



IPCC Enterprise で使用する Agent Desktop および Supervisor Desktop のインストール

IPCC Enterprise システムでは、Cisco CTI OS または Cisco Agent Desktop/Cisco IPCC Supervisor Desktop を、エージェントおよびスーパーバイザのデスクトップとして使用できます。この章には、IPCC Enterprise にこれらのオプションをインストールするための情報が記載されています。

この章は、次のセクションで構成されています。

- 「IPCC Enterprise で使用するエージェントおよびスーパーバイザのデスクトップについて」 (P.9-2)
- 「エージェントおよびスーパーバイザ用のデスクトップをインストールするための前提条件について」 (P.9-3)
- 「エージェントおよびスーパーバイザ用のデスクトップをインストールするための作業について」 (P.9-3)
- 「CTI OS サーバをインストールする方法」 (P.9-4)
- 「CTI OS Desktop をインストールして設定する方法」 (P.9-7)
- 「CAD Agent Desktop および Supervisor Desktop をインストールして設定する方法」 (P.9-8)
- 「インストール後に CTI OS サービスを開始する方法」 (P.9-10)



〔注〕 本ガイドでは、CT IOS または CAD デスクトップ機能をインストールした後の設定については説明していません。詳細については、『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。

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。

『CTI OS System Manager's Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』 (CTI OS のインストール方法が記載されています)

『Cisco Agent Desktop (CAD) Installation Guide』

『Cisco IPCC Enterprise Edition アドミニストレーションガイド』

IPCC Enterprise で使用するエージェントおよびスーパーバイザのデスクトップについて

Cisco Computer Telephony Integration (CTI OS) および Cisco Agent/Supervisor Desktop (CAD) は、コンタクトセンターのエージェントおよびスーパーバイザ用のデスクトップを提供するサーバベースの CTI ソリューションです。どちらのデスクトップ パッケージも、IPCC でサポートされています。IPCC システムでは、いずれか一方を使用できます。

- CTI OS には、CTI OS サーバ、CTI OS Agent Desktop、IPCC Supervisor Desktop、CTI OS Toolkit、および Client Interface Library (CIL) が含まれます。また、CTI アプリケーションの開発および展開を支援するオブジェクト指向のソフトウェア開発ツールが用意されています。
- Cisco Agent/Supervisor Desktop には、Desktop Administrator、Agent Desktop、および Supervisor Desktop が含まれています。

どのエージェント デスクトップ ソフトウェアを展開するかに関係なく、CAD と CTI OS は両方とも、ペリフェラル ゲートウェイ (PG) または CTI ゲートウェイ (CG) のいずれのマシンでも動作するソフトウェア プロセスである CTI サーバ経由で IPCC と通信します。CTI サーバは、IPCC のデータおよびサービスへの CTI ゲートウェイです。IPCC では CTI サーバを使用することで、コール処理の全過程を通じてイベントが発生すると、エージェント、コール、およびカスタマーに関するデータを、サーバやワークステーション アプリケーションにリアルタイムで送信できるようになります。

どちらのデスクトップ パッケージも、CTI OS ソフトウェアでサポートされています。CTI OS には、CTI アプリケーションの開発および展開を支援するオブジェクト指向のソフトウェア開発ツールが用意されています。CTI OS は、ICM CTI サーバにインストールされます。

エージェントおよびスーパーバイザ用のデスクトップをインストールするための前提条件について

次の表に、IPCC Enterprise で CTI OS を使用するために必要となるインストール作業および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。

デスクトップをインストールするための前提条件	注
Cisco CallManager をインストールして設定します。	
IP IVR または CVP をインストールして設定します。	
ICM をインストールして設定します。	

CTI OS のサイレント モニタ機能の前提条件について

CTI OS には、サイレント モニタ機能があります。この機能を有効にすると、エージェントの電話機からスーパーバイザのコンピュータに音声トラフィックが転送されるため、スーパーバイザはエージェントのコールを聞くことができます。スーパーバイザは、コールの音声を電話機ではなく、コンピュータのサウンドカードを介して聴取することになります。

- ハード フォンを使用しているエージェントの音声トラフィックをスーパーバイザに転送するには、エージェントの電話機の 2 番目のポートにエージェントのコンピュータを接続します。
- Media Termination 機能を使用しているエージェントに対してサイレント モニタ機能を使用するには、スーパーバイザのコンピュータにハードフォンを接続する必要があります。



(注) サイレント モニタ機能の詳細および設定方法については、『*CTI OS System Managers Guide*』を参照してください。

エージェントおよびスーパーバイザ用のデスクトップをインストールするための作業について

次の表に、IPCC Enterprise で CTI OS サーバまたは Agent/Supervisor Desktop 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。

デスクトップのインストール作業	注	完了
1. CTI OS サーバをインストールして設定します。		
2. CTI OS Agent Desktop および Supervisor Desktop をインストールします。または、CAD Agent Desktop および Supervisor Desktop をインストールします。		
3. CTI OS サービスを開始します。		

CTI OS サーバをインストールする方法

CTI OS には、CTI OS Toolkit、Agent Desktop、Supervisor Desktop、および Client Interface Library が含まれています。CTI OS 関連の設定は、ICM ソフトウェア上で行います。CTI OS の詳細なインストール手順については、『Cisco ICM CTI OS System Manager's Guide』を参照してください。

- ODBC ファイル データ ソース名を使用するためのユーザを作成します。
- ODBC ファイル データ ソース名を作成して設定します。
- CTI OS Supervisor Desktop をインストールします。
- CTI OS Agent Desktop をインストールします。
- CTI OS サービスを開始します。

ODBC ファイル データ ソース名を使用するためのユーザを作成する方法

CT IOS を設定する際には、データベース接続に関する情報をファイルに保存するために、ODBC ファイル データ ソース名 (DSN) を作成して設定します。この DSN を作成する前に、ODBC のユーザを設定する必要があります。

ODBC を使用するためのユーザを設定する方法は次のとおりです。

1. ICM Logger で、[スタート] > [プログラム] > [Microsoft SQL Server] > [Enterprise Manager] の順に選択します。
2. [Enterprise Manager] ウィンドウで、[Microsoft SQL Server] > [SQL Server Group] > [Sprawler server name] > [Databases] > [ICM side A database] > [Users] の順に展開します。
3. メニューバーから、[Action] > [New Database User] の順に選択します。[Database User Properties-New User] ダイアログボックスが開きます。
4. [Login name] ドロップダウンリストから、[New] を選択します。[SQL Server Login Properties-New Login] ウィンドウが開きます。
5. [General] タブを選択して、新しいユーザの名前を入力します。
6. [SQL Server Authentication] オプションを選択します。
7. パスワードは入力しないでください。
8. [Default Database] ドロップダウンメニューから、[ICM side A Database] を選択します。
9. [OK] をクリックします。このユーザにアクセス権が付与されていないことを示すエラーメッセージが表示されます。
10. [Yes] をクリックして先に進みます。[Database User Properties- New User] ダイアログボックスが開きます。
11. [Login name] ドロップダウンリストから、作成したユーザの名前を選択します。
12. **db_datareader** 権限にチェックマークを付けます。
13. [OK] をクリックします。
14. SQL Server Enterprise Manager を閉じます。

ODBC ファイル データ ソース名を作成して設定する方法

ファイル データ ソース名 (DSN) を使用すると、データベース接続に関する情報がファイルに保存されます。このファイルには、拡張子 .dsn が付き、デフォルトで \$Program Files\Common files\ODBC\Data Sources ディレクトリに保存されます。CTI OS サーバのインストールプロセスを開始すると、ファイル DSN に関する情報の入力を求められ、適切なレジストリ キーが作成されます。



ヒント 手順 6 で作成するファイル DSN の名前を記録しておいてください。CTI OS サーバをインストールする際に、この値を入力する必要があります。

Microsoft Windows 2000 システムで新しいファイル DSN を作成して設定する方法は次のとおりです。

1. ICM Logger で、[スタート] > [プログラム] > [管理ツール] > [データ ソース (ODBC)] の順に選択します。
2. [ファイル DSN] タブを選択します。
3. [ディレクトリの設定] をクリックします。デフォルトのファイル DSN ディレクトリの設定を確認するメッセージが表示されます。[はい] をクリックします。
4. [追加] をクリックします。[データ ソースの新規作成] ダイアログボックスが開きます。
5. ドライバのリストから、[SQL Server] を選択します。
6. [次へ] をクリックして、作成するファイル DSN の名前を入力します。
CTI OS サーバをインストールする際に、この名前を使用する必要があります。
7. [次へ] をクリックして、設定情報を確認します。
8. [完了] をクリックします。
9. 次のダイアログボックスで、作成する DSN ファイルの説明と、Logger データベースがインストールされている SQL Server の名前または IP アドレスおよび説明を入力します。
10. [次へ] をクリックします。
11. [SQL Server Authentication] オプションを選択して、このデータベースにアクセスするユーザのログイン ID を入力します。パスワードは入力しないでください。パスワード フィールドは空白にしておく必要があります。
12. [次へ] をクリックします。
13. [Change the Default Database To] チェック ボックスを選択して、ドロップダウン リストから [ICM side A database] を選択します。その他の項目は、デフォルト値をそのまま使用します。
14. [次へ] をクリックして、[完了] をクリックします。
15. [Test Data Source] をクリックして、テストが正常に完了したことを確認します。[OK] をクリックします。
16. 表示されたダイアログボックスの情報を確認して、[OK] をクリックします。

CTI OS サーバをインストールする方法

CTI OS サーバをインストールする手順は次のとおりです。

1. CD の Server ディレクトリから、**Setup.exe** を実行します。
2. [Software License Agreement] 画面で、[Yes] をクリックします。
3. 顧客情報の入力を求められた場合は、現在のインスタンス名を入力します。[Next] をクリックします。
4. [Destination Location] 画面で、デフォルトのインストール ディレクトリをそのまま使用するか、[Browse] ボタンをクリックして別のディレクトリを指定します。[Next] をクリックします。
5. [CTI Server Information] ダイアログボックスで、CTI サーバの名前または IP アドレスとポート番号を入力します。[Next] をクリックします。
6. [Peripheral Identifier] ダイアログボックスで、次の情報を指定します。
[Logical Name] : ペリフェラルの論理名。
[Peripheral ID] : システムと対話する CTI サーバに関連付けられたペリフェラル ID。
[Peripheral Type] : **IPCC/SoftACD** に設定します。
7. [Next] をクリックします。
8. [ODBC Connection] ダイアログボックスで、C:\Program Files\Common Files\ODBC\DataSources\ODBC file DSN にあるプライマリ (SideA) ODBC ファイル DSN を指定します。[Next] をクリックします。
9. 二重化された CTI OS サーバをインストールする場合は、[Peer CTI OS Server] 画面で [Duplex CTI OS Install] オプションにチェックを付けます。
10. [Install] をクリックします。
11. インストールが完了すると、[Setup Complete] ダイアログボックスが表示されます。[Finish] をクリックします。

CTI OS Desktop をインストールして設定する方法

CTI OS Supervisor Desktop をインストールする方法

CTI OS Supervisor Desktop をインストールする手順は次のとおりです。

1. CTI OS CD の Install > CTI OS Client ディレクトリから、**Setup.exe** を実行します。
2. [Software License Agreement] 画面で、[Yes] をクリックします。
3. [Destination Location] 画面で、デフォルトのインストール ディレクトリをそのまま使用するか、[Browse] ボタンをクリックして別のディレクトリを指定します。[OK] をクリックします。
4. [Select Components] 画面で、次のオプションを選択して、[Next] をクリックします。

[CTI OS Supervisor Desktop Softphone]

(任意) [Silent Monitor]

5. [CTI OS Server Information] 画面で、CTI OS サーバの名前または IP アドレスを入力します。デフォルトのポート番号 42028 をそのまま使用して、[Next] をクリックします。
6. [Next] をクリックしてインストールを開始します。
7. インストールが完了すると、[Setup Complete] ダイアログボックスが開きます。[Finish] をクリックします。

CTI OS Agent Desktop をインストールする方法

IPCC で使用する CTI OS Agent Desktop をインストールして設定する際には、[Emergency Calls] および [Supervisory Call] ボタンも有効にします。エージェントはこれらのボタンを使用してスーパーバイザにコールを発信します。

CTI OS Agent Desktop をインストールする手順は次のとおりです。

1. CTI OS CD の Install > CTI OS Client ディレクトリから、**Setup.exe** を実行します。
2. [Software License Agreement] 画面で、[Yes] をクリックします。
3. [Destination Location] 画面で、デフォルトのインストール ディレクトリをそのまま使用するか、[Browse] ボタンをクリックして別のディレクトリを指定します。[OK] をクリックします。
4. [Select Components] 画面で、次のオプションを選択して、[Next] をクリックします。

[CTI OS Agent Desktop Softphone]

(任意) [Silent Monitor]

(任意) [Media Termination]。Media Termination 機能を使用しているエージェントに対してサイレント モニタ機能を使用するには、スーパーバイザのコンピュータにハード フォンを接続する必要があります。

5. [CTI OS Server Information] 画面で、CTI OS サーバの名前または IP アドレスを入力します。デフォルトのポート番号 42028 をそのまま使用して、[Next] をクリックします。
6. [Next] をクリックしてインストールを開始します。
7. インストールが完了すると、[Setup Complete] ダイアログボックスが開きます。[Finish] をクリックします。

CAD Agent Desktop および Supervisor Desktop をインストールして設定する方法

Cisco Agent Desktop (CAD) のインストール前の要件

Cisco Agent Desktop アプリケーションを正しく機能させるためには、エージェントを複数のチームに編成し、一部のチームをスーパーバイザとして指定する必要があります。Cisco Agent Desktop ソフトウェアをインストールする前に、IPCC で (IPCC Web Administration Tool を使用して) エージェント、チーム、およびスーパーバイザを作成します。

次のワークシートを使用して、CAD のインストール時に必要な構成情報を収集します。構成によっては、ワークシートの各セクションに記入する必要がない場合もあります。

項目	値
プライマリ ディレクトリ サービス	
ホスト名 /IP アドレス	
論理コンタクト センター名	
セカンダリ ディレクトリ サービス	
ホスト名 /IP アドレス	
ベース サービス	
ホスト名 /IP アドレス	
録音再生サービス	
ホスト名 /IP アドレス	
ホスト名 /IP アドレス	
VoIP モニタ サービス	
ホスト名 /IP アドレス	
CallManager (パブリッシャ)	
ホスト名 /IP アドレス	
CallManager (サブスクライバ)	
ホスト名 /IP アドレス	
CallManager データベース	
CallManager バージョン	
データベース ログイン ID	
データベース パスワード	
IPCC SQL Logger データベース	
(セントラル コントローラにある) インスタンス名	
ログイン ID	

項目	値
パスワード	
Side A	
ホスト名 /IP アドレス	
Side B	
ホスト名 /IP アドレス	
CallManager に関連付けられた CTI サービス	
ペリフェラル ID	
Side A	
ホスト名 /IP アドレス	
ポート	
Side B	
ホスト名 /IP アドレス	
ポート	
IP IVR に関連付けられた CTI サービス	
ペリフェラル ID	
Side A	
ホスト名 /IP アドレス	
ポート	
Side B	
ホスト名 /IP アドレス	
ポート	
CTI OS (サーバ 1)	
ペリフェラル ID	
Side A	
ホスト名 /IP アドレス	
ポート	
Side B	
ホスト名 /IP アドレス	
ポート	
CTI OS (サーバ 2)	
ペリフェラル ID	
Side A	
ホスト名 /IP アドレス	
ポート	
Side B	
ホスト名 /IP アドレス	
ポート	
バックアップ データ	
ロケーションパス	
ポート	

Cisco Agent Desktop アプリケーションをインストールして設定する方法

Cisco Agent Desktop をインストールするには、『*Cisco Agent Desktop Installation Guide*』に記載されているインストール手順に従ってください。

CAD コンポーネントは、次の順にインストールする必要があります。

1. サービス
2. Desktop Administrator
3. Supervisor Desktop および Agent Desktop

CAD サービスおよび Desktop Administrator は、CAD CD からインストールします。CRS サーバ上にサービスおよび Desktop Administrator をインストールすると、CAD 設定アプリケーションが自動的に実行されます。その後は、Desktop Administrator を起動することにより、設定を変更できます。

Supervisor Desktop および Agent Desktop は、CAD サービスがインストールされている Web サーバからインストールします。

インストール後に CTI OS サービスを開始する方法

CTI OS サーバは、ホスト コンピュータ上の Windows サービスとして実行されます。ICM サービス制御アプリケーションは、サービスの開始と停止を制御する、Windows のサービス制御マネージャへのインターフェイスになります。

CTI OS サービスを開始する手順は次のとおりです。

1. CTI OS サーバマシンで、[ICM Service Control] を開きます。
2. [CTI OS Service] を選択します。
3. [Start] をクリックします。ctidriver のプロセス ウィンドウと、ctios server のプロセス ウィンドウが開きます。
4. 両方のウィンドウのタイトルバーを参照して、これらのプロセスがアクティブであることを確認します。

これらのプロセスの詳細については、『*Cisco Agent Desktop (CAD) Installation Guide*』を参照してください。