### Agent Desktop

VoIP モニタ サービス 5-15

基本サービス 5-15

サイジング 5-15

冗長性 3-41

帯域幅の要件 8-14

必要なサーバ 5-3, 5-4

録音再生サービス 5-16

Agent Reporting and Management (ARM) 3-16

Agent PG (APG) 5-6, 5-7, 5-12

APG 5-6, 5-7, 5-12

AQT 4-11

ARM 3-16

AW 1-9, 5-5

## B

BHCA 4-2, 4-9, 5-9

BHCC 4-10

BHT 4-3

Business Ready Teleworker 2-30

## C

CallManager (Cisco CallManager 参照)

CIPT OS 9-3, 9-4

Cisco Agent Desktop 基本サービス 5-15

Cisco Agent Desktop (Agent Desktop を参照)

Cisco CallManager

セキュリティ 9-11

Cisco Resource Manager 5-11

Cisco Security Agent 9-8

Cisco CallManager

IP IVR と組み合わせた 3-13

高アベイラビリティ 3-8

冗長性 3-8

フェールオーバー 3-24, 3-34

リカバリ 3-34

Cisco.com xviii

Cisco CallManager

サーバ キャパシティ 6-6, 6-7

サーバのサイジング 6-1

サポートするサーバプラットフォーム 6-9

説明 1-2

リリース 6-4, 6-5

Cisco Product Identification ツール xix

Cisco Supervisor Desktop (スーパーバイザ デスクトップを参照)

Cisco TAC (Technical Assistance Center) xix

Citrix シンクライアント環境 8-25

Collaboration Server 3-16, 3-20

Combo Box 4-22

Content Server Switches (CSS) 1-3

CSS 1-3

CTI

Object Server (CTI OS を参照)

サーバ 1-6, 3-39

マネージャ 3-8, 3-11, 3-35

CTI OS

Agent Desktop 8-12

サーバのサイジング 5-14

フェールオーバー 3-41

アーキテクチャ 7-7

ツールキット 7-7

CTI OS 用ツールキット 7-7

Customer Voice Portal (CVP) 5-8, 1-3, 4-18

CVP 1-3, 4-18, 5-8

- D**
- DCA 5-7
  - DMZ 3-20
  - DN 1-14
  - DNP 1-20
  - Dynamic Content Adapter (DCA) 5-7
- E**
- ECC 5-11
  - Email Manager 3-16, 3-18, 5-8
  - Erlang
    - 計算 4-6, 4-7
    - 定義 4-3
  - export 4-12
  - Extended Call Context (ECC; 拡張コール コンテキスト) 5-11
- H**
- H.323 3-15
  - HA WAN 2-17, 2-23, 2-26, 2-27
  - HDS 3-42, 5-5
  - Historical Data Server (HDS) 3-42, 5-5
- I**
- ICC 2-17, 2-24
  - ICM
    - IP IVR の冗長性 3-13
    - コンポーネント 1-6
    - 冗長性 3-11
    - 説明 1-5
    - セントラル コントローラ 1-6
    - ソフトウェア モジュール 1-6
    - フェールオーバー シナリオ 3-25
    - フェールオーバー リカバリ 3-35
    - プライベート通信 2-21
    - 分散型 2-16
    - ルーティング クライアント 1-12
  - ICM 以外の転送 1-24
  - Intelligent Contact Management (ICM 参照)
  - Internet Service Node (ISN 参照)
  - IP Communications (IPC) Resource Calculator 4-8
  - IP セキュリティ (IPSec) 9-9
  - IP 電話上の PC ポート 9-11
  - IP IVR
    - Cisco CallManager 3-13
    - ICM を組み合わせた 3-13
    - 高アベイラビリティ 3-12
    - 冗長性 3-12
    - フェールオーバー リカバリ 3-34
    - ポート 4-15
  - IPCC
    - IP テレフォニーと組み合わされた 1-18
    - アーキテクチャ 1-1
    - アウトバウンド オプション 3-21
    - エージェント デスクトップ 7-3
    - 概要 1-1
    - クラスタ 6-3
    - 現行のリリース xvii
    - コールフロー 1-5
    - コンポーネント 1-8, 5-2
    - コンポーネントのサイジング 5-5
    - 最小限のハードウェア構成 5-9
    - スーパーバイザ デスクトップ 7-3
    - セキュリティ 9-1
    - 内線 1-18
    - メッセージフロー 1-5
    - IPCC アーキテクチャの概要 1-1
    - IPCC ソリューションの設計用ツール 4-6
    - IPCC と IP テレフォニーを組み合わせる 1-18
    - IPCC のコンポーネント 1-8, 5-1
  - IP IVR
    - 説明 1-4
  - IPPA 7-6
  - IP Phone Agent (IPPA) 7-6
  - IPSec 9-9
  - IP スイッチング 1-3
  - IP テレフォニー
    - IPCC と組み合わされた 1-18
    - 内線 1-18
  - IP テレフォニーと IPCC のハイブリッド システム 1-18
  - ISN
    - Application Server 4-25
    - Combo Box 4-22
    - アプリケーション サーバ 3-15
    - 音声ブラウザ 3-14, 4-25
    - 簡略化されたサイジング方法 4-26
    - コール処理 2-13, 2-19, 2-20

- コールのキューイング 2-13, 2-19, 2-20
- コンポーネントのサイジング 4-22
- サーバのキャパシティ 4-22
- 設計上の注意点 3-14
- 説明 1-3
- メディア サーバ 3-15
- ライセンス 4-25
- ISN キャパシティのための簡略化されたサイジング方法 4-26
- IVR
  - IP IVR 参照
  - エージェントへの転送 1-25
  - コール処理 2-11, 2-18
  - コールのキューイング 2-11, 2-18
  - サーバのサイジング 5-9
  - スクリプト 5-10
  - セルフサービス アプリケーション 5-10
  - セルフサービス コール 4-23
  - 統合 2-36
  - ポート 4-11, 4-12
- J
- JTAPI 1-10
- L
- LCC 5-15
- Logger 1-6, 3-36, 3-42, 5-5
- M
- Media Blender 5-7
- Media Routing (MR) Peripheral Gateway (PG) 5-6, 5-7
- MR PG 3-16, 5-6, 5-7
- N
- NAT 9-10
- Network Address Translation (NAT) 9-10
- NIC 8-5
- O
- OPC 1-6
- P
- PBX 転送 2-36
- PG
  - Cisco CallManager 3-35
  - 音声応答装置 3-35
  - サーバ オプション 5-12
  - サイジング 4-26, 5-13
  - 設計上の注意点 3-22
- PIM
  - サイジング 5-13
  - 説明 1-6
  - フェールオーバー シナリオ 3-24
- PIX 9-9
- Progger 5-5
- PSTN 転送 1-25, 2-38
- Q
- QoS
  - WAN 経由のクラスタリングに対する 2-23
  - 計画 8-9
  - 信頼 8-10
  - 推奨事項 8-1
  - 設定例 8-10
  - トラフィックのマーキング 8-9, 8-25
  - トラフィックの優先順位付け 8-5
  - ポリシー 8-11
- Quality of Service (QoS を参照)
- R
- reroute on no answer (RONA) 1-12, 1-17
- Rogger 5-5
- RONA 1-12, 1-17
- Router 1-6, 3-36, 5-5
- RSPAN 5-15
- RTD 3-38
- S
- SCCP 2-6
- SCI 1-4
- Security Agent 9-8
- Skinny Client Control Protocol (SCCP) 2-6
- SLG 4-9

- SPAN 5-15  
 SRND xvii  
 Supervisor Desktop  
   帯域幅の要件 8-22
- T**
- TAC xix  
 Takeback N Transfer (TNT) 1-25  
 Task Event Services (TES) 3-16  
 TCP 8-4  
 TDM 1-4  
 Technical Assistance Center (TAC) xix  
 TES 3-16  
 TNT 1-25
- U**
- UDP 8-4
- V**
- V3PN 2-28  
 VLAN 9-11  
 Voice Response Unit (VRU; 音声応答装置) 5-6, 5-9, 5-10  
 Voice and Video Enabled IPsec VPN (V3PN) 2-28  
 Voice XML (VXML) 4-26  
 VoIP モニタ 8-18, 8-21  
 VoIP モニタ サービス (Cisco Agent Desktop の) 5-15  
 VRU 1-15, 3-35, 5-6, 5-9, 5-10  
 VRU へのトランスレーションルート 1-15  
 VXML 4-26
- W**
- WAN  
   クラスタリング 2-17  
   高アベイラビリティ 2-17, 2-23, 2-26, 2-27  
   プライベート 2-25  
 WAN を介したクラスタ化  
   フェールオーバー シナリオ 3-30  
 WAN 経由のクラスタリング  
   説明 2-17  
   フェールオーバーのシナリオ 2-26
- Web Collaboration Server 5-7  
 WebView Reporting Server 5-5  
 Windows 2000 Server のインストール 9-3, 9-4  
 Windows 2000 のインストール 9-3, 9-4
- あ**
- アーキテクチャの概要 1-1, 8-2  
 アウトバウンド オプション 3-21, 2-32  
 アクティブ時間 4-3  
 アドミッション コントロール 1-26  
 アドミン ワークステーション (AW) 1-9, 5-5  
 アドミン ワークステーション ConAPI インターフェイス 3-16  
 アフターコール ワーク時間 4-3, 4-9  
 アベイラビリティ、機能 3-1  
 暗号化 9-11
- い**
- インターフェイス、SCI 1-4  
 イントラクラスタ コミュニケーション (ICC) 2-17, 2-24  
 インフラストラクチャ、ネットワーク 3-5
- う**
- ウイルス対策アプリケーション 9-6
- え**
- エージェント  
   間の転送 1-24  
   一般的 1-13  
   稼働率 4-11  
   サイジング 4-7, 4-14  
   状態の変更 8-15  
   人員計画の要件 4-28  
   推奨人数 4-10  
   数 5-10  
   設定 1-13  
   通話時間 4-3  
   人数指定 4-10  
   平均コール時間 4-3  
   ラップアップ時間 4-3, 4-16

- リソースの縮小 4-28
  - ログイン 1-14
  - エージェント間の転送 1-24
  - エージェント詳細レポート 8-23
  - エージェントデスクトップ
    - Cisco Agent Desktop 7-4
    - CTI OS ツールキット 7-7
    - 種類 7-3
    - 詳細 7-4
    - 設定 1-13
    - 説明 1-8, 7-1
  - エージェントの状態の変更 8-15
  - エージェントの人員計画におけるリソースの縮小 4-28
  - エージェントの人数指定 4-10
- お**
- 応答コール 4-10, 4-11
  - 応答なし 1-17
  - オープン ペリフェラル コントローラ (OPC) 1-6
  - 音声 VLAN 9-11
  - 音声応答装置 (VRU) 1-15, 3-35
  - 音声ゲートウェイ
    - 機能 3-14
    - 集中型 2-5, 2-18, 2-19
    - 分散型 2-7, 2-11, 2-13, 2-20
    - ポート 4-15
  - 音声ブラウザ 4-25, 5-8
- か**
- 会議、の転送 1-25
  - 改訂の履歴 xvii
  - 改訂履歴 xvii
  - カスタマー サポート xix
  - カルキュレータ
    - Erlang 計算用 4-6
    - コール センターのリソース用 4-8
  - 関連マニュアル xvii
- き**
- キープアライブ メッセージ 8-4
  - 技術サービスの要求 xix
- キャパシティ
    - サーバプラットフォームの 6-6, 6-7
    - プランニング ツール 6-7
  - 許容時間 4-9
- く**
- クラスタ
    - ガイドライン 6-3
    - 冗長性 6-13
- け**
- ゲートウェイ
    - 音声 3-14
    - サイジング 4-26
    - 集中型 2-5, 2-18, 2-19
    - 分散型 2-7, 2-11, 2-13, 2-20
    - ポートのサイジング 4-15
  - ゲートキーパー 1-26, 3-15
- こ**
- 高アベイラビリティ 3-1
  - 高アベイラビリティ (HA) WAN 2-17, 2-23, 2-26, 2-27
  - 高優先順位コール 4-20, 4-23
  - コール
    - IP IVR におけるキューイング 2-3, 2-7, 2-10, 2-11, 2-18
    - ISN におけるキューイング 2-3, 2-7, 2-10, 2-13, 2-19, 2-20
    - 応答 4-10, 4-11
    - 完了 4-10
    - キューイング 1-15, 1-19, 4-10
    - 切り替え 1-24
    - 継続時間 4-11
    - 高優先順位 4-20, 4-23
    - 最頻時の期間における 4-9
    - 処理 2-11, 2-13, 2-18, 2-19, 2-20, 4-12, 4-15
    - 処理時間 4-9
    - セルフサービス 4-23
    - タイムライン 4-5
    - 転送 1-20
    - 標準 4-23
    - フロー 1-5
    - ブロック率 4-3, 4-4, 4-10

- 放棄 4-11
  - ラップアップ時間 4-16
  - ルーティング 1-15
  - コールアドミッションコントロール 1-26
  - コールアドミッションコントロールの Location 1-28
  - コール処理
    - IPCC における 6-2
    - 集中型 2-5
    - 冗長性 6-11
    - 分散型 2-11, 2-16
  - コール制御 8-14
  - コールセンターの用語 4-2
  - コール中の時間 4-3
  - コールとメッセージのフロー 1-5
  - コールのキューイング
    - IP IVR における 2-3, 2-7, 2-10, 2-11, 2-18
    - ISN における 2-3, 2-7, 2-10, 2-13, 2-19, 2-20
    - キューに入れられたコールの割合 4-10
    - シナリオ 1-19
    - 説明 4-4, 5-10
    - トランスレーションルーティングでの 1-15
  - コールの切り替え 1-24
  - コールの継続時間 4-11
  - コールの処理 2-11, 2-13, 2-18, 2-19, 2-20, 4-15
  - コールのタイムライン 4-5
  - コールのブロック率 4-3, 4-4, 4-10
  - コンサルティティブ転送 1-22
  - コンピュータテレフォニー統合 (CTI を参照)
  - コンフィギュレーションマネージャ 1-9
- さ**
- サーバ
    - Cisco Agent Desktop に必要な 5-4
    - CTI Desktop に必要 5-3
    - キャパシティプランニング 6-6, 6-7
    - サイジング 4-22, 5-1, 6-1
    - サポートするプラットフォーム 6-9
    - 冗長性 6-11, 6-13
    - 定義 4-2
    - プロンプトメディア用 4-27
    - ペリフェラルゲートウェイ (PG) 5-12
    - ロードバランシング 6-16
  - サービスグレード 4-3
  - サービス制御インターフェイス (SCI) 1-4
  - サービスの配置 8-24
  - サービスの場所 8-24
  - サービスリクエスト xix
  - サービスリクエストのシビラティ xx
  - サービスレベル 4-3, 4-4
  - サービスレベル 4-4
  - サービスレベルの目標値 (SLG) 4-9
  - 最小限のハードウェア構成 5-9
  - サイジング
    - Cisco Agent Desktop 5-15
    - Cisco CallManager サーバ 6-1
    - IP IVR ポート 4-15
    - IPCC のコンポーネントとサーバ 5-1, 5-5
    - ISN キャパシティのための簡略化された方法 4-26
    - ISN コンポーネント 4-22
    - Peripheral Interface Manager (PIM; ペリフェラルインターフェイスマネージャ) 5-13
    - PSTN トランク 4-7, 4-15
    - エージェント 4-7, 4-14
    - 基本例 4-13
    - ゲートウェイ 4-26
    - ゲートウェイポート 4-15
    - 考慮する要因 5-9
    - コール処理の例 4-15
    - コールセンターのリソース 4-1
    - セルフサービス IVR アプリケーション 4-18
    - 帯域幅 8-11
    - プロンプトメディアサーバ 4-27
    - ベストプラクティス 4-28
    - ペリフェラルゲートウェイ (PG) 4-26, 5-13
    - ポート 4-15
    - ラップアップ時間の例 4-16
  - サイジングに関して考慮する要因 5-9
  - 再接続 1-23
  - サイト間通信 2-21
  - 最頻時
    - 最頻時発呼完了 (BHCC) 4-10
    - 定義 4-2
    - トラフィック (BHT) 4-3
    - 発呼 (BHCA) 4-2, 4-9
    - 発呼数 (BHCA) 5-9
  - 最頻時の期間 4-2
  - サイレントモニタリング 8-17
  - サポート xix
  - サポートするサーバプラットフォーム 6-9
  - サポート、取得方法 xix

- し
- 実行 VRU スクリプト 5-9, 5-10
  - 自動呼分配 (ACD) 2-35
  - 時分割多重 (TDM) 1-4
  - 集中型コール処理 2-5
  - 状態の制御 1-14
  - 冗長性
    - CTI マネージャ 3-11
    - クラスタ構成 6-13
    - コール処理の 6-11
    - 設計上の注意点 3-1
  - 処理時間 4-9
  - シリアル番号 xix
  - 人員計画における考慮事項 4-28
  - シンクライアント環境 8-25
  - シングル ステップ転送 1-22
  - シングル リンク 2-22
  - 信頼 8-10
- す
- 推奨するエージェント人数 4-10
  - スイッチド ポート アナライザ (SPAN) 5-15
  - スイッチング 1-3
  - スーパーバイザ デスクトップ
    - Cisco Supervisor Desktop 7-4
    - CTI OS ツールキット 7-7
      - 種類 7-3
      - 詳細 7-4
      - 説明 7-1
  - スキル グループ 1-14, 5-10
  - スキル統計情報 8-15
  - スクリプト 1-14
  - スクリプト エディタ 1-9
  - スケーラビリティ 6-16
- せ
- 製品識別 xix
  - セキュリティ 9-1
  - 設計ツール 4-6
  - セッション ライセンス 4-25
  - 設定
    - IP 電話における 9-11
    - エージェント テスト トップの 1-13
  - セルフサービス IVR アプリケーション 4-18
  - セルフサービス コール 4-23
- そ
- 相互間のテスト 2-24
  - ソフトウェアのバージョン xvii
  - ソフトウェアのリリース xvii
  - ソフトウェア バージョン xvii, 6-4, 6-5
  - ソフトウェア ライセンス 4-25
  - ソフトフォン 1-8
  - ソリューション リファレンス ネットワーク デザイン (SRND) xvii
- た
- 帯域幅
    - Cisco Agent Desktop 8-14
    - CTI OS Agent Desktop の 8-12
    - Supervisor Desktop 8-22
    - VoIP モニタの 8-21
    - WAN 経由のクラスタリングに対する 2-23
    - コール シナリオ 8-16
    - コール制御 8-14
    - サイジング 8-11
    - サイレント モニタリング 8-17
    - 遅延要件 8-8
    - デスクトップ モニタの 8-19
    - パブリック (ビジブル) ネットワークの 8-12
    - プライベート ネットワーク 8-11
    - プロビジョニング 8-1
    - モニタ サービスの 8-18
  - ダイヤラ 5-6
  - ダイヤル番号 (DN) 1-14
  - ダイヤル番号計画 (DNP) 1-20
  - ダイヤルプラン 1-20
  - ダイヤルプランのタイプ 1-20
  - 対話式音声自動応答 (IVR 参照)
  - 単一サイト配置モデル 2-2
- ち
- チーム エージェント統計情報レポート 8-23
  - チーム スキル統計情報レポート 8-23
  - 遅延要件 8-8
  - 着信の転送 1-3

- つ
- 通話時間 4-3
- て
- ディレクトリ番号 (DN) 1-14
- データ ネットワーク 3-5
- データベース 5-11
- テクニカル サポート xix
- デスクトップ モニタ 8-18, 8-19
- デバイス
- ターゲット 1-12
  - 認証 9-11
- デバイス ターゲット 1-12
- デュアル リンク 2-21
- 転送
- Cisco CallManager の使用 2-40
  - ICM 以外 1-24
  - IVR からエージェント 1-25
  - PBX の使用 2-36
  - PSTN の使用 1-25, 2-38
  - エージェント間 1-24
  - 会議コール 1-25
  - 切り替え 1-24
  - コンサルテイティブ 1-22
  - 再接続 1-23
  - シングル ステップ 1-22
  - 説明 1-20
  - 単一サイト配置 2-4
  - 複数 1-25
  - 複数のサイトに対する集中型コール処理 2-7, 2-10
  - ブラインド 1-22
  - レポーティング 1-25
- 伝送制御プロトコル (TCP) 8-4
- 転送接続 1-25
- 転送の組み合わせ 1-25
- 電話設定 9-11
- と
- 同一電話での IPCC と IP テレフォニーの内線 1-18
- 統計情報レポート 8-22
- 統合
- ACD 2-35
  - IVR 2-36
- トラフィック
- 最頻時における 4-3
  - タイプ 8-2
  - フロー 8-6, 8-12, 8-17
  - 分類 8-11
  - マーキング 8-9, 8-25
  - 優先順位付け 8-5
- トラフィックのフロー 8-6, 8-12, 8-17
- トラフィックの優先順位付け 8-5
- トランキングの重複 2-39, 2-40
- トランク
- サイジング 4-7, 4-15
  - トランキングの重複 2-39, 2-40
  - 必要数 4-11
- トランスレーション ルーティング 1-15
- トンネリング 9-9
- ね
- ネットワーク
- インフラストラクチャ 3-5, 8-2
  - セグメント 8-3
  - パブリック 8-3, 8-6, 8-9, 8-12
  - ビジブル 8-3, 8-6, 8-9, 8-12
  - プライベート 8-3, 8-7, 8-11
  - プロビジョニング 8-9
- ネットワーク インターフェイス コントローラ (NIC) 8-5
- ネットワークのインフラストラクチャ 8-2
- ネットワークのセグメント 8-3
- は
- バージョン (ソフトウェアの) 6-4, 6-5
- ブロック率 4-3, 4-10
- ハードウェア構成 5-9
- ハートビート 8-4, 8-15
- 配置のモデル 2-1
- 配置モデル
- WAN 経由のクラスタリング 2-17
  - 説明 2-1
  - 単一サイト 2-2
  - 複数のサイトに対する集中型コール処理 2-5
  - 複数のサイトに対する分散型コール処理 2-11
- 配置、サービス 8-24

発信の転送 1-3  
 パッチ管理 9-4  
 パフォーマンス モニタリング 8-11  
 パブリック ネットワーク 8-3, 8-6, 8-9, 8-12  
 バランシング、サーバの負荷 6-16

## ひ

ビジブル ネットワーク 8-3, 8-6, 8-9, 8-12  
 非武装地帯 (DMZ) 3-20  
 標準コール 4-23

## ふ

ファイアウォール 9-9  
 フェールオーバー  
   Cisco CallManager 3-24  
   CTI OS 3-41  
   ICM 3-25  
   WAN を介したクラスタ化 3-30  
   WAN 経由のクラスタリング 2-26  
   シナリオ 2-26, 3-24, 3-25, 3-30  
   設計上の注意点 3-1  
   リカバリ 3-34  
 不具合、報告 xix  
 複数サイト配置  
   集中型コール処理 2-5  
   分散コール処理 2-11  
 複数の転送 1-25  
 プライベート WAN 2-25  
 プライベート通信 2-21  
 プライベート ネットワーク 8-3, 8-7, 8-11  
 ブラインド転送 1-22  
 プラットフォーム キャパシティ 6-6, 6-7  
 プレルーティング 1-12  
 ブレンディッド エージェント オプション 2-32  
 ブロードバンド 2-28  
 プロトコル  
   SCCP 2-6  
   TCP 8-4  
   UDP 8-4  
 プロビジョニング (サイジングを参照)  
 プロンプト メディア サーバ 4-27  
 分散型 ICM 2-16  
 分散コール処理 2-11, 2-16  
 分類、トラフィック 8-11

## へ

平均  
   アフターコール ワーク時間 4-9  
   応答スピード (ASA) 4-11  
   コール継続時間 4-11  
   コール処理時間 4-9  
   コール通話時間 4-9  
   処理時間 (AHT) 4-3  
   待ち時間 (AQT) 4-11  
 平均応答スピード 4-11  
 平均処理時間 4-3  
 ベスト プラクティス  
   セキュリティ 9-3  
   CTI OS 帯域幅 8-13  
   コール センターのリソース サイジング 4-28  
 ペリフェラル ゲートウェイ (PG を参照)  
 ペリフェラル インターフェイス マネージャ (PIM 参照)

## ほ

放棄されたコール 4-11  
 放棄されたコールの許容時間 4-11  
 放棄までの待ち時間 4-9  
 ポート  
   IP IVR 4-15  
   IVR 用 4-12  
   キューイング用 4-11  
   コール処理用 4-12  
   サイジング 4-15  
   使用状況 8-25  
 ポスト ルート 1-21  
 補足資料 xvii, xxi

## ま

マーキング、トラフィック 8-9, 8-25  
 マニュアル  
   関連 xvii, xxi  
   入手方法 xviii, xxi  
   発注方法 xviii  
 マルチチャネル 2-32, 3-16

## め

メッセージフロー 1-5

メディアルーティング (MR) ペリフェラル ゲートウェイ (PG) 3-16  
 メディア暗号化 9-11  
 メディア サーバ 4-27

## も

モニタ サービス 8-18  
 モニタリング、パフォーマンス 8-11  
 問題、報告 xix

## ゆ

ユーザ データグラム プロトコル (UDP) 8-4

## よ

用語 4-2

## ら

ライセンス 4-25  
 ラップアップ時間 4-3, 4-16  
 ラベル 1-13

## り

リアルタイム ディストリビュータ (RTD) 3-38  
 リアルタイム レポーティング 5-10  
 リカバリ、フェールオーバー 3-34  
 リソース カルキュレータ 4-8  
 リソース サイジング 4-1  
 リモート エージェント 2-28  
 リモート スイッチド ポート アナライザ (RSPAN) 5-15

## る

ルーティング  
   クライアント 1-12, 1-13  
   コール 1-15  
   スクリプト 1-14, 1-15  
   トランスレーション 1-15  
   要求 1-21  
 ルーティング クライアント 1-12, 1-13

ルート要求 1-21

## れ

レポーティング 5-10  
 レポート  
   Historical Data Server 3-42  
   Logger 3-42  
   転送 1-25  
   帯域幅の使用状況 8-22

## ろ

ロード バランシング 6-16  
 ログイン 1-14  
 録音および統計情報サービス 8-19  
 録音サービス 8-19  
 録音再生サービス (Cisco Agent Desktop の) 5-16  
 論理コール センター (LCC) 5-15