



IPCC Enterprise で使用するシスコ マルチチャネル コンポーネントのインストールと設定

この章では、実稼働環境およびラボ環境の IPCC Enterprise システムにおけるシスコ マルチチャネル ソフトウェアのインストール方法および設定方法について説明します。

この章は、次のセクションで構成されています。

- 「IPCC Enterprise マルチチャネル コンポーネントについて」 (P.10-2)
- 「IPCC Enterprise で使用するマルチチャネル コンポーネントをインストールする方法」 (P.10-3)
 - 「マルチチャネル コンポーネントをインストールするための前提条件について」 (P.10-3)
- 「IPCC Enterprise で使用するマルチチャネル コンポーネントを設定する方法」 (P.10-4)
 - 「マルチチャネルの設定作業について」 (P.10-4)
 - 「マルチチャネル コンポーネントを使用するための ICM の設定について」 (P.10-4)
 - 「メディアルーティング ドメインを設定する方法」 (P.10-8)
 - 「アプリケーションインスタンスを設定する方法」 (P.10-9)
 - 「管理接続を設定する方法」 (P.10-10)
 - 「ECC (拡張コール コンテキスト) 変数を設定する方法」 (P.10-11)
 - 「マルチチャネル オプションを使用するための ICM ルーティング スクリプトを作成する方法」 (P.10-12)
 - 「ICM に統合するために Cisco Web Collaboration Server を設定する方法」 (P.10-12)
 - 「ICM に統合するために Cisco Media Blender を設定する方法」 (P.10-13)
 - 「ICM に統合するために Cisco E-Mail Manager を設定する方法」 (P.10-13)

関連資料

この章で説明されているインストール作業および設定作業の詳細については、次の資料を参照してください。

『Cisco Collaboration Server Installation Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』

『Cisco Media Blender Installation Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』

『Dynamic Content Adapter Installation and Integration Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』

『Cisco E-Mail Manager Installation and Configuration Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』

『Cisco Collaboration Server Administration Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』

『Cisco E-Mail Manager Administration Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』

Cisco ICM Web Collaboration Option Administration オンライン ヘルプ

Cisco E-Mail Manager Option Administration オンライン ヘルプ

IPCC Enterprise マルチチャネル コンポーネントについて

IPCC のマルチチャネル コンポーネントには、Cisco Collaboration Server、Cisco Media Blender、Dynamic Content Adapter、および Cisco E-Mail Manager があります。これらのオプションの IPCC コンポーネントは、Web および電子メールでの対話機能を IPCC に追加します。

Cisco Collaboration Server について

Cisco Collaboration Server (CCS) は、発信者とコンタクトセンター エージェントの間の Web コラボレーションを実現します。エージェントは、Web ページ、フォーム、アプリケーションなどの情報を Web 上でカスタマーと共有しながら、音声での会話またはテキストチャットを実行できます。Collaboration Server から MR-PG 経由で ICM CallRouter に要求がルーティングされると、その要求を処理するエージェントが CallRouter によって選択されます。

IPCC Enterprise で CCS を展開する場合は、Cisco Media Blender を使用して展開する必要があります。Cisco Media Blender (CMB) は、Collaboration Server と IPCC の間でソフトウェア イベントを共有するためのイベントバスとして機能します。このソフトウェアは、ファイアウォールの外側に存在する Collaboration Server と、ファイアウォールの内側に存在するマルチチャネルコントローラの間での通信を可能にするファイアウォールゲートウェイ機能を提供します。CMB は、Collaboration Server 用のマルチチャネルコントローラ上にインストールする必要があります。

オプションで、Cisco Dynamic Content Adapter (DCA) を CCS とともに展開することも可能です。DCA は、Collaboration Server のユーザ間で、個人向けにカスタマイズされた、セキュアでリアルタイムの双方向対話型 Web コンテンツを共有できるインテリジェント Web プロキシキャッシングサーバです。

Cisco E-Mail Manager について

Cisco E-Mail Manager (CEM) は、カスタマーから企業の電子メールボックスまたは Web サイト宛てに送信された大量の問い合わせを管理します。E-Mail Manager は、メッセージを処理するエージェントおよびチームを選択したり、メッセージの分類と優先順位付けを行ったり、応答用のテンプレートを提示したり、(設定に応じて) 自動応答を送信します。E-Mail Manager から MR-PG 経由で ICM CallRouter に要求がルーティングされると、CallRouter が応対可能なエージェントにその要求をルーティングします。

IPCC Enterprise で使用するマルチチャネル コンポーネントをインストールする方法

マルチチャネル コンポーネントの詳細なインストール手順については、次のガイドを参照してください。マルチチャネル コンポーネントに関連する IPCC 固有のインストール手順はありません。

See Also:

『Cisco Collaboration Server Installation Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』

『Cisco Media Blender Installation Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』

『Dynamic Content Adapter Installation and Integration Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』

『Cisco E-Mail Manager Installation and Configuration Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』

マルチチャネル コンポーネントをインストールするための前提条件について

マルチチャネル コンポーネントをインストールして設定する前に、次の作業を完了しておく必要があります。

マルチチャネル コンポーネントをインストールするための前提条件	インストールに関する注意事項
CallRouter、Logger、アドミン ワークステーション (AW)、HDS を含む ICM ソフトウェア コンポーネントをインストールして設定します。	
ICM MR PG をインストールして設定します。	
Cisco Collaboration Server をインストールして設定します (Dynamic Content Adapter および Cisco Media Blender を使用する場合)。	

IPCC Enterprise で使用するマルチチャネル コンポーネントを設定する方法

マルチチャネル コンポーネントをインストールした後は、ICM と統合できるように設定を行う必要があります。これにより、それらのコンポーネントは IPCC Enterprise に統合されます。

マルチチャネルの設定作業について

次の表に、IPCC Enterprise でマルチチャネル コンポーネントを使用するために必要となる設定作業が記載されています。これらの作業は、記載されている順序どおりに実行する必要があります。各作業の手順は、このセクションの後半に記載されています。

マルチチャネルの設定作業	注	完了
1. メディアルーティング ドメインを設定します。		
2. アプリケーション インスタンスを設定します。		
3. 管理接続を設定します。		
4. ECC (拡張コール コンテキスト) 変数を設定します。		
5. マルチチャネル オプションを使用するための ICM ルーティング スクリプトを作成します。		
6. ICM に統合するために Cisco Web Collaboration Server を設定します。		
7. ICM に統合するために Cisco Media Blender を設定します。		
8. ICM に統合するために Cisco E-Mail Manager を設定します。		



(注) Dynamic Content Adaptor には、ICM との統合に必要な設定はありません。Cisco Collaboration Server と統合することによって、ICM との関係も確立されます。DCA と Cisco Collaboration Server を統合する方法については、『*Dynamic Content Adapter Installation and Integration Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions*』を参照してください。

マルチチャネル コンポーネントを使用するための ICM の設定について

マルチチャネル オプションを使用するために ICM ソフトウェアを設定する前に、次の概念を理解しておく必要があります。

- 「メディアルーティング ドメインとメディア クラスについて」 (P.10-5)
- 「メディアルーティング ドメインとメディア クラスについて」 (P.10-5)
- 「マルチチャネル エージェントについて」 (P.10-6)
- 「アプリケーション インスタンスについて」 (P.10-7)
- 「マルチチャネル スキル グループについて」 (P.10-7)
- 「マルチチャネル スキル グループについて」 (P.10-7)
- 「ユニバーサル キューとマルチチャネル ルーティング スクリプトについて」 (P.10-8)

メディア ルーティング ペリフェラル ゲートウェイについて

マルチチャネル要求またはアウトバウンド オプション要求をルーティングするには、Media Routing Peripheral Gateway (MR-PG; メディア ルーティング ペリフェラル ゲートウェイ) を設定する必要があります。MR-PG は、Web または電子メールを通じて発信された要求を受信し、それらの要求に含まれる情報を、ICM ルーティング スクリプトで解釈できる情報に変換します。MR-PG は、PG プラットフォーム上に独立した複数の Peripheral Interface Manager (PIM; ペリフェラル インターフェイス マネージャ) を配置することによって、複数のメディア ルーティング アプリケーションをサポートします。IPCC の場合は、E-Mail Manager、Web コラボレーション、およびアウトバウンド オプション用の PIM を設定します。

ICM ソフトウェアは、アプリケーションから新しいタスク要求を受け取ると、事前定義された ICM スクリプトを実行して、そのタスクの処理方法を決定します。ICM スクリプトが実行されると、ICM からアプリケーションに次のいずれかを行うように指示が出されます。

- アプリケーション サーバ上に保存されているアプリケーション スクリプトを実行し、アプリケーション スクリプトの実行結果を ICM に返す。その後、ICM は、エンタープライズの中から該当するスキルを持つ最適なエージェントを検索して、そのエージェントをこのタスクに割り当てます。
- エンタープライズの中から該当するスキルを持つ最適なエージェントとして ICM が選択したエージェントを使用して新しいタスクを処理する。

IPCC Enterprise でマルチチャネル要求をルーティングするには、メディア ルーティング ネットワーク VRU を作成する必要があるため、MR-PG はネットワーク VRU として設定する必要があります。

IPCC Enterprise システムでは、CallManager と VRU PG に加えて、MR-PG が必要になります。MR PG の設定方法とインストール方法については、第 6 章「IPCC Enterprise で使用する Cisco ICM のインストールと設定」を参照してください。



(注) ICM Web コラボレーション ソフトウェアを使用すると、Web コールバック要求および遅延コールバック要求をルーティングできます。その場合は、Web コールバック要求および遅延コールバック要求のルーティング先となるデバイス ターゲット (電話機) にラベルを関連付ける必要があります。

メディア ルーティング ドメインとメディア クラスについて

ICM ソフトウェアは、Media Routing Domain (MRD; メディア ルーティング ドメイン) を使用して、要求のルーティング方法をメディアごとに区別します。MRD とは、共通の通信メディアに関連付けられたスキル グループおよびサービスの集合です。ICM ソフトウェアは、MRD を使用して、スキル グループおよび特定のメディアに関連付けられたエージェントにタスクをルーティングします。ICM をルーティング エンジンとして使用するようアプリケーションを設定する前に、ICM ソフトウェアで MRD を設定する必要があります。これらの MRD には、エンタープライズ全体を通じて一意の ID を割り当てる必要があります。

MRD の設定には、ICM コンフィギュレーション マネージャを使用します。ICM ソフトウェアで MRD を設定した後は、マルチチャネル ソフトウェアでそれらの MRD を有効にする必要があります。

メディア クラスとは、ICM ソフトウェアでルーティングを行うために設定する要求の種類を表します。ICM ソフトウェアをインストールすると、次のメディア クラスが自動的に設定されます。

- マルチセッション チャット
- シングルセッション チャット
- ブレンディッド コラボレーション

IPCC Enterprise で使用するマルチチャネル コンポーネントを設定する方法

- 音声（従来の音声コール、Web コールバックと遅延コールバック、および従来の ACD を使用したブレンディッド コラボレーション）
- 電子メール

マルチチャネル エージェントについて

マルチチャネル エージェントを作成するには、ICM コンフィギュレーション マネージャ UI、またはマルチチャネル ソフトウェアの管理インターフェイスを使用します。次の表では、マルチチャネル ソフトウェアを使用してエージェントを作成する方が望ましい理由を説明しています。

ICM コンフィギュレーション マネージャを使用してエージェントを作成する場合	マルチメディア ソフトウェアを使用してエージェントを作成する場合
<p>ICM ソフトウェアで、パーソン レコードとエージェント レコードを作成する必要があります。</p> <p>関連するマルチメディア ソフトウェアで、エージェントを使用可能にする必要があります。</p> <p>たとえば、ICM コンフィギュレーション マネージャで作成したエージェントが、Web でのシングルセッション チャット、マルチセッション チャット、またはブレンディッド コラボレーションを処理する必要があるとします。その場合は、Collaboration Administration デスクトップを使用して、そのエージェントを Collaboration Server 上で使用可能にする必要があります。</p>	<p>エージェント レコードとパーソン レコードが、マルチチャネル ソフトウェアのデータベースと ICM データベースの両方で自動的に作成されます。</p> <p>ICM コンフィギュレーション マネージャで、パーソン レコードおよびエージェント レコードを作成する必要はありません。</p>

エージェント レコードを作成する際には、既存のパーソン（個人）レコードを関連付けることができます。エージェント レコードを既存のパーソン レコードに関連付けなかった場合は、新しいパーソン レコードが自動的に作成されます。

エージェントをマルチチャネルに設定するとは、エージェントを複数のスキル グループ（メディアごとに 1 つのスキル グループ）に割り当てることです。たとえば、1 人のエージェントが電子メールと電話を処理したり、シングルセッション チャットと電話を処理したり、ブレンディッド コラボレーションと電子メールを処理したりする場合があります。

See Also:

『Cisco Collaboration Server Installation Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』

『Cisco E-Mail Manager Installation and Configuration Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』

Cisco E-Mail Manager Option Administration オンライン ヘルプ

Cisco ICM Web Collaboration Option Administration オンライン ヘルプ

音声エージェントと非音声エージェントについて

IPCC の設定では、2 種類のエージェントを作成できます。

- 音声エージェント：電話での問い合わせを処理するエージェントのことを、音声エージェントと呼びます。音声エージェントであっても、設定によっては、シングルセッションチャット、マルチセッションチャット、電子メールなど、音声以外の要求に対処することもできます。
- 非音声エージェント：音声以外の要求だけを処理するエージェントです。つまり、非音声エージェントは電話を使用できません。

ほとんどのケースでは、(IPCC を初めてインストールする際にセットアップした) CallManager PG が、すべての音声エージェントおよび非音声エージェントの状態およびアクティビティを追跡し、記録しています。ただし、CallManager PG の代わりに非音声 PG を設定して、非音声エージェントの状態およびアクティビティを監視することもできます。この設定はオプションであり、すでに CallManager PG が音声エージェント用にセットアップされている場合は必要ありません。

アプリケーション インスタンスについて

アプリケーション インスタンスとは、ICM ソフトウェアに統合された 1 つのソフトウェア アプリケーションです。エンタープライズ内の Collaboration サーバや E-Mail サーバは、ICM ソフトウェアで、それぞれ別個のアプリケーション インスタンスとして設定されている必要があります。たとえば、3 つの Collaboration サーバを使用する場合は、ICM ソフトウェアで 3 つのアプリケーション インスタンスを設定する必要があります。

アプリケーション インスタンスの設定には、ICM コンフィギュレーション マネージャを使用します。使用するマルチチャネル オプションごとに、実装するマルチメディア機能を識別するためのアプリケーション ID とアプリケーション キー (パスワード) を設定する必要があります。ICM でアプリケーション インスタンスを設定した後は、それらに一致するアプリケーション インスタンスを Collaboration Server および E-Mail Manager でも作成する必要があります。

各機能に割り当てるアプリケーション インスタンスとアプリケーション キーを次のフォームに記録しておいてください。この情報は、後で ICM、Collaboration、および E-Mail ソフトウェアでアプリケーション インスタンスを設定する際に使用します。

設定要素	値
Collaboration のアプリケーション インスタンス ID	
Collaboration のアプリケーション キー	
E-Mail のアプリケーション インスタンス	
E-Mail のアプリケーション キー	

マルチチャネル スキル グループについて

マルチチャネル構成では、メディア別にスキル グループを設定します。電話機、Web Collaboration、または E-Mail Manager を介してエージェントがログインすると、該当する MRD 内でそのエージェントに関連付けられているスキル グループに自動的にログインされます。特定の MRD に対するタスク要求によってスクリプトの実行が開始されると、CallRouter はその MRD に関連付けられているスキル グループだけを選択の対象とみなします。したがって、1 つのスクリプトで多数の MRD を処理できます。

ICM コンフィギュレーション マネージャは、音声 MRD のスキル グループを作成して表示する場合にだけ使用できます。マルチセッション チャット、シングルセッション チャット、ブレンディッド コラボレーション、および電子メールのスキル グループを作成して管理する場合は、マルチチャネル ソフトウェア オプションを使用する必要があります。次の表に、適切なスキル グループの作成手順を示します。

スキル グループを作成するメディア クラス	このソフトウェアで使用するインターフェイス
音声	ICM コンフィギュレーション マネージャ
マルチセッション チャット、シングルセッション チャット、ブレンディッド コラボレーション	ICM Web Collaboration Option
電子メール	ICM E-Mail Manager Option

ユニバーサル キューとマルチチャネル ルーティング スクリプトについて

ICM アーキテクチャでは、ユニバーサル キューを使用して、複数のメディア タイプの要求を ICM ソフトウェアでルーティングできます。ICM ルーティング スクリプトでは、特定のエージェントにタスクを割り当てることができます。[エージェント キューイング] スクリプト ノードを使用すると、1 人のエージェントが複数のタスクを同時に受信して処理できます。したがって、ユニバーサル キューを使用すると、1 人のエージェントが、さまざまなメディアで複数のタスクを処理できるようになります。ユニバーサル キューでは、エージェントが現在処理しているタスクの種類に基づいて、そのエージェントがさらに多くのタスクを処理できるかどうかを判断する、シンプルな制御モデルがサポートされています。このレベルの制御を行うには、ICM ソフトウェアがタスクの割り当てを排他的に行う必要があります。

[エージェント キューイング] ノードを使用すると、スクリプトで指定されているエージェントにタスク（エージェントが実行する作業）を割り当てることができます。ユニバーサル キューを使用するには、ICM がエージェントを選択するスキル グループに、対象となるエージェントを割り当てる必要があります。

CallRouter には、現在実行されているスクリプトからタスクを移動してシステムに再送信し、新たに実行する機能があります。

メディア ルーティング ドメインを設定する方法

IPCC Enterprise システムでサポートするメディア クラスごとに、Media Routing Domain (MRD; メディア ルーティング ドメイン) を設定する必要があります。有効なメディア クラスは、次のとおりです。

- マルチセッション チャット
- シングルセッション チャット
- ブレンディッド コラボレーション
- 電子メール
- 音声



(注)

音声メディア クラスの MRD は、IPCC ソフトウェアと同時にデフォルトでインストールされます。音声メディア クラスの MRD を作成する必要はありません。

サイトで使用する MRD を作成する方法は次のとおりです。

1. ICM コンフィギュレーション マネージャを起動して、[Tools] > [List Tools] > [Media Routing Domain List] の順に選択します。
2. [Retrieve] ボタンをクリックしてから [Add] ボタンをクリックして、[Attributes] タブを表示します。
3. 次の情報を入力します。
[Name] : MRD のエンタープライズ名を入力します。
[Media Class] : ドロップダウン リストを使用して、アプリケーションのメディア クラスを選択します。
MR ドメイン ID は、MRD を保存すると自動的に生成されます。
4. 必須フィールドに情報を入力したら、設定を保存してウィンドウを閉じます。
5. システムでサポートするメディア クラスごとに、この手順を繰り返して MRD を追加します。

アプリケーション インスタンスを設定する方法

アプリケーション インスタンスの設定は、インストールされているマルチメディア機能ごとに行います。たとえば、2 つの Collaboration サーバと、1 つの E-Mail サーバをインストールした場合は、3 つのアプリケーション インスタンスを設定する必要があります。



ヒント

手順 3 で入力するアプリケーション名とキーを記録しておいてください。これらの値は、マルチチャネル ソフトウェア アプリケーションで入力する必要があります。

アプリケーション インスタンスを設定する方法は次のとおりです。

1. ICM コンフィギュレーション マネージャから、[Tools] > [List Tools] > [Application Instance List] の順に選択します。[Application Instance List] ウィンドウが表示されます。
2. [Retrieve] をクリックしてから [Add] をクリックして、[Attributes] タブを表示します。
3. 次の情報を入力します。
[Name] : アプリケーション インスタンスのエンタープライズ名を入力します。
[Application key] : ICM ソフトウェアでそのアプリケーションを識別するために使用するパスワードを入力します。
[Application type] : 選択可能なオプションは、Cisco_Collaboration_Server および Cisco_Email_Manager です。
[Permission Level] : ドロップダウン リストから権限レベルを選択します。
4. 必須フィールドに情報を入力したら、設定を保存してウィンドウを閉じます。
5. 他のアプリケーション タイプに関しても、この手順を繰り返して、アプリケーション インスタンスを追加します。

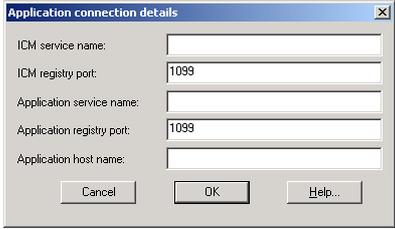
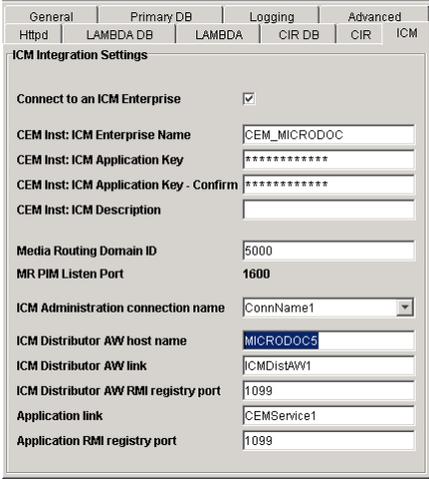
管理接続を設定する方法

ICM ソフトウェアとマルチメディア ソフトウェアの間には、コミュニケーション パスを設定する必要があります。

マルチメディア ソフトウェアと ICM アドミン ワークステーションの間の接続には、Sun Microsystems の Remote Method Invocation (RMI; リモートメソッド呼び出し) が使用されます。この接続では、ファイアウォールの両側に RMI レジストリが存在します。各レジストリにより、自マシンとファイアウォールの向こう側にあるマシンが識別されます。

ICM およびマルチチャネル オプションを設定すると、それぞれの接続が独自のリンク名でレジストリ ポートに登録されます。したがって、ICM アドミン ワークステーション、Collaboration サーバ、および E-Mail Manager サーバに対しては、リンク名とレジストリ ポートを定義する必要があります。

次の図に、ICM アドミン ワークステーション、E-Mail ソフトウェア、および Collaboration ソフトウェアで RMI 接続の詳細を入力する画面を示します。

ICM ソフトウェア [Application Connection Details] 画面	E-Mail ソフトウェア [ICM Integration Settings] タブ
	
<p>Collaboration ソフトウェア [ICM Administration Connections] ページ</p> <p>ICM Distributor AW connection name: AWConn1 Description: <input type="text"/></p> <p>ICM Distributor AW host name*: Microdoc4 ICM Distributor AW link*: CCSService1 ICM Distributor AW RMI registry port*: 1099</p> <p>Application (Collaboration Server) link*: CCSCient1 Collaboration Server RMI registry port*: 1099 Collaboration Server RMI connection port: <input type="text"/></p> <p>Disable automatic connect to ICM Distributor AW: <input checked="" type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center;">*Required</p>	

ICM 上に管理接続を設定するには、設定するマルチメディア サーバごとに、次の手順を実行します。たとえば、2 つの Collaboration サーバと、1 つの E-Mail サーバをセットアップする場合は、3 つの管理接続を個別に設定する必要があります。

1. ICM アドミン ワークステーションから、[CMS Control] を選択します。
2. [Application] タブを選択します。
3. [Add] をクリックします。[Application Connection Details] ダイアログボックスが表示されます。

4. 「マルチチャネル スキル グループについて」(P.10-7) のフォームを使用して、アプリケーション接続のプロパティを入力します。この画面では、次の情報を入力します。

[ICM Distributor AW link] : ICM ソフトウェアでのリンク名を入力します。この名前は任意の値にできますが、マルチチャネル アプリケーションで「リモート リンク名」に設定する値と一致している必要があります (この名前は、マルチチャネル アプリケーションの管理 UI では「リモート サービス名」と呼ばれます)。

[ICM Distributor AW RMI registry port] : ICM ディストリビュータ アドミンワークステーションの RMI レジストリ ポート番号を入力します。



(注) 特定の状況下でポート 1099 を使用する SQL Server との競合を避けるために、デフォルトではなく 2099 のポート番号を使用することをお勧めします。

[Application link] : Collaboration サーバまたは E-Mail サーバのリンク名を入力します。

[Application RMI registry port] : Collaboration サーバまたは E-Mail サーバで使用する RMI レジストリ ポート番号を入力します。すべてのマルチチャネル アプリケーションで同じポートを使用する必要があります。また、この値は [ICM Distributor AW RMI registry port] で入力したポート番号と一致している必要があります。

[Application host name] : Collaboration サーバまたは E-Mail サーバのホスト名または IP アドレスを入力します。

5. [OK] を 2 回クリックします。アドミンワークステーションで Cms_Jserver が再起動されます。

See Also:

『Cisco Collaboration Server Installation Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』

『Cisco Media Blender Installation Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』

『Dynamic Content Adapter Installation and Integration Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』

『Cisco E-Mail Manager Installation and Configuration Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』

ECC (拡張コール コンテキスト) 変数を設定する方法

マルチチャネル要求をルーティングするには、ICM コンフィギュレーション マネージャの Expanded Call Variable List ツールを使用して、(統合するマルチチャネル機能ごとに) いくつかの ECC 変数を設定する必要があります。

E-Mail ソフトウェアに関しては、3 つの ECC 変数が自動的にインストールされます。これらの変数は、次のとおりです。

- user.cisco.Category
- user.cisco.MessageKey
- user.cisco.Priority

ブレンディッド コラボレーションおよび音声用のメディア ルーティング ドメインを使用して Web コールバック要求や遅延コールバック要求をルーティングする場合は、次の 2 つの ECC 変数を設定する必要があります。

- user.cisco.cmb
- user.cisco.cmb.callclass

ECC の領域に関する問題を回避するために、ICM コンフィギュレーション マネージャの Expanded Call Variable List ツールを使用して、user.cisco.cmb 変数を 8 バイト、user.cisco.cmb.callclass 変数を 10 バイトに制限します。



(注)

これらの変数を Collaboration サーバの入力マップで指定する必要はありません。これらの変数は、音声 MRD またはブレンディッド コラボレーション MRD を有効にすると入力マップに追加されます。

入力マップ ファイルまたは ICM ソフトウェアで ECC 変数に変更を加えた場合は、それらの変更を有効にするために Cisco Collaboration を再起動する必要があります。

ECC 変数を設定する方法は次のとおりです。

1. ([Miscellaneous Tools] にある) [System Information Tool] を使用して、ECC 変数が有効になっていることを確認します。
2. ICM コンフィギュレーション マネージャを起動して、[Tools] > [List Tools] > [Expanded Call Variable List] の順に選択します。
3. [Retrieve] をクリックして、[Add] ボタンを有効にします。
4. [Add] をクリックします。
5. ウィンドウの右側にある必須データ フィールドに情報を入力します。
6. [Save] をクリックします。

See Also:

Cisco ICM コンフィギュレーション マネージャ オンライン ヘルプ

マルチチャネル オプションを使用するための ICM ルーティング スクリプトを作成する方法

マルチチャネル要求を適切なエージェントにルーティングするには、ルーティング スクリプトを作成する必要があります。Collaboration または E-Mail (あるいはその両方) をセットアップした後は、各メディアのルーティングとユニバーサル キューをテストするためのスクリプトを作成できます。

See Also:

『Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions スクリプティング/メディアルーティング ガイド』

ICM に統合するために Cisco Web Collaboration Server を設定する方法

コンタクトセンターのニーズに合わせて Collaboration ソフトウェアを設定するには、数多くの作業が必要になります。次のチェックリストに、ICM ソフトウェアとの統合に関連するそれらの設定手順を示します。



(注)

Cisco Dynamic Content Adapter と ICM ソフトウェアの統合に関しては、特別な作業を行う必要はありません。DCA を Web Collaboration Option の一部として展開する場合は、Cisco Dynamic Content Adapter のマニュアル セットに記載されている手順に従って DCA を設定してください。

ICM に統合するために Cisco Web Collaboration Server を設定する方法は次のとおりです。

1. Collaboration アプリケーション インスタンスを特定します。
2. [Integrate with ICM] ウィザードを実行します。このウィザードでは、次の作業を実行します。
 - ICM 統合構成における CCS アプリケーション インスタンスを定義する
 - ICM ディストリビュータアドミンワークステーションへの ICM 管理接続を確立するこのウィザードでは次の作業も実行できます。
 - ICM メディア ルーティング ドメインを有効にする
 - Media Blender の接続を確立する。この手順を実行する際には、Collaboration マシンから Media Blender マシンに 2 つのファイルをコピーする必要があります。コピーするファイルは、<connection>.properties と collaboration.properties です。
 - ICM エージェント ペリフェラルを有効にする。エージェントのアクティビティを追跡するペリフェラルを有効にする必要があります。ほとんどの場合、エージェント ペリフェラルは CallManager PG です。ただし、非音声エージェント PG を設定した場合は、Collaboration Server でもその PG を有効にする必要があります。
3. キューを作成します。
4. エージェントおよびスキル グループを作成します。
5. 発信者の情報を収集するための HTML コールフォームを設定します。
6. Collaboration Server データベースと ICM データベースを定期的に同期して検証します。

See Also:

『Cisco Collaboration Server Installation Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』

『Cisco Collaboration Server Administration Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』

『Cisco Collaboration Server Database Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』

Cisco Collaboratin Server アドミニストレーション オンライン ヘルプ

ICM に統合するために Cisco Media Blender を設定する方法

ICM に統合するために ICM Media Blender を設定する方法は次のとおりです。

1. ciscocti.properties ファイルを設定します。
2. ファイアウォール ゲートウェイを設定します。

See Also:

『Cisco Media Blender Installation Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』

『Cisco Media Blender Administration Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』

ICM に統合するために Cisco E-Mail Manager を設定する方法

コンタクト センターのニーズに合わせて E-Mail ソフトウェアを設定するには、数多くの作業が必要になります。次のチェックリストに、ICM ソフトウェアとの統合に関連するそれらの設定手順を示します。

ICM に統合するために Cisco E-Mail Manager を設定する方法は次のとおりです。

1. E-Mail Manager の設定ユーティリティの [ICM] タブに情報を入力します。このタブでは、次の情報を入力する必要があります。
 - E-Mail Manager のアプリケーション インスタンス名およびアプリケーション キー
 - ICM メディア ルーティング ドメイン

- ICM ディストリビュータ アドミンワークステーションへの管理接続の名前（「マルチチャネル スキル グループについて」(P.10-7) のセクションにあるフォームを使用します。）
 - E-Mail Manager ソフトウェアの RMI サービス名およびレジストリ ポート
 - ICM ディストリビュータ AW の RMI サービス名およびレジストリ ポート
 - ICM アドミンワークステーションのホスト名
2. ICM ディストリビュータ アドミンワークステーションへの ICM 管理者接続を確立します。
 3. ICM メディア ルーティング ドメインを有効にします。
 4. ICM エージェント ペリフェラルを有効にします。エージェントのアクティビティを追跡するペリフェラルを有効にする必要があります。ほとんどの場合、エージェント ペリフェラルは CallManager PG です。ただし、非音声エージェント PG を設定した場合は、Collaboration Server でもその PG を有効にする必要があります。
 5. ICM ルーティング スキル グループおよびエージェントを設定します。
 6. ICM ルーティング スキル グループにメッセージをルーティングするためのルールを設定します。
 7. E-Mail Manager データベースと ICM データベースを定期的に同期して検証します。

See Also:

『Cisco E-Mail Manager Installation and Configuration Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』

『Cisco E-Mail Manager Administration Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』

Cisco ICM E-Mail Manager: Administration オンライン ヘルプ