



# このガイドについて

---

## 目的

このガイドでは、Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Enterprise Edition をインストールする前に考慮する必要があるプリインストール要件および問題について説明します。ICM マルチチャネル ソフトウェアや、IP Contact Center とそのコンポーネント（たとえば Cisco CallManager や Cisco IP IVR）などのプリインストール プランニングについては説明しません。

ICM マルチチャネル ソフトウェアについては、『*Multichannel Software Overview for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions*』および『*Multichannel Software Implementation Map for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions*』を参照してください。また、Cisco E-Mail Manager Option および Cisco Web Collaboration Option (Cisco Collaboration Server、Cisco Dynamic Content Adapter、Cisco Media Blender) のマニュアルも参照してください。

IP Contact Center Enterprise Edition については、関連マニュアルを参照してください。

## 対象読者

このガイドは、ICM システムをインストールするためにコンタクトセンター サイトのプランニングおよび準備を行うコンタクトセンター マネージャ、システム サポート担当者、およびプラント エンジニアを対象としています。読者はコンタクトセンター サイトのプランニングおよび準備に関する知識を持っていることを前提としています。また、ICM システムおよびシステムの一部としてインストールされるコンポーネントの基本を理解する必要があります。

## マニュアルの構成

このマニュアルは、次の章で構成されています。

章	説明
第 1 章「プリインストール プランニングの概要」	ICM プリインストール プランニング プロセスの概要を示します。この章では、プリインストール マニュアルのロードマップを示し、ICM プリインストール プランニング ガイドの使用順序について説明します。
第 2 章「ICM Enterprise Edition の概要」	コンタクトセンター エンタープライズにおける ICM ソフトウェアの役割について説明します。この章では、ICM ソフトウェアの主要な機能についても説明します。
第 3 章「IXC の概要」	キャリアのインテリジェント ネットワーク サービスにアクセスするためのプランニング方法について説明します。この章では、ICM と IXC の対話について概要を説明するとともに、ICM と Network Interface Controller (NIC; ネットワーク インターフェイス コントローラ) の耐障害性について説明します。
第 4 章「スイッチの概要」	ICM PG とペリフェラルの対話について概要を説明します。
第 5 章「ペリフェラル ゲートウェイの構成」	ICM エンタープライズにおけるペリフェラル ゲートウェイの構成オプションについて説明します。

章	説明
第 6 章「CTI のプランニング」	CTI のプリインストールプランニングについて説明します。この章には、CTI サーバの通信およびプラットフォーム オプション、デスクトップ オプション、CTI メッセージのトラフィックの見積り、CTI サーバの耐障害性のプランニング、クライアント制御およびサードパーティ コール制御に対する ACD サポートなどの説明が含まれています。
第 7 章「IVR のプランニング」	IVR オプションのプリインストール プランニング 作業について説明します。この章には、IVR を ICM システムに統合するためのオプション、IVR プログラミングまたはアプリケーション開発が必要であるかどうかの判断、IVR のための PG プラットフォーム要件などの説明が含まれています。
第 8 章「ICM アプリケーションゲートウェイおよび ICM ゲートウェイ SQL のプランニング」	ICM アプリケーション ゲートウェイおよび ICM ゲートウェイ SQL オプションに対するプリインストール プランニング作業について説明します。この章には、ホストシステムやデータベースの準備、耐障害性に関する問題、データ転送のプランニング（ゲートウェイ SQL の場合）などの説明が含まれています。
第 9 章「ICM 製品のオプション」	さまざまな ICM 製品オプションについてその概要を説明します。
第 10 章「ICM プラットフォームのプランニング」	必要な ICM ノードの数および種類を決定する方法について説明します。
第 11 章「データ通信要件の決定」	ICM システムのインストールに備えてネットワーク ファシリティを準備する方法について説明します。この章には、ビジブル ネットワーキングおよびプライベート ネットワーキングの要件の決定、IP アドレスの割り当て、必要なネットワーク ハードウェアの注文などの説明が含まれています。

章	説明
第 12 章「サイトの準備」	サイトを準備する際の基本的な考慮事項を列挙します。
第 13 章「IP アドレス ワークシート」	ビジブル ネットワークおよびプライベート ネットワークの IP アドレスを記録するためのワークシートを提供します。

## 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
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。	InfoMaker メニュー バーから、[Design] → [Retrieval Arguments] を選択します。
イタリック体：次のいずれかを表します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>新しく導入された用語</li> <li>強調</li> <li>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</li> <li>出版物のタイトル</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>IF (条件, true 値, false 値)</li> <li>詳細については、『Cisco ICM Software Database Schema Handbook』を参照してください。</li> </ul>
矢印 (→) は、プルダウン メニューの項目を示します。	[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。

## その他の資料

Cisco Intelligent Contact Management (ICM) ソフトウェアの詳細については、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](http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml)

### 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（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](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。

## シスコシステムズマニュアルセンター

シスコシステムズマニュアルセンターでは、シスコ製品の日本語マニュアルの最新版を PDF 形式で公開しています。また、日本語マニュアル、および日本語マニュアル CD-ROM もオンラインで発注可能です。ご希望の方は、次の URL にアクセスしてください。

<http://www2.hipri.com/cisco/>

また、シスコシステムズマニュアルセンターでは、日本語マニュアル中の誤記、誤植に関するコメントをお受けしています。次の URL の「製品マニュアル内容不良報告」をクリックすると、コメント入力画面が表示されます。

<http://www2.hipri.com/cisco/>

なお、技術内容に関するお問い合わせは、この Web サイトではお受けできませんので、製品を購入された各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](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](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](mailto: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。これ以外の場合に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](mailto: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



---

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](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されていないお客様は、次の URL で登録を行います。

[http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do?locale=ja\\_JP](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。

## 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/ciscoiq/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キ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、ネットワーキング担当者のためのインタラクティブな Web サイトです。ネットワーキ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キ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、ネットワーキ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>