



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。

この付録は、次のセクションで構成されています。

- 「IPCC Enterprise ハードウェアのインストール作業」(P.A-2)
- 「IPCC Enterprise コンポーネント ソフトウェアのインストール作業」(P.A-3)
- 「IPCC Enterprise コンポーネント ソフトウェアの設定作業」(P.A-7)
- 「IPCC Enterprise の設定値ワークシート」(P.A-12)

IPCC Enterprise ハードウェアのインストール作業

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)。	<p>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。</p> <p>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。</p>	
2. 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 サーバをインストールします。	<p>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。</p> <p>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。</p>	
3. IP Phone を設置します。各 IP Phone の IP アドレスを設定します。	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	

IPCC Enterprise コンポーネント ソフトウェアのインストール作業

このセクションには、IPCC Enterprise ソフトウェア コンポーネントの基本的なインストール順序が記載されています。

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 をインストールします。	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作業

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 をインストールします。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 または Generic IPCC PG をインストールします。</p>	<p>Generic IPCC PG をインストールする前に、ICM で Generic IPCC PG を設定しておく必要があります。</p>	
<p>5. Generic PG または System 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 IPCC 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 を使用する場合は)。	<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 をインストールしておく必要があります。</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:

『Cisco Internet Service Node Installation Guide』

『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』

IPCC Enterprise コンポーネント ソフトウェアの設定作業

このセクションには、IPCC の各コンポーネントおよび機能に関する基本的な設定作業のリストが掲載されています。IPCC 固有の設定が必要となるコンポーネントおよび機能は次のとおりです。

1. CallManager
2. IP IVR (展開する場合)
3. ICM
4. アウトバウンド オプション
5. CVP (展開する場合)
6. エージェント デスクトップおよびスーパーバイザ デスクトップ
7. マルチチャネル アプリケーション (展開する場合)
8. レポートイング

CallManager の設定作業

次の表に、IPCC Enterprise で CallManager 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。詳細な手順については、第 4 章「IPCC Enterprise で使用する Cisco CallManager のインストールと設定」を参照してください。

CallManager の設定作業	注	完了
1. エージェント用 IP Phone を設定します。	この作業を行う前に、Cisco IP Phone をネットワーク上に設置しておく必要があります。詳細については、Cisco IP Phone に同梱されているマニュアルを参照してください。	
2. CTI ルート ポイントを設定します。	注：IP IVR 4.0(x) 以降を使用する場合、IP IVR で制御される CTI ルート ポイントは、IP IVR 管理インターフェイスで直接設定できます。Call Manager で設定する必要はありません。ただし、着信番号のルート ポイントは CallManager Administration で設定する必要があります。	
3. CTI ポートを設定します。	IP IVR を展開する場合にだけ必要です。 注：IP IVR 4.0(x) 以降を使用する場合、CTI ポートは、IP IVR 管理インターフェイスで直接設定できます。Call Manager で設定する必要はありません。	
4. JTAPI ユーザ アカウントを作成して、JTAPI Phone、ルート ポイント、およびポートに関連付けます。	電話機および CallManager PG に関連付けるアカウントと、IP IVR および CTI ポートに関連付けるアカウントを 1 つずつ作成します。 注：IP IVR 4.0(x) 以降を使用する場合、JTAPI ユーザは、IP IVR 管理インターフェイスで直接設定できます。Call Manager で設定する必要はありません。	

IP IVR の設定作業

次の表に、IPCC Enterprise で IP IVR 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。詳細な手順については、[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。

IP IVR の設定作業	注	完了
1. ディレクトリ プロファイルを設定します。	ホスト名を記録しておいてください。	
2. IP IVR で JTAPI ユーザを設定します。	CallManager の JTAPI ユーザの情報を使用します。	
3. CTI ポート グループを設定します。		
4. ICM サブシステムを設定します。		
5. VRU スクリプトを作成してアップロードします。		
6. ICM トランスレーション ルーティングを使用するように IP IVR を設定します。		
7. Application Engine を設定して起動します。		

ICM の設定作業

次の表に、IPCC Enterprise で ICM 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。詳細な手順については、[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。

ICM の設定作業	注	完了
1. エージェント デスク設定を設定します。		
2. ネットワーク VRU を設定します。		
3. System PG か Generic PG のどちらかを設定してインストールします。	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。 IP IVR を導入している場合は、System PG を使用します。 CVP を導入している場合は、Generic PG を使用します。	
4. 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。		
5. MR PG を設定してインストールします。	MR PG は、アウトバウンド オプションまたはマルチチャネル オプションを展開する場合にだけ作成します。 MR 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。	
6. ネットワーク トランク グループを設定します。		
7. トランク グループを設定します。		
8. ネットワーク VRU バンクを設定します。	System PG の導入時にだけ必要です。	
9. サービスを設定します。		
10. スキル グループを設定します。		
11. パーソン（個人）を設定します。		

ICM の設定作業	注	完了
12. エージェントを設定します。		
13. ルートを設定します。		
14. ダイヤル番号を設定します。		
15. デバイス ターゲットを設定します。	System PG の導入時には不要です。	
16. ラベルを設定します。	System PG の導入時には不要です。	
17. コールタイプを設定します。		
18. ダイヤル番号計画を設定します。		
19. トランスレーション ルートを設定します。	System PG の導入時には不要です。	

アウトバウンド オプションの設定作業

次の表に、IPCC Enterprise システムで必要となるアウトバウンド オプションの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。詳細な手順については、[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」](#)を参照してください。

アウトバウンド オプションの設定作業	注	完了
1. アウトバウンド オプションを使用できるように ICM を設定します。		
2. アウトバウンド オプションを使用できるように CallManager を設定します。		
3. ルーティング スクリプトと管理スクリプトを作成します。		

CVP の設定作業

次の表に、IPCC Enterprise で CVP 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。詳細な手順については、[第 8 章「IPCC Enterprise で使用する Cisco CVP のインストールと設定」](#)を参照してください。

CVP の設定作業	注	完了
1. Application Server を設定します。		
2. 音声ブラウザを設定します。		
3. CVP と対話できるように Cisco ゲートウェイ / ゲートキーパーを設定します。		
4. CVP Voice Browser をゲートウェイとして定義します。		
5. SDDSN をサポートするために Cisco Listener および Alarm Tracker ソフトウェアをアップデートします。		

エージェントおよびスーパーバイザ用デスクトップの設定作業

次の表に、IPCC Enterprise でエージェントおよびスーパーバイザ用デスクトップ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。詳細な手順については、第 9 章「IPCC Enterprise で使用する Agent Desktop および Supervisor Desktop のインストール」を参照してください。

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。		

マルチチャネルの設定作業

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。詳細な手順については、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」を参照してください。

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、『Cisco Dynamic Content Adapter Installation and Integration Guide』を参照してください。

IPCC のレポートニングの設定作業

次の表に、IPCC Enterprise システムで必要となるレポートニングの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。詳細な手順については、[第 11 章「IPCC Enterprise のレポートニングを設定する方法」](#)を参照してください。

レポートニングの設定作業	注	完了
1. エージェント レポートニングを設定します。		
2. サービス レベルを設定します。		
3. バケット レベルを設定します。		
4. IVR アプリケーションを設定します。		
5. 必要に応じて、ショート コール設定を変更します。		

IPCC Enterprise の設定値ワークシート

このセクションには、IPCC Enterprise の設定値を計画したり記録する際に使用できるワークシートが掲載されています。実稼働環境用のワークシートとラボ環境用のワークシートが別々に用意されています。ラボ環境用のワークシートには、本ガイドで使用されているサンプルのラボ設定があらかじめ記入されています。

IPCC Enterprise 実稼働環境用の設定ワークシート

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。

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							

