



このガイドについて

目的

『Cisco IPCC Enterprise Edition インストレーション コンフィギュレーションガイド』へようこそ。本ガイドには、実稼働環境およびラボ環境における IPCC Enterprise システムを理解し、設定する上で役立つ情報が記載されています。

Cisco IPCC Enterprise ソリューションは、複数のソフトウェアおよびハードウェア コンポーネントで構成されており、それらをインストールして、設定を行い、相互に統合する必要があります。本ガイドでは、これらの各コンポーネントについて説明し、IPCC 環境でそれらを展開するために必要なインストールと設定についての情報を提供します。本ガイドには、*IPCC 固有の情報だけが記載されています*。IPCC に関係しない各コンポーネントの一般的なインストールおよび設定に関する情報は記載されていません。このような情報については、必要に応じて、他の参考資料を紹介しています。

本ガイドの設定情報は、IPCC の初期設定だけに関連するものです。展開後の設定のオプションや方法については、『Cisco IPCC Enterprise Edition アドミニストレーションガイド』を参照してください。

本ガイドには、実稼働環境およびラボ環境における IPCC Enterprise システムを理解し、設定する上で役立つ情報が記載されています。

対象読者

本ガイドは、IPCC Enterprise の実稼働システム、ラボ システム、およびそれらのシステムを構成する製品のセットアップと設定を担当するすべての人を対象としています。

マニュアルの構成

このガイドは、次の章で構成されています。

章	説明
第 1 章「Cisco IPCC Enterprise の概要」	この章では、IPCC Enterprise システムの概略と各コンポーネントについて説明しています。
第 2 章「IPCC Enterprise プラットフォームの仕様」	この章では、IPCC Enterprise コンポーネントのハードウェア仕様およびソフトウェア仕様について説明しています。また、各コンポーネントを IPCC Enterprise システムの一部として展開した場合にサポートされない機能のリストも掲載されています。
第 3 章「インストール作業と設定作業の概要」	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。
第 4 章「IPCC Enterprise で使用する Cisco CallManager のインストールと設定」	この章では、ラボ環境および実稼働環境での Cisco CallManager 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。
第 5 章「IPCC Enterprise で使用する Cisco IP IVR のインストールと設定」	この章では、ラボ環境および実稼働環境での IP IVR 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。(CVP ではなく) IP IVR をキューイングに使用する場合は、この章の手順に従ってください。
第 6 章「IPCC Enterprise で使用する Cisco ICM のインストールと設定」	この章では、ICM ソフトウェア コンポーネント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。
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」	この章では、IPCC Enterprise のアウトバウンド オプション機能の設定方法について説明します。
第 8 章「IPCC Enterprise で使用する Cisco CVP のインストールと設定」	この章では、ラボ環境および実稼働環境での CVP 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。(IP IVR ではなく) CVP をキューイングに使用する場合は、この章の手順に従ってください。
第 9 章「IPCC Enterprise で使用する Agent Desktop および Supervisor Desktop のインストール」	この章では、Cisco Agent Desktop、CTI OS Agent Desktop、および IPCC Supervisor Desktop 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。
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」	この章では、IPCC Enterprise システムのシスコ 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。
第 11 章「IPCC Enterprise のレポートイングの設定」	この章では、IPCC Enterprise システムのレポートイングの設定に必要な作業について説明します。
付録 A「IPCC Enterprise チェックリストとワークシート」	この付録には、本ガイドに掲載されている IPCC インストール/設定チェックリストおよびワークシートがすべて収録されています。これらは、IPCC Enterprise を展開する際のガイドとして使用できます。
付録 B「IPCC Enterprise ラボ システムのセットアップ」	この付録には、ラボ環境で IPCC Enterprise をセットアップする方法についてのアドバイスが記載されています。
付録 C「IPCC Enterprise システムの耐障害性の強化」	この付録では、IPCC Enterprise の耐障害性を向上させるための設定方法について説明します。

表記法

このマニュアルは、次の表記法を使用しています。

書式	例
<p>太字：コマンド名に使用します。メニュー、タブ、フィールド名は、角カッコ ([]) で囲んで示しています。</p>	<p>[Instance Components] セクションで、[Logger]、[Edit] ボタンの順にクリックします。</p>
<p>イタリック体：次のいずれかを表します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 新しく導入された用語 強調 特定の値に置き換える必要がある一般的な構文アイテム 出版物のタイトル 	<ul style="list-style-type: none"> スキル グループとは、類似したスキルを持つエージェントの集合です。 事前定義済みテンプレートで使用されている数値による命名方法（たとえば persvc01）は使用しないでください。 IF (条件, true 値, false 値) 詳細については、『Cisco ICM Enterprise Edition Database Schema Handbook』を参照してください。
<p>矢印 (>) は、プルダウン メニューの項目を示します。</p>	<p>[ファイル] メニューの [保存] コマンドは、[ファイル] > [保存] と表されます。</p>

その他の資料

Cisco Intelligent Contact Management (ICM) ソフトウェアの追加情報については、[シスコの Web サイトにある ICM 関連マニュアルの一覧](#)を参照してください。

技術情報の入手方法

シスコの製品マニュアルおよびその他の資料は、Cisco.com で入手できます。また、シスコのテクニカルサポートやその他のリソースも、さまざまな方法で入手できます。ここでは、シスコ製品に関する技術情報を入手する方法について説明します。

Cisco.com

シスコの Web サイトには、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/techsupport>

シスコの Web サイトには、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com>

また、シスコの Web サイトの各国語版へは、次の URL からアクセスできます。

http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml

シスコ製品の最新資料の日本語版は、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/jp>

Product Documentation DVD（英語版）

シスコ製品のマニュアルおよびその他の資料は、製品に付属の Product Documentation DVD パッケージでご利用いただけます。Product Documentation DVD は定期的に更新されるので、印刷資料よりも新しい情報が得られます。

Product Documentation DVD は、製品技術資料をポータブルメディアに収めた総合的なライブラリです。この DVD には、シスコ製品に必要なさまざまなバージョンのハードウェアやソフトウェアのインストール、設定、およびコマンドに関するガイドが収録されており、HTML フォーマットの技術資料を表示できます。また、インターネットに接続されていなくても、シスコの Web サイトに掲載されているのと同じマニュアルを参照できます。一部の製品については、PDF 版のマニュアルも用意されています。

Product Documentation DVD は、単独の製品または購読物として入手できます。Cisco.com 登録ユーザー（シスコ直販のお客様）の場合、Cisco Ordering Tool または Cisco Marketplace から Product Documentation DVD（製品番号：DOC-DOCDVD=）を発注できます。

Cisco Ordering Tool :

<http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/>

Cisco Marketplace :

<http://www.cisco.com/go/marketplace/>

マニュアルの発注方法（英語版）

2005年6月30日以降、Cisco.comの登録ユーザ様は、次のURLのCisco MarketplaceにあるProduct Documentation Storeからシスコ製品の資料をご注文いただけます。

<http://www.cisco.com/go/marketplace/>

Ordering Toolを使用したマニュアルの発注も引き続きご利用いただけます。

- Cisco.comの登録ユーザ（シスコ直販のお客様）は、次のURLにあるCisco Ordering Toolから資料をご注文いただけます。

<http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/>

- Cisco Ordering Toolを使用した資料の注文方法については、次のURLを参照してください。

http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpk/pdi.htm

- Cisco.comに登録されていない場合、製品を購入された代理店へお問い合わせください。

シスコ製品のセキュリティ概要

シスコでは、無償のオンライン Security Vulnerability Policy ポータルを次の URL で提供しています。

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

このサイトでは、次のことが行えます。

- シスコ製品のセキュリティの脆弱性を報告する。
- シスコ製品のセキュリティ問題に対するサポートを受ける。
- シスコからセキュリティ情報を入手するために登録を行う。

シスコ製品に関するセキュリティ勧告および注意事項の最新リストは、次の URL から入手できます。

<http://www.cisco.com/go/psirt>

勧告および注意事項がアップデートされたときにリアルタイムに確認したい場合は、次の URL から Product Security Incident Response Team Really Simple Syndication (PSIRT RSS) フィードにアクセスしてください。

http://www.cisco.com/en/US/products/products_psirt_rss_feed.html

シスコ製品のセキュリティ問題の報告

シスコではセキュアな製品の提供をコミットしています。製品のリリース前に社内でテストを実施し、すべての脆弱性を迅速に修正するように努めております。お客様がシスコ製品の脆弱性を発見したと思われる場合は、次の PSIRT にご連絡ください。

- 緊急度の高い問題 : security-alert@cisco.com
緊急度の高い問題とは、システムが現在攻撃を受けている場合や、深刻で緊急を要するセキュリティ上の脆弱性をご報告いただく場合です。これ以外の場合はすべて緊急度の低い問題となります。
- 緊急度の低い問題 : psirt@cisco.com

緊急度が高い問題の場合、電話で PSIRT に連絡することも可能です。

- 1 877 228-7302
- 1 408 525-6532



ヒント

お客様がシスコに機密情報を送信される際には、Pretty Good Privacy (PGP) または PGP と互換性のある製品を使用して情報を暗号化することを推奨します。PSIRT では、PGP バージョン 2.x ~ 8.x と互換性のある暗号化情報に対応しております。

無効な暗号キーや失効した暗号キーは使用しないでください。PSIRT と通信する際は、次の URL にある Security Vulnerability Policy ページの Contact Summary セクションでリンクされている公開キーを使用してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

このページに記載されているリンクから、使用されている現在の PGP キー ID が確認できます。

テクニカル サポート

シスコ テクニカル サポートによる 24 時間体制のテクニカル サポート サービスをご利用いただけます。Cisco.com の Cisco Technical Support & Documentation Web サイトでは、広範囲にわたるオンラインでのサポート リソースを提供しています。さらに、シスコと有効なサービス契約を結んでいるお客様は、Cisco Technical Assistance Center (TAC) のエンジニアによる電話サポートも受けることができます。シスコと有効なサービス契約を結んでいないお客様は、代理店にお問い合わせください。

Cisco Technical Support & Documentation Web サイト

Cisco Technical Support & Documentation Web サイトでは、シスコ製品およびテクノロジーに関する技術上の問題についてトラブルシューティングを行い問題を解決するためのオンライン マニュアルやツールを提供しています。この Web サイトは 24 時間ご利用いただけます。次の URL にアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/techsupport>

Cisco Technical Support & Documentation Web サイトのツールにアクセスするには、Cisco.com のユーザ ID とパスワードが必要です。サービス契約が有効で、ユーザ ID またはパスワードをまだ取得していないお客様は、次の URL で登録を行えます。

http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do?locale=ja_JP



(注)

Web または電話でサービス リクエストを発行する前に、Cisco Product Identification (CPI) ツールを使用して、製品のシリアル番号を確認してください。CPI ツールにアクセスするには、Cisco Technical Support & Documentation Web サイトから、[Documentation & Tools] の下にある [Tools & Resources] リンクをクリックします。[Alphabetical Index] ドロップダウン リストから、[Cisco Product Identification Tool] を選択するか、[Alerts & RMAs] にある [Cisco Product Identification Tool] リンクをクリックします。CPI ツールでは、製品 ID またはモデル名による検索、ツリー表示による検索、**show** コマンド出力のコピーアンドペーストによる検索の 3 つのオプションが用意されています。検索結果では、製品に付いているシリアル番号ラベルの場所を示す図が表示されます。テクニカルサポートにお問い合わせいただく前に、ご使用の製品のシリアル番号ラベルを確認して、情報を控えておいてください。

Japan TAC Web サイト

Japan TAC Web サイトでは、利用頻度の高い TAC Web サイト (<http://www.cisco.com/tac>) のドキュメントを日本語で提供しています。Japan TAC Web サイトには、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/jp/go/tac>

サポート契約を結んでいない方は、「ゲスト」としてご登録いただくだけで、Japan TAC Web サイトのドキュメントにアクセスできます。

Japan TAC Web サイトにアクセスするには、Cisco.com のログイン ID とパスワードが必要です。ログイン ID とパスワードを取得していない場合は、次の URL にアクセスして登録手続きを行ってください。

<http://www.cisco.com/jp/register>

サービス リクエストの発行

オンラインの TAC Service Request Tool を使用すると、S3 と S4 のサービス リクエストを短時間でオープンできます (S3 および S4 のサービス リクエストとは、ネットワークの機能低下がごくわずかである状況や、製品情報を入手する必要がある状況に該当します)。現在の状況を入力すると、推奨される解決策が TAC Service Request Tool により提示されます。提示された方法で問題が解決しなかった場合、サービス リクエストはシスコのエンジニアに割り当てられます。TAC Service Request Tool の URL は次のとおりです。

<http://www.cisco.com/techsupport/servicerequest>

S1 または S2 サービス リクエストの場合、またはインターネットにアクセスできない場合は、シスコ TAC に電話でご連絡ください (S1 または S2 のサービス リクエストは、本稼働ネットワークが停止している状況、またはネットワーク機能が著しく低下している状況に該当します)。S1 および S2 のサービス リクエストの場合、お客様の円滑な業務維持を支援するために、シスコのエンジニアがただちに割り当てられます。

電話でサービス リクエストをオープンする場合の連絡先は、次のとおりです。

アジア太平洋 : +61 2 8446 7411 (オーストラリア : 1 800 805 227)

EMEA (欧州、中東、アフリカ) : +32 2 704 55 55

米国 : 1 800 553-2447

Cisco TAC の連絡先は、次の URL を参照してください。

<http://www.cisco.com/techsupport/contacts>

サービス リクエストのシビラティの定義

シスコでは、すべてのサービス リクエストの報告形式を標準化するために、次のようにシビラティを定義しています。

シビラティ 1 (S1) : ネットワークが「ダウン」した状態か、または業務に致命的な影響がある場合。お客様およびシスコが、24 時間体制でこの問題を解決する必要があると判断した場合。

シビラティ 2 (S2) : 既存のネットワーク動作が著しく低下したか、シスコ製品が十分に機能しないため、業務に重大な影響を及ぼした場合。お客様およびシスコが、通常の業務中の全時間を費やして、この問題を解決する必要があると判断した場合。

シビラティ 3 (S3) : ネットワークの動作パフォーマンスが低下しているが、ほとんどの業務運用は継続できる場合。お客様およびシスコが、業務時間中にサービスを十分なレベルにまで復旧させる必要があると判断した場合。

シビラティ 4 (S4) : シスコ製品の機能、インストレーション、コンフィギュレーションについて、情報または支援が必要な場合。業務の運用には、ほとんど影響がありません。

その他の資料および情報の入手方法

シスコの製品、テクノロジー、およびネットワーク ソリューションに関する情報について、さまざまな資料をオンラインおよび印刷物で入手できます。

- Cisco Marketplace では、シスコの書籍、リファレンス ガイド、マニュアル、およびロゴ製品を幅広く提供しています。シスコ直営店の Cisco Marketplace には、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/go/marketplace/>

- Cisco Press では、ネットワーク一般、トレーニング、および認定関連の出版物を幅広く発行しています。これらの出版物は、新しいユーザにとっても、経験豊富なユーザにとっても有益なものです。Cisco Press の最新の出版情報などについては、次の URL から Cisco Press にアクセスしてください。

<http://www.ciscopress.com>

- 『Packet』はシスコが発行する技術的なユーザ誌で、インターネットおよびネットワーク投資を最大限に活用するのに役立つ情報が掲載されています。季刊誌『Packet』には、業界の最新トレンド、テクノロジーの進歩、シスコの製品やソリューションなどに関する記事に加え、ネットワークの開発やトラブルシューティングに関するヒント、設定例、ケース スタディ、資格認定やトレーニングに関する情報、詳細なオンライン資料へのリンクなども掲載されています。『Packet』には、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/packet>

- 『iQ Magazine』は、シスコが発行する成長企業向けの季刊誌で、テクノロジーを利用しての収益の増加、事業の合理化、およびサービスの拡大を図る方法について学ぶことを目的としています。この雑誌は、実際のケース スタディやビジネス戦略を用いて、成長企業が直面するさまざまな課題や、問題解決の糸口となるテクノロジーを明確化し、テクノロジーの投資に関して読者が正しい決断を行う手助けをします。『iQ Magazine』には、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/go/iqmagazine>

または、次の URL からデジタル版を入手できます。

<http://ciscoiq.texterity.com/cisoiq/sample/>

- 『Internet Protocol Journal』はシスコが発行している季刊誌で、パブリックやプライベート インターネットおよびイントラネットの設計、開発、運用を担当するエンジニア向けのものです。『Internet Protocol Journal』には、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/ipj>

- シスコシステムズが提供するネットワークング製品およびカスタマー サポート サービスは、次の URL から入手できます。

<http://www.cisco.com/en/US/products/index.html>

- Networking Professionals Connection は、ネットワークング担当者のためのインタラクティブな Web サイトです。ネットワークング製品やテクノロジーに関する質問、提案、および情報を、シスコの専門家や他のネットワークング担当者と共有できます。ディスカッションに参加するには、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/discuss/networking>

- シスコでは、ネットワークング関係のトレーニングを世界規模で提供しています。トレーニングの最新情報については、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html>

