



インストール作業と設定作業の概要

IPCC Enterprise システムをセットアップするには、数多くのインストール作業と設定作業を行う必要があります。この章では、IPCC をインストールして設定する際の進捗を記録するためのチェックリストについて説明しています。このチェックリストは、実稼働環境とラボ環境の両方に適用されます。

この章は、次のセクションで構成されています。

- 「ハードウェア インストールのチェックリスト」 (P.3-2)
- 「IPCC Enterprise コンポーネント ソフトウェアのインストール チェックリスト」 (P.3-3)
- 「IPCC Enterprise コンポーネント ソフトウェアの設定作業」 (P.3-6)
- 「IPCC Enterprise 実稼働環境ワークシート」 (P.3-7)

ハードウェア インストールのチェックリスト

このセクションには、IPCC コンポーネント ハードウェアの基本的なインストール順序が記載されています。ハードウェアのインストール方法については、各コンポーネントに同梱されているマニュアルを参照してください。

作業	注	完了
1. Cisco CallManager および IP IVR 用の Media Convergence Server をインストールします (IPCC システムで CVP ではなく IP IVR を使用する場合)。	これらのサーバのハードウェア要件および OS 要件については、『 <i>Hardware Bill of Materials</i> 』を参照してください (表の下にリンクがあります)。 ネットワーク アーキテクチャの要件については、『 <i>Cisco IP Contact Center Enterprise Edition ネットワーク デザイン (SRND)</i> 』を参照してください。	
2. CallManager、IP IVR (使用する場合)、ICM、PG、CVP (使用する場合)、CT IOS、およびマルチチャネルアプリケーション用のサーバをインストールします。	これらのサーバのハードウェア要件および OS 要件については、『 <i>Hardware Bill of Materials</i> 』を参照してください (表の下にリンクがあります)。 ネットワーク アーキテクチャの要件については、『 <i>Cisco IP Contact Center Enterprise Edition ネットワーク デザイン (SRND)</i> 』を参照してください。	
3. IP Phone を設置します。各 IP Phone の IP アドレスを設定します。	IP Phone の設置よりも先に、Cisco CallManager をインストールしておいてください。自動登録を使用して電話機を設定する場合は、電話機を設置する前に Cisco CallManager で自動登録機能を有効にしてください。 IP アドレス設定の要件については、電話機のユーザ マニュアルを参照してください。 サポートされている IP Phone のリストについては、『 <i>IPCC Compatibility Guide</i> 』を参照してください。	

IPCC Enterprise の『*Hardware Bill of Materials*』は、Cisco.com から入手できます。次の URL にアクセスしてください。

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1001/products_usage_guidelines_list.html

IPCC Enterprise コンポーネント ソフトウェアのインストール チェックリスト

このセクションには、IPCC Enterprise ソフトウェア コンポーネントのインストール作業のリストが掲載されています。



(注)

IPCC Enterprise 7.0(0) でサポートされている Cisco IP Phone および IPCC コンポーネント (ICM、CallManager、IP-IVR など) のバージョンについては、『*IPCC Compatibility Guide*』に収録されているリストを参照してください。『*IPCC Compatibility Guide*』は、今後のコンポーネント リリースおよびサービス リリースを反映するために、定期的に更新されます。『*IPCC Compatibility Guide*』は、Cisco.com から入手できます。次の URL にアクセスしてください。

http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/custcosw/ps1844/prod_technical_documentation.html

作業	IPCC をインストールするための前提条件	IPCC インストールに関する注意事項
1. CallManager のインストール	CallManager に関連する IPCC 固有のインストール前提条件はありません。	CallManager に関連する IPCC 固有のインストール手順はありません。
2. IP IVR をインストールします (キューイングに IP IVR を使用する場合)。	<p>Cisco CallManager をインストールして設定します。CallManager の設定で、次の作業を完了しておく必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ポストルート番号および/またはトランスレーション ルート DNIS ごとに、CTI ルート ポイントを 1 つ設定します。 • IP IVR 用の CTI ポートを設定します。これらのポート番号は、IP IVR に JTAPI インターフェイスをインストールするときに使用するポート番号と一致している必要があります。 • IP IVR JTAPI ユーザを作成して、CTI ルート ポイントおよび CTI ポートに関連付けます。 • この IP IVR ユーザに対して CTI を有効にします。 <p>注：IP IVR バージョン 4.0(x) 以降では、IP IVR ルート ポイント、CTI ポート、および IP IVR 用 JTAPI ユーザを IP IVR 管理インターフェイスで直接作成できます。CallManager で作成する必要はありません。</p>	<p>IPCC Enterprise で IP IVR を使用する場合は、インストール時にこの ICM オプションを必ず選択してください。これにより、次のものを含む基本的な IP IVR プラットフォームがインストールされます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • DC ディレクトリの IP IVR プロファイル • IP IVR の基本コンポーネント • デフォルトの ICM スクリプト <p>IP IVR をインストールすると、必須の JTAPI クライアントもインストールされます。JTAPI Client Update Tool を使用すると、最新バージョンをインストールできます。詳細については、第 5 章「IPCC Enterprise で使用する Cisco IP IVR のインストールと設定」を参照してください。</p>

■ IPCC Enterprise コンポーネントソフトウェアのインストール チェックリスト

作業	IPCC をインストールするための前提条件	IPCC インストールに関する注意事項
<p>3. CallRouter、Logger、アドミンワークステーション(AW)、および Historical Data Server (HDS) データベースを含む ICM ソフトウェアをインストールします。</p>	<p>Cisco CallManager のインストール。CallManager で、次の作業を完了しておく必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ポストルート番号および/またはトランスレーション ルート DNIS ごとに、CTI ルート ポイントを 1 つ設定します。 • CallManager PG JTAPI ユーザを作成して、CTI ルート ポイントおよび CTI ポートに関連付けます。 • この CallManager PG ユーザに対して CTI を有効にします。 <p>IP IVR をインストールします (IPCC Enterprise システムでのキューイングに IP IVR を使用する場合)。IP IVR で、次の作業を完了しておく必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • VRU ポート グループを設定します。 • ICM サブシステムを設定します。 • VRU スクリプトをアップロードします。 • VRU 接続ポートを指定します。 • IP IVR でトランスレーション ルーティングを設定します。 	<p>ICM に関連する IPCC 固有のインストール手順はありません。</p> <p>アウトバウンド オプションを使用する場合は、第 6 章「IPCC Enterprise で使用する Cisco ICM のインストールと設定」で、ICM のインストール時にアウトバウンド オプションを有効にする方法を参照してください。</p>
<p>4. System PG または Generic PG をインストールします。</p>	<p>PG を使用するには、インストールの前に設定を行う必要があります。一般に、PG は次のように使い分けます。</p> <p>IP IVR を導入している場合は、System PG を使用します。</p> <p>CVP を導入している場合は、Generic PG を使用します。</p>	
<p>5. System PG または Generic PG に JTAPI クライアントをインストールします。</p>	<p>JTAPI クライアントをインストールする前に、Generic PG を設定しておく必要があります。</p>	
<p>6. マルチチャネル オプションおよび/またはアウトバウンド オプションを使用する場合は、Media Routing PG (MR-PG; メディア ルーティング PG) をインストールします。</p>	<p>MR-PG をインストールする前に、ICM で MR-PG を設定しておく必要があります。</p>	

作業	IPCC をインストールするための前提条件	IPCC インストールに関する注意事項
7. CVP ソフトウェアをインストールします (キューイングに CVP を使用する場合)。	<p>Cisco CallManager をインストールします。CallManager で、CVP Voice Browser を Cisco CallManager 上のゲートウェイとして設定しておく必要があります。</p> <p>Cisco ICM ソフトウェアおよび VRU PIM を含む PG をインストールします。</p>	<p>IPCC Enterprise のラボ システムを展開する場合は、1 台のマシンにすべての CVP コンポーネントをインストールできます。その場合は、すべてのコンポーネントを同時にインストールする必要があります。</p> <p>IPCC Enterprise の実稼働システムを展開する場合は、別々のマシンに各コンポーネントをインストールできます。最大限のパフォーマンスを得るために、システムメディア ファイルのコピー先となる メディア サーバ 上には、音声ブラウザまたは Application Server をインストールしないでください。</p>
8. CTI サーバをインストールします。	<p>CallManager をインストールして設定します。</p> <p>ICM をインストールして設定します。</p> <p>IP IVR または CVP をインストールして設定します。</p>	<p>CTI サーバは、外部の CTI アプリケーションと PG との通信を可能にする ICM コンポーネントです。CTI サーバは、Cisco Enterprise CTI 製品の一部です。</p> <p>CTI サーバは、Peripheral Gateway ソフトウェアと同じマシンにも、別のマシンにもインストールできます。</p>
9. 展開するエージェント/スーパーバイザ デスクトップソフトウェアに応じて、CTI OS ソフトウェアまたは CAD ソフトウェアをインストールします。	CTI サーバをインストールします。	
10. 必要に応じて、Cisco Collaboration Server ソフトウェアをインストールします。	ICM をインストールして設定します。	Collaboration Server がインストールされていないと、ICM のマルチチャネル ルーティング機能を設定できません。
11. Cisco Collaboration Server をインストールした場合は、必要に応じて Dynamic Content Adapter をインストールします。	Cisco Collaboration Server をインストールして設定します。	Dynamic Content Adapter に関連する IPCC 固有のインストール手順はありません。
12. Cisco Collaboration Server をインストールした場合は、必要に応じて Cisco Media Blender をインストールします。	Cisco Collaboration Server をインストールして設定します。	Media Blender に関連する IPCC 固有のインストール手順はありません。
13. 必要に応じて、Cisco E-Mail Manager のクライアントおよびデータベース ソフトウェアをインストールします。	E-Mail Manager に関連する IPCC 固有のインストール前提条件はありません。	E-Mail Manager の設定は、インストール時に行います。

See Also:

- 『CallManager インストールガイド』
- 『Cisco Customer Response Solutions Getting Started Guide』 (IP IVR をインストールする場合)
- 『Cisco Internet Service Node Installation Guide』
- 『ICM Installation Guide for Cisco ICM Enterprise Edition』
- 『CTI OS System Manager's Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』
- 『Installation Guide: Cisco Desktop Product Suite』
- 『Cisco Collaboration Server Installation Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』
- 『Cisco Media Blender Installation Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』
- 『Cisco E-Mail Manager Installation and Configuration Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』

IPCC Enterprise コンポーネント ソフトウェアの設定作業

以降の章では、IPCC の各コンポーネントおよび機能の設定について説明します。各コンポーネントの設定作業のリストと、そのコンポーネントを設定するための前提条件のリストが各章に掲載されています。

IPCC の設定作業	参照先
1. CallManager の設定	第4章「IPCC Enterprise で使用する Cisco CallManager のインストールと設定」
2. IP IVR の設定 (展開する場合)	第5章「IPCC Enterprise で使用する Cisco IP IVR のインストールと設定」
3. ICM の設定	第6章「IPCC Enterprise で使用する Cisco ICM のインストールと設定」
4. アウトバウンド オプション機能の設定	第7章「IPCC Enterprise で使用するアウトバウンド オプションのインストールと設定」
5. CVP の設定 (展開する場合)	第8章「IPCC Enterprise で使用する Cisco CVP のインストールと設定」
6. Agent/Supervisor Desktop の設定	第9章「IPCC Enterprise で使用する Agent Desktop および Supervisor Desktop のインストール」
7. マルチチャネル アプリケーションの設定 (展開する場合)	第10章「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」
8. レポートの設定	第11章「IPCC Enterprise のレポートを設定する方法」



(注) 付録A「IPCC Enterprise チェックリストとワークシート」には、これらの章で使用されているコンポーネントおよび機能の設定チェックリストがすべて収録されています。

IPCC Enterprise 実稼働環境ワークシート

下の表は、IPCC Enterprise の各コンポーネントをインストールして設定する際に入力した値を記録するためのワークシートとして使用できます。表中にあるグレーの欄は、特定のコンポーネントに属さない設定項目を意味しています。

すべての設定値を記入するスペースが十分でない場合（たとえば、30人のエージェントを設定したが、エージェント2人分の設定値しか記入できない場合）は、その項目のすべての値が保存されているファイルの名前をワークシート内に記入してください。



(注) ラボ環境用のワークシートは、付録B「IPCC Enterprise ラボ システムのセットアップ」にあります。

項目	CallManager	IP IVR	CVP	ICM	CCS および CEM	CTI OS	CAD
電話							
電話							
ラベル							
ラベル							
CTI ルート ポイント							
CTI ルート ポイント							
CTI ルート ポイント							
CTI ポート							
CTI ポート							
CTI ポート							
CTI ポート							
CTI ポート							
CM JTAPI ユーザ							
IP IVR JTAPI ユーザ							
CTI ポート グループ番号							
IVR フロー							
IVR フロー							
VRU 接続ポート							
CM PG 名							
CM PIM 名							
論理コントローラ ID#							
ペリフェラル ID#							
IP IVR PIM 名							
論理コントローラ ID#							
ペリフェラル ID#							
CTI サーバ接続ポート							
ネットワーク VRU 名							

項目	CallManager	IP IVR	CVP	ICM	CCS および CEM	CTI OS	CAD
IP IVR ネットワーク トランク							
IP IVR トランク グループ							
IP IVR TG ペリフェラル #							
CM PG ペリフェラル名							
CM PG ネットワーク トランク							
CM PG トランク グループ							
MR VRU 名							
MR PG 名							
Collaboration MR PIM 名							
論理コントローラ ID#							
ペリフェラル ID#							
E-Mail Manager MR PIM 名							
論理コントローラ ID#							
ペリフェラル ID#							
Blended Agent PIM 名							
論理コントローラ ID#							
ペリフェラル ID#							
BA ダイアラ ポート							
BA ダイアラ ポート							
BA ダイアラ ポート							
メディア ルーティング ドメイン							
ConAPI 接続 (レジストリ ポート)							
サービス名							
サービス番号							
SVC 仮想内線 #							
スキル グループ #1 名							
スキル グループ番号							
SG 仮想内線 #							
スキル グループ #2 名							
スキル グループ番号							
SG 仮想内線 #							
エージェント名							
エージェント番号							
エージェント名							
エージェント番号							