



Cisco ICM/IPCC Enterprise/Hosted Editions Webview インストレーション アドミニストレーション ガイド

Release 7.0(0)
2005 年 7 月

Text Part Number: OL-8744-01-J



このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。

対象製品のソフトウェアライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。見当たらない場合には、代理店にご連絡ください。

シスコが採用している TCP ヘッダー圧縮機能は、UNIX オペレーティングシステムの UCB (University of California, Berkeley) パブリックドメインバージョンとして、UCB が開発したプログラムを最適化したものです。All rights reserved. Copyright ©1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、すべてのマニュアルおよび上記各社のソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよび上記各社は、商品性や特定の目的への適合性、権利を侵害しないことに関する、または取り扱い、使用、または取り引きによって発生する、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、シスコおよびその代理店は、このマニュアルの使用またはこのマニュアルを使用できないことによって起こる制約、利益の損失、データの損傷など間接的で偶発的に起こる特殊な損害のあらゆる可能性がシスコまたは代理店に知らされていても、それらに対する責任を一切負いかねます。

CCSP、CCVP、Cisco Square Bridge のロゴ、Follow Me Browsing および StackWise は Cisco Systems, Inc. の商標です。Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn、および iQuick Study は Cisco Systems, Inc. のサービスマークです。Access Registrar、Aironet、ASIST、BPX、Catalyst、CCDA、CCDP、CCIE、CCIP、CCNA、CCNP、Cisco、Cisco Certified Internetwork Expert のロゴ、Cisco IOS、Cisco Press、Cisco Systems、Cisco Systems Capital、Cisco Systems のロゴ、Cisco Unity、Empowering the Internet Generation、Enterprise/Solver、EtherChannel、EtherFast、EtherSwitch、Fast Step、FormShare、GigaDrive、GigaStack、HomeLink、Internet Quotient、IOS、IP/TV、iQ Expertise、iQ のロゴ、iQ Net Readiness Scorecard、LightStream、Linksys、MeetingPlace、MGX、Networkers のロゴ、Networking Academy、Network Registrar、Packet、PIX、Post-Routing、Pre-Routing、ProConnect、RateMUX、ScriptShare、SlideCast、SMARTnet、StrataView Plus、TeleRouter、The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient、および TransPath は、米国および一部の国における Cisco Systems, Inc. とその関連会社の登録商標です。

このマニュアルまたは Web サイトで言及されているその他の商標はすべて、それぞれの所有者のもです。「パートナー」という語の使用は、シスコと他社の提携関係を意味するものではありません。(0502R)

Cisco ICM/IPCC Enterprise/Hosted Editions Webview インストレーション アドミニストレーション ガイド

Copyright © 2000-2005, Cisco Systems, Inc.

All rights reserved.



はじめに	xiii
このガイドについて	xiv
目的	xiv
対象読者	xiv
マニュアルの構成	xv
表記法	xvii
関連資料	xviii
技術情報の入手方法	xx
Cisco.com	xx
Product Documentation DVD（英語版）	xx
マニュアルの発注方法（英語版）	xxi
シスコ製品のセキュリティ概要	xxii
シスコ製品のセキュリティ問題の報告	xxii
テクニカル サポート	xxiv
Cisco Technical Support & Documentation Web サイト	xxiv
Japan TAC Web サイト	xxv
サービス リクエストの発行	xxv
サービス リクエストのシビラティの定義	xxvi
その他の資料および情報の入手方法	xxvii

第 1 部：インストール

CHAPTER 1

WebView のインストールの準備	1-1
リリース 7.0(0) の新機能	1-2
WebView について	1-7
WebView のコンポーネント	1-9
ディストリビュータ アドミン ワークステーション	1-11
アドミン ワークステーション上のデータベース	1-12
WebView サーバ	1-13
Internet Information Services (IIS)	1-14
サードパーティ ソフトウェア	1-15
WebView ソフトウェア	1-15
WebView クライアント	1-15
Web ブラウザ	1-15
InfoMaker ソフトウェア	1-18
WebView コンポーネントのインストール順序	1-20
WebView の情報フロー	1-22
ICM/IPCC Enterprise 用の WebView の導入	1-24
標準の導入形態	1-24
大規模カスタマー用の導入形態	1-25
標準の導入形態から大規模カスタマー用の導入形態への移行	1-27
プライマリ AW とセカンダリ AW の導入	1-28
ホスト型の導入形態	1-30
多言語インストール	1-32
文字セットとデータベース	1-32
セットアップ時の言語の選択	1-33

ブラウザの言語設定のローカライズ 1-34

CHAPTER 2

サードパーティ ソフトウェアのインストール 2-1

サードパーティ ソフトウェアについて 2-2

サードパーティ ソフトウェアのインストール順序 2-2

サードパーティ ソフトウェアをインストールするための管理者権限 2-2

CD に収録されているアプリケーション 2-3

サードパーティ ソフトウェアのインストール 2-6

サードパーティ ソフトウェアをインストールした後の作業 2-9

サードパーティ ソフトウェアの保守 2-9

サードパーティ ソフトウェアのアンインストール 2-10

CHAPTER 3

WebView のインストール 3-1

WebView ソフトウェアについて 3-2

WebView のインストールについて 3-2

WebView をインストールするための管理者権限 3-2

Cisco Security Agent とインストール作業 3-3

Cisco ICM/IPCC Enterprise WebView ソフトウェアのインストール 3-3

WebView ユーザについて 3-6

WebView ユーザの作成 3-6

WebView ユーザのパスワード有効期限とドメイン セキュリティ設定 3-8

WebView へのログイン 3-9

サポートされているユーザ名の形式 3-9

WebView のインストールのトラブルシューティング 3-10

WebView のアンインストール 3-11

第 2 部：管理作業

CHAPTER 4

WebView データベース 4-1

- WebView データベースについて 4-2
- WebView データベースの場所 4-3
- WebView データベースの導入モデル 4-4
 - 標準の導入形態の WebView データベース 4-4
 - 大規模カスタマー用の導入形態の WebView データベース 4-5
- フェールオーバー WebView データベースの操作 4-7
 - 2 番目の (フェールオーバー) WebView データベースの作成 4-8
 - 別の WebView データベースへの WebView サーバのリダイレクト 4-8
- WebView データベースのテーブル 4-10
 - WebViewVersion テーブル 4-10
 - 印刷ジョブ テーブル 4-11
 - レポート テーブル 4-13
 - ユーザのお気に入りテーブル 4-15

CHAPTER 5

Jaguar Administration および Jaguar Watchdog 5-1

- Jaguar Administration 5-2
 - Jaguar Admin パスワードの変更 5-2
 - Jaguar ログ ファイルのサイズの設定 5-5
 - Jaguar ログ ファイルの削除 5-6
 - Jaguar のトラブルシューティング 5-6

Jaguar Watchdog	5-7
Jaguar Watchdog のプロパティ	5-7
Jaguar 再起動後のバッチファイルの実行	5-8
Jaguar Watchdog のロギングについて	5-8

CHAPTER 6

レポートの時刻および日付	6-1
WebView レポートにおける日時の形式	6-2
レポート表示用のタイム ゾーン値	6-2
セントラル コントローラのタイム ゾーンおよびレポートデータ	6-2
WebView AW の時刻同期の確認	6-3
Time Zone フィールド	6-4
時刻およびタイム ゾーンの依存関係	6-4
日付形式の設定方法	6-6
混合言語インストール環境での日付および日付範囲	6-7
国際日付形式のリスト	6-8

CHAPTER 7

テンプレートのメンテナンス	7-1
テンプレートについて	7-2
テンプレートの構成	7-2
シスコ テンプレートとカスタム テンプレート	7-3
テンプレートおよび項目のキャッシング	7-4
キャッシュの更新	7-4
キャッシングの設定	7-4
PATCHPBL を実行してテンプレートを更新または修正する方法	7-8

CHAPTER 8

WebView のレジストリの設定およびプロパティ ファイル 8-1

レジストリ設定	8-2
AllowAdminLogin	8-2
Event	8-2
プロパティ ファイル	8-4
adminui.properties	8-4
jagconnection.properties	8-9
WebView.properties	8-9
wvLocale.properties	8-10

CHAPTER 9

WebView のセキュリティ: Active Directory および Secure Socket Layer 9-1

Active Directory について	9-2
WebView 管理者のドメイン権限	9-2
WebView ドメイン ローカル セキュリティ グループにおけるユーザメンバシップ	9-2
WebView ユーザ認証モデル	9-3
ユーザ名	9-4
SSL について	9-5
ICM のセットアップ時の SSL の設定	9-5
ユーザのログイン時における変更	9-6
SSL 暗号化ユーティリティ	9-7

CHAPTER 10

トラブルシューティングのヒント 10-1

ログ	10-4
サードパーティ ソフトウェア	10-5
信頼済みサイトに対するブラウザの設定	10-5
New Atlanta ServletExec の確認	10-6

デバッグ：サードパーティ ツールに対するオン / オフ	
10-7	
EAServer/Jaguar のインストールが失敗する	10-8
エラー 2221：現在のユーザ セキュリティ タイプの決定	
10-9	
Jaguar Admin パスワード変更後のエラー	10-10
エラー：IIS Admin サービスの設定	10-10
エラー：Windows スクリプティング ホストをインストールする必要がある	10-11
再起動後に Jaguar サーバの接続が失敗する	10-11
Jaguar サービスの確認	10-12
古いバージョンの EAServer/Jaguar の削除	10-13
サードパーティ ソフトウェアのライセンス	10-14
World Wide Publishing サービス：サービスの停止と WebView の再起動	10-15
インストールとログイン	10-16
ログイン後に Java コードが表示される	10-16
ユーザが WebView にログインできない	10-16
ユーザは正しいユーザ名を入力しているか	10-16
ユーザは WebView グループのメンバか	10-17
HTTP エラー 403.4 が表示されているか	10-17
空白のパスワードを使用しているか	10-17
IP アドレスが変更されているか	10-18
パスワードが期限切れになっているか、またはユーザ ア カウントが無効になっているか	10-18
Jaguar が正しく機能しているか	10-18
ログイン時の WebView データベース メッセージ	10-19
WebView ユーザがパスワードを変更できない	10-20

ジョブ スケジューラ	10-21
ジョブ スケジューラが機能しない	10-21
ターミナル サービスがクライアント上で動作しているか	10-21
ユーザはプリンタへアクセスできるか	10-21
ユーザに最小権限があるか	10-21
ActiveX が有効になっているか	10-22
クライアント上でファースト ユーザ スwitchングが無効になっているか	10-22
Java 仮想マシンがインストールおよび設定されているか	10-22
ジョブがトリガーされるときにユーザがログインしているか	10-24
WebView サーバが [信頼済みサイト] リストに追加されているか	10-24
ジョブ スケジューラの [File Not Found] メッセージ	10-24
ジョブ スケジューラをアップグレードしてもジョブが新しいサーバに移行しない	10-25
レポートとテンプレート	10-26
3000 行の制限	10-26
エージェント データがレポートに表示されない	10-26
ダイヤラ ポート ステータス リアルタイム レポートが空白	10-27
レポートの生成時に空白ページが表示される	10-28
レポート内の Caltype 項目	10-29
WebView テンプレートを選択しようとする際のエラー	10-29
Web サーバから情報を取得する際のエラー	10-29

レポート実行中のエラー	10-30
グラフィカル レポートが印刷されない	10-30
グラフィカル レポートが正しく機能しない	10-31
フランス語のレポートでヘッダーが切り捨てられる	10-31
履歴レポートが正しく機能しない	10-31
履歴レポートが失敗する	10-32
固定日付で保存した履歴レポートが正しく機能しない	10-33
履歴レポートによってシステムが低速になる	10-34
ページが正しく表示されない	10-34
アップグレード後に個人レポートやお気に入りのレポートが表示されない	10-35
保存済みレポートが正しく機能しない	10-36
ICM レコードと WebView レポート間の時刻の差	10-36



はじめに

ここでは、このマニュアルの目的および対象読者について説明します。また、シスコ製品の資料の入手方法やシスコ製品に対する支援の受け方に関する一般的な情報も説明します。このマニュアルは、次の章で構成されています。

- 「このガイドについて」(P.xiv)
- 「関連資料」(P.xviii)
- 「技術情報の入手方法」(P.xx)
- 「テクニカル サポート」(P.xxiv)

このガイドについて

このセクションでは、このガイドの目的、対象読者、および構成の概要を説明します。

目的

このガイドでは、Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Edition に WebView 7.0(0) を初めてインストールする場合の作業方法およびインストール後に WebView の管理と保守を行う方法について説明します。

以前のバージョンから WebView 7.0(0) にアップグレードする手順については、『*ICM Upgrade Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions*』を参照してください。

WebView の使用方法については、WebView のオンライン ヘルプを参照してください。

対象読者

このガイドは、ICM/IPCC Enterprise/Hosted ソリューションの一部として WebView レポートングのインストールとセットアップを行う Cisco ICM/IPCC Enterprise WebView の管理者を対象としています。管理者は次の知識や情報が必要です。

- コンタクトセンターの運用と管理に関する一般的な知識
- WebView にログインしてレポートング機能を使用するユーザが行う操作に関する一般的な知識
- Cisco ICM および IPCC Enterprise ソフトウェアのいずれかまたは両方に接続されたコンタクトセンターおよびキャリア ネットワーク固有の情報
- 『*Cisco ICM Software Release 7.0(0) Bill of Materials*』に指定されているハードウェア、ソフトウェア、ブラウザ、およびオペレーティングシステムについての十分な知識

ICM BOM は

<http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/icm/ccubom/index.htm> から入手できます。

このガイドには、System IPCC Enterprise の導入に関する次のようなセクションもあります。

- このガイドの第 1 部はインストールについて説明しています。System IPCC Enterprise の導入時には、WebView とサードパーティ ツールが自動的にインストールされます。そのため、第 1 部のほとんどの情報は、System IPCC Enterprise を導入する場合には考慮する必要がありません。

「[WebView ユーザの作成 \(P.3-6\)](#)」「[WebView のアンインストール \(P.3-11\)](#)」「[サードパーティ ソフトウェアのアンインストール](#)」(P.2-10)、および「[多言語インストール](#)」(P.1-32)に関するセクションには、この例外が注記されています。

- このガイドの第 2 部では、管理、保守およびトラブルシューティングについて説明しています。第 2 部のほとんどの情報は、特に関係がないと明記されていない限り、System IPCC Enterprise の導入展開に関連していません。

System IPCC Enterprise を導入する場合の詳細については、System IPCC Enterprise のガイドとオンライン ヘルプを参照してください。

マニュアルの構成

このマニュアルは 2 部構成になっています。第 1 部には、インストールに関係する章があります。第 2 部には、継続的に行う管理作業と保守作業を説明した章があります。

第 1 部：インストール

第 1 章「[WebView のインストールの準備](#)」

リリース 7.0(0) の新機能と変更された機能を列挙します。

システム要件について説明します。

WebView のアーキテクチャおよびサポートされている導入形態について説明します。

ローカリゼーションおよび複数言語を使用する場合のインストールについて説明します。

第 2 章「[サードパーティ ソフトウェアのインストール](#)」

WebView に必要なサードパーティ ソフトウェアのインストール方法について説明します。

サードパーティ ツールのアンインストール方法について説明します。

■ このガイドについて

<p>第 3 章 「WebView のインストール」</p>	<p>ICM のセットアップから WebView をインストールする手順について説明します。</p> <p>WebView へのログイン方法を説明します。</p> <p>インストールするためのトラブルシューティングチェックリストが掲載されています。</p>
<p>第 2 部：継続的な管理作業と保守作業</p>	
<p>第 4 章 「WebView データベース」</p>	<p>WebView データベースとその導入モデルについて説明します。</p> <p>2 番目の (フェールオーバー) WebView データベースを作成して、そこにリダイレクトする方法について説明します。</p> <p>WebView データベースのテーブルを列挙します。</p>
<p>第 5 章 「Jaguar Administration および Jaguar Watchdog」</p>	<p>Jaguar Admin パスワードの変更方法および Jaguar ログのサイズの設定方法を説明します。</p> <p>Jaguar Watchdog ユーティリティとその設定について説明します。</p>
<p>第 6 章 「レポートの時刻および日付」</p>	<p>WebView レポートで時刻と時差がどのように扱われるかを説明します。</p> <p>WebView レポートの日付形式がどのように決定されるかを説明します。</p> <p>国際日付形式を使用するためのロケールを列挙します。</p>
<p>第 7 章 「テンプレートのメンテナンス」</p>	<p>テンプレートの変更とテンプレートの名前の変更について説明します。</p> <p>PATCHPBL ユーティリティについて説明します。</p>
<p>第 8 章 「WebView のレジストリの設定およびプロパティ ファイル」</p>	<p>WebView サーバのレジストリとプロパティ ファイルの設定を列挙します。</p>

第9章「WebView のセキュリティ：Active Directory および Secure Socket Layer」	WebView の Microsoft Active Directory への準拠性について説明します。 WebView の Secure Socket Layer (SSL) のデフォルト設定とその変更方法について説明します。
第10章「トラブルシューティングのヒント」	WebView のインストールと保守に関連したトラブルシューティング情報について説明します。

表記法

このガイドは、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。	[次へ] をクリックします。
クーリエ体：ファイル名、ディレクトリパス、コードおよびユーザの入力に使用します。	ペリフェラル サービス テンプレートは、persvc サブディレクトリに格納されています。
イタリック体：次のいずれかを表します。 <ul style="list-style-type: none"> • 新しく導入された用語 • 単語または句の強調 • 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、『Database Schema Handbook for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions』を参照してください。
大なり記号 (>): プルダウンメニューの項目または順次入力する一連のコマンドに使用します。	[ファイル] > [保存] の順に選択します。
山形カッコ (<>): このカッコで囲まれたエントリは変数を示しています。	icm\<icm_instance_name> ディレクトリにファイルを保存します。

関連資料

次のマニュアルにも WebView レポートニングに関係する情報が説明されています。

『*Database Schema Handbook for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions*』

WebView レポートがデータにアクセスするために使用するデータベーステーブルが、Cisco ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアでどのように編成されているかが説明されています。

『*Cisco IPCC Enterprise & Hosted Editions レポートニングガイド*』

IPCC Enterprise 環境におけるレポートデータの生成方法および解釈方法について説明されています。このガイドには、従来の ACD コンタクトセンター環境でのレポート作成に関する情報は掲載されていません。

『*Template Design Guide Using InfoMaker for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions*』

Sybase の InfoMaker^(TM) を使用してカスタム レポート テンプレートを作成する方法が説明されています。WebView からカスタム テンプレートにアクセスして起動する手順が説明されています。(InfoMaker は WebView テンプレートをカスタマイズするためのオプションのサードパーティ アプリケーションです。)

『*IPCC Gateway Deployment Guide*』

簡易版の IPCC Express レポートと ICM/IPCC Enterprise 用のレポートの違いについて説明されています。

WebView オンライン ヘルプ

このヘルプには、WebView の使用方法とすべてのテンプレートの参考情報が説明されています。

『*IPCC Enterprise Template Reference Guide*』

このマニュアルでは、Cisco IPCC Enterprise WebView レポートのテンプレートについて説明されています。このマニュアルは、WebView のオンラインヘルプでも表示できます。

『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』

このマニュアルでは、System IPCC Enterprise の導入方法について説明されています。

さらに、ICM と IPCC Enterprise のインストール、設定、管理およびアップグレードの方法を説明したマニュアルを参照する必要がある場合もあります。次の URL のカスタマー コンタクト ソフトウェアのリンクをたどれば、これらすべてのマニュアルを PDF 形式でダウンロードして入手できます。

<http://www.cisco.com/univercd/home/home.htm>

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（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。

<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/>

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もテストを実施し、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



(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/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>



第 1 部 : インストール

第 1 部には、インストールに関係する 3 つの章があります。

- [第 1 章「WebView のインストールの準備」](#)
- [第 2 章「サードパーティ ソフトウェアのインストール」](#)
- [第 3 章「WebView のインストール」](#)

「[第 2 部 : 管理作業](#)」には、管理作業と保守作業の問題を説明した章があります。



WebView のインストールの準備

この章は、WebView のインストールに関する 3 つの章の最初の章です。この章では、WebView のコンポーネント、それらをインストールする順序、およびサポートされている導入モデルについて説明します。この章の内容は、次のとおりです。

- 「リリース 7.0(0) の新機能」(P.1-2)
- 「WebView について」(P.1-7)
- 「WebView のコンポーネント」(P.1-9)
 - 「ディストリビュータ アドミン ワークステーション」(P.1-11)
 - 「WebView サーバ」(P.1-13)
 - 「WebView クライアント」(P.1-15)
 - 「Web ブラウザ」(P.1-15)
- 「WebView コンポーネントのインストール順序」(P.1-20)
- 「WebView の情報フロー」(P.1-22)
- 「ICM/IPCC Enterprise 用の WebView の導入」(P.1-24)
 - 「標準の導入形態」(P.1-24)
 - 「大規模カスタマー用の導入形態」(P.1-25)
 - 「標準の導入形態から大規模カスタマー用の導入形態への移行」(P.1-27)
 - 「プライマリ AW とセカンダリ AW の導入」(P.1-28)
 - 「ホスト型の導入形態」(P.1-30)
- 「多言語インストール」(P.1-32)

■ リリース 7.0(0) の新機能

リリース 7.0(0) の新機能

このセクションでは、WebView リリース 7.0(0) の変更と機能拡張について説明します。このリリースの新機能と機能変更の詳細は、『*Release Notes for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions Release 7.0(0)*』を参照してください。

機能	説明	詳細情報
Active Directory のセキュリティ	このリリースでは、WebView レポートイングなどの ICM の操作に対するアクセスを管理するために、Microsoft Active Directory ^(R) (AD) のセキュリティ モデルが採用されています。	「 Active Directory について 」(P.9-2) を参照してください。
AllowAdminLogin (TRUE FALSE) の設定を無効に	このレジストリ設定と Active Directory との関連はなくなりました。	「 AllowAdminLogin 」(P.8-2) を参照してください。
導入モデル：標準と大規模のレポートイング導入形態	ディストリビュータ アドミン ワークステーション (AW) に WebView をインストールする方法と、データベースがあるプライマリ ディストリビュータ AW に接続する任意のサーバに「スタンドアロン」の WebView をインストールする方法のどちらかを選ぶことができます。	「 ICM/IPCC Enterprise 用の WebView の導入 」(P.1-24) を参照してください。
エラー メッセージの改善	さまざまなエラー メッセージをさらに明確な表現に変更しました。	第 10 章「 トラブルシューティングのヒント 」を参照してください。
イベントビューア	警告 (黄色) およびエラー (赤色) に分類されるイベントが、イベントビューア レポートの上部に表示されるようになりました。	詳細は、WebView のオンライン ヘルプを参照してください。
WebView データベースへのリダイレクト	別の WebView データベースへのリダイレクトが、ICM のセットアップを再実行しなくても行えるようになりました。	「 フェールオーバー WebView データベースの操作 」(P.4-7) を参照してください。
フランス語 (カナダ) のローカリゼーション	言語の選択にフランス語 (カナダ) が追加されました。	「 多言語インストール 」(P.1-32) を参照してください。

機能	説明	詳細情報
Jaguar Watchdog	WebView とともにインストールされて自動的に有効になるこのユーティリティは、Jaguar サービスを監視して必要に応じてサービスを再起動します。	「 Jaguar Administration および Jaguar Watchdog 」(P.5-1) を参照してください。
お気に入りのスケジューリング	保存して別のユーザと共有しているレポートを、お気に入りとしてマーキングしてスケジューリングすることが可能になりました。	詳細は、WebView のヘルプを参照してください。
SSL	<p>Windows 2003 サーバにインストールした場合に限り、Secure Socket Layer (SSL) 3.0 の暗号化が、WebView の認証 (ログイン) に対してデフォルトで有効になります。</p> <p>WebView のすべてのセッションに対して暗号化を有効にすることもできます。また、SSL を無効にすることもできます。</p>	「 ICM のセットアップ時の SSL の設定 」(P.9-5) を参照してください。
テンプレートとアイテムキャッシュの更新	デフォルトのキャッシュ更新を上書きできるリンクが、WebView のインターフェイスで使用できるようになりました。IIS を再起動しなくても、テンプレートリストとアイテムリストを即座に更新できます。	詳細は、WebView のヘルプを参照してください。

■ リリース 7.0(0) の新機能

機能	説明	詳細情報
テンプレート：新規	<p>このリリースには、次のレポートテンプレートが新しく追加されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agteam29：エージェント チーム スキル グループ 割り当て リアルタイム レポート - ICM および IPCC • Agteam32：エージェント チーム 状態 数 リアルタイム レポート - ICM および IPCC • Caltyp25：コール タイプ キュー ステータス リアルタイム レポート (IPCC および ネットワーク キュー) - IPCC のみ • Caltyp26：コール タイプ 提供 タスク 30 分 レポート - IPCC のみ • Caltyp27：コール タイプ キュー 遅延 ステータス リアルタイム レポート - IPCC のみ • Caltype28：コール タイプ タスク ステータス (現在) リアルタイム レポート (IPCC および ネットワーク VRU) - ICM および IPCC • Caltyp37：コール タイプ サービス レベル 放棄 日次 レポート - IPCC のみ 	<p>詳細は、WebView のヘルプを参照してください。</p>
テンプレート：プレースホルダ	<p>WebView のインターフェイスには、次のレポートが表示されます。これらは、リリース 7.0(0) 用の将来のサービス リリースで使用可能になるレポートのプレースホルダです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agteam33 • Agteam34 • Agteam35 • Agteam36 	

機能	説明	詳細情報
テンプレート：提供再開	<p>ICM/IPCC 5.0 で削除された Entskg06 (エンタープライズ スキルグループ パフォーマンス 30 分) と Entskg07 (エンタープライズ スキルグループ パフォーマンス日次) が、一部機能拡張されて再び追加されました。(これらのテンプレートは、5.0 SR7 と 6.0 SR2 にも再追加されています)</p>	<p>詳細は、WebView のヘルプを参照してください。</p>
テンプレート：分離	<p>ICM 版と IPCC 版に分けられたレポートがあります。この変更は、各環境のレポートの [キュー] フィールドを正確にするために行われたものです。特定の IPCC 専用フィールド ([緊急アシスト]、[介入] および [代行受信]) が、新しい ICM 専用テンプレートからは削除されています。</p> <p>このように分離されたレポートについては、レポート番号が 10 大きくなっています。たとえば、Agtskg20 は ICM 専用になりました。Agtskg30 は、このテンプレートの IPCC 版です。</p> <p>次のテンプレートが ICM テンプレートから分離されて、新たに IPCC テンプレートとなりました。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agtskg30 • Perskg14 と Entskg14 • Perskg30-36 と Entskg30-36 	<p>詳細は、WebView のヘルプを参照してください。</p>
テンプレート：更新	<p>既存のテンプレートの多くが、カラムの追加、カラム名の変更、および計算の見直しに伴って更新されています。</p>	<p>詳細は、WebView のヘルプと『<i>Release Notes for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions Release 7.0(0)</i>』を参照してください。</p>

■ リリース 7.0(0) の新機能

機能	説明	詳細情報
サードパーティソフトウェアのアップグレード	<p>Sybase EAServer : バージョン 5.1 がインストールされています。</p> <p>Sun JDK : バージョン 1.4.2 がインストールされています。</p> <p>New Atlanta Servlet Exec : バージョン 5.0 がインストールされています。</p> <p>Sybase InfoMaker : バージョン 10.x がサポートされています (WebView 7.0(0) の場合は、AW または WebView サーバマシン上には InfoMaker ソフトウェアをインストールしないでください)</p>	<p>「サードパーティソフトウェアのインストール」(P.2-1) を参照してください。</p> <p>最新のインストールバージョンについては、『Cisco ICM Software Release 7.0(0) Bill of Materials』を参照してください。</p>
WebView のユーザーインターフェイス	<p>WebView レポートが ICM と IPCC に分類されるようになりました (以前は「標準」と「IPCC」でした)。</p> <p>[スケジュール カテゴリ] が削除されました。</p>	<p>WebView のヘルプを参照してください。</p>
WebView のバージョン管理	<p>アプリケーションとデータベーススキーマのバージョンが一致していない場合には、警告メッセージが表示されます。</p>	<p>「ログイン時の WebView データベースメッセージ」(P.10-19) を参照してください。</p>

WebView について

WebView は、企業のイントラネット経由でレポートング データへのアクセスを可能にする、クエリーとレポート表示用の Web ベースのアプリケーションです。

通常 WebView レポートングを使用するユーザは、エージェント グループの管理者で、WebView レポートを使用して、その日のコンタクト センターの統計情報や全社レベルのエージェントの活動をモニタリングします。

ユーザは自分のクライアント PC またはワークステーションのブラウザから WebView の URL (`http://<webviewserver>/<instance>`) を開いてログインします。(セッション全体に SSL が有効になっている場合は、`https` を使用してログインする必要があります。)

ログインが完了したら、コンタクト センターの運用のさまざまな面に関する統合情報が表示されるリアルタイム レポートと履歴レポートを生成できます。

- リアルタイム レポートには、現在および過去に 5 分間隔または 30 分間隔で収集された最新データが表示されます。
- 履歴レポートには、30 分または 1 日の選択された間隔で、コンタクト センターの活動が表示されます。

レポートは表とグラフの両方の形式で表示されます。ユーザが選択したテンプレートのカテゴリとスコープにより、さらに、テンプレートからレポートを生成する際にユーザが選択するアイテムと日付範囲により、レポートのデータが決定されます。

WebView をインストールすると、シスコが提供する 200 を超えるレポート テンプレートもインストールされます。

特定の分析ニーズに対応するために追加のテンプレートが必要なユーザは、Sybase 社の InfoMaker 10.x ソフトウェアを購入して、インストールと統合を行えば、カスタム テンプレートを作成することもできます。通常、カスタム テンプレートは、カラムの追加や削除、および SQL クエリーの追加や変更により、WebView で標準提供されるテンプレートを修正して作成します。カスタム テンプレートを作成するために InfoMaker をインストールして使用する手順については、『*Template Design Guide Using InfoMaker for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions*』を参照してください。

WebView レポートのデータソースは、プライマリ ディストリビュータ アドミン ワークステーション (AW) に作成されるリアルタイム データベース (AWDB) と Historical Database Server (HDS; 履歴データベース サーバ) です。

スケジュールされたレポート ジョブだけでなく、お気に入りのレポートや保存されたレポート定義も WebView データベース (WVDB) に保存されます。このデータベースも、ディストリビュータ アドミン ワークステーションにあります。

これらのデータベースの詳細については、「[アドミン ワークステーション上のデータベース](#)」(P.1-12) を参照してください。

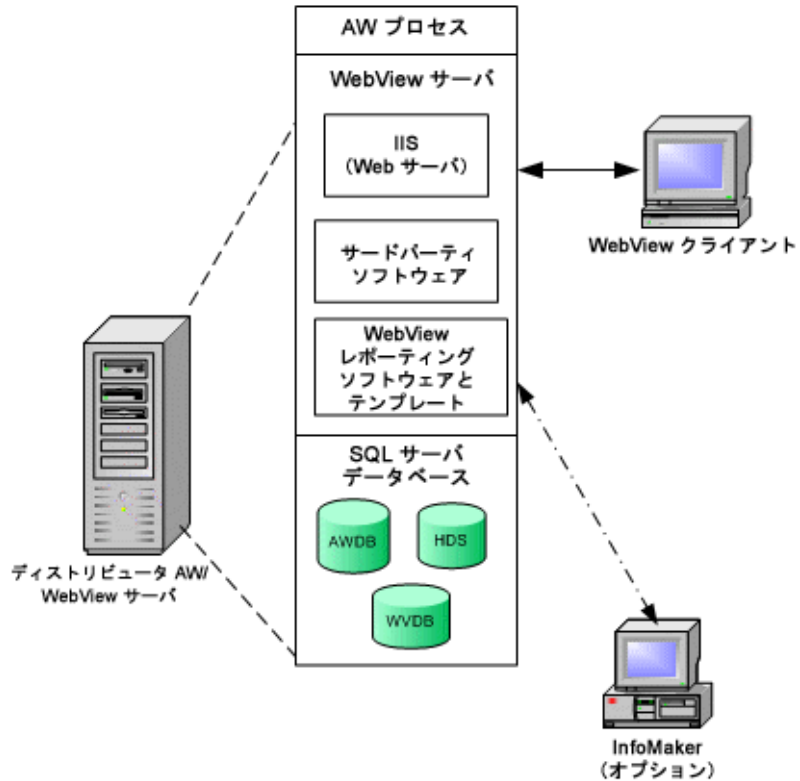
WebView のコンポーネント

このセクションでは、WebView アーキテクチャを構成するコンポーネントを紹介します。これらのコンポーネントの要件を説明し、特定の順番でのセットアップが必要とされる理由を説明します。すべてのコンポーネントは、同じハードウェア プラットフォーム上にあります。

この図は、WebView とディストリビュータ AW が同じサーバ上にある標準の導入形態を示しています。レポーティングを使用するユーザはクライアント PC から接続します。

InfoMaker(カスタム レポーティングに使用するオプション コンポーネント)は、WebView サーバ(テンプレート用)とアドミン ワークステーション(データベース)にアクセスできる別のマシンにインストールする必要があります。InfoMaker は、ディストリビュータ AW または WebView サーバにはインストールできません。

図 1-1 標準の導入形態の WebView コンポーネント



ディストリビュータ アドミン ワークステーション

WebView レポートングで使用するデータベースは、リアルタイム ディストリビュータ アドミン ワークステーションにあります。



(注)

WebView をインストールした後にディストリビュータ AW をインストールすることは可能ですが、レポートングに使用されるデータベースをホスティングする AW をインストールするまで WebView は動作しません。そのため、WebView をインストールする前にアドミン ワークステーション (AW) をセットアップすることをお勧めします。

ICM データベースを含む ICM システムのインストール方法については、『*ICM Installation Guide for Cisco ICM Enterprise Edition*』と『*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*』を参照してください。

アドミン ワークステーションの要件

アドミン ワークステーションは、『*Cisco ICM Software Release 7.0(0) Bill of Materials*』(BOM) に示されるガイドラインに準拠している必要があります。

さらに、アドミン ワークステーションが次の条件を満たしていることを確認してください。

- クライアント (非ディストリビュータ) アドミン ワークステーションではなく、リアルタイム ディストリビュータ アドミン ワークステーションとしてインストールされている。これを判別する方法については、『*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*』を参照してください。
- プライマリ アドミン ワークステーションとしてインストールされている。「[プライマリ AW とセカンダリ AW の導入](#)」(P.1-28) を参照してください。
- Microsoft Windows の時刻同期機能を使用して、ICM WebView AW コンピュータの時刻が ICM セントラル コントローラの時刻と同期されている。詳細については、『*ICM Installation Guide for Cisco ICM Enterprise Edition*』を参照してください。

- WebView サーバとディストリビュータ アドミン ワークステーションが同じマシンに共存している場合は、「[WebView サーバのシステム要件](#)」(P.1-14)を参照して、そのアドミン ワークステーションが WebView サーバの要件も満たしていることを確認してください。

使用しているアドミン ワークステーションがこれらの要件を満たしているかどうか不明な場合は、Cisco ICM ソフトウェア担当者にお問い合わせください。

アドミン ワークステーション上のデータベース

WebView に関連するデータベースは次のとおりです。

- ディストリビュータ アドミン ワークステーションをインストールすると、**AW データベース (AWDB)** が自動的に作成されて初期化されます。このリアルタイム データベースには、Logger からデータを受け取る AW ディストリビュータによってレポートングデータが書き込まれて、(デフォルトでは 15 秒ごとに) 継続的に更新されます。

WebView レポートングデータにアクセスできるのは AW データベースからだけです。HDS の表示も AW データベースを介して行われます。

Historical Database Server (HDS; 履歴データベース サーバ) は、履歴データレコードを受け取って保存します。データは 5 分と 30 分の間隔で書き込まれます。HDS のサイズとデータの保存期間を設定できます。

WebView には HDS が必須です。

初めてインストールする場合は、まず [Historical Data Server] チェックボックスをオフにしてディストリビュータ AW をインストールします。次に ICMDBA ユーティリティを使用して HDS を作成し、セットアップをローカルに実行して AW に対して HDS を有効にします。

リアルタイム AW データベースと HDS の詳細については、『*ICM Administration Guide for Cisco ICM Enterprise Edition*』を参照してください。

- アドミン ワークステーションをセットアップすると、**WebView データベース (WVDB)** がオプションで作成されて有効になります。このデータベースには、保存されたレポート定義、お気に入り、およびスケジュールされたレポート ジョブが保存されます。WebView データベースは、システム内の 1 つの AW にインストールし、複数の WebView サーバからそれをポイントして、WebView データベースを共有する必要があります。WebView データベースの詳細については、「[WebView データベースについて](#)」(P.4-2)を参照してください。



(注) 標準の導入形態では、3つのデータベースすべてを、同じディストリビュータ アドミン ワークステーションのマシンに置くことができます。

複数のディストリビュータ アドミン ワークステーションをセットアップして、データベースを分割することもできます。たとえば、大規模カスタマーに導入する場合は、HDS を別のアドミン ワークステーションに置くことができます。また、2つ目の（フェールオーバー）WebView データベースを別のアドミン ワークステーション上にセットアップすることもできます。

これらの導入形態では、WebView があるマシンとデータベースがあるマシンをネットワークで接続しておく必要があります。

WebView サーバ

WebView サーバとは、次のコンポーネントがあるマシンのことです。

- Microsoft Internet Information Services (IIS)
- サードパーティ ソフトウェア
- WebView レポーティングソフトウェア

以前のリリースでは、WebView サーバをディストリビュータ AW にインストールする必要がありました。この形態は、引き続き標準の導入オプションになっています。ただし、プライマリ ディストリビュータ アドミン ワークステーションをポイントする別のマシンに1つまたは複数の「スタンドアロン」WebView サーバをセットアップすることもできるようになりました。1台のディストリビュータ アドミン ワークステーションに接続できる WebView サーバの最大数については、『Cisco ICM Software Release 7.0(0) Bill of Materials』を参照してください。

これらの形態を混在させて運用することはできません。つまり、すべてがインストールされた WebView/アドミン ワークステーションと WebView/アドミン ワークステーションをポイントするスタンドアロン WebView サーバの両者をセットアップすることはできません。

そのため、(WebView サーバとディストリビュータ AW サーバを同じマシンに設定する) 標準の導入形態を最初に設定して、後で複数の WebView サーバが必要になった場合は、AW にある WebView レポーティング ソフトウェアとサード

パーティ ソフトウェアをアンインストールして、これらのコンポーネントを新しいマシンに再インストールする必要があります。「[サードパーティ ソフトウェアのインストール](#)」(P.2-6) を参照してください。

WebView サーバのシステム要件

WebView サーバは、『Cisco ICM Software Release 7.0(0) Bill of Materials』(BOM) に示されるガイドラインに準拠している必要があります。さらに、サードパーティ ソフトウェア アプリケーション用の十分な RAM と十分な空きディスク領域が WebView サーバにあることを確認してください。必要な領域の詳細については、「[サードパーティ ソフトウェアについて](#)」(P.2-2) を参照してください。

WebView サーバとディストリビュータ アドミンワークステーションが同じマシンに共存している場合は、そのマシンがアドミンワークステーションの要件を満たしている必要があります。「[アドミンワークステーションの要件](#)」(P.1-11) を参照してください。

WebView サーバとディストリビュータ アドミンワークステーションが別々のマシンにある場合は、WebView サーバがプライマリ ディストリビュータ アドミンワークステーションにネットワークで接続されている必要があります。使用している WebView サーバがこれらの要件を満たしているかどうか不明な場合は、Cisco ICM ソフトウェアの担当者にお問い合わせください。

Internet Information Services (IIS)

Microsoft Internet Information Services (IIS) は、サードパーティ CD からソフトウェアをインストールする前に、WebView サーバマシンにインストールしておく必要があります。IIS は、WebView レポートの Web ページを提供するために使用されます。

IIS は Windows Server 2003 とともに提供されます。Windows Server 2003 には、デフォルトではインストールされませんが、Windows コンポーネントの追加と削除のユーティリティを使用してインストールできます。

Windows 2000 では、デフォルトで IIS がインストールされます。

サードパーティ ソフトウェア

ICM Third-Party Tools CD には、WebView をサポートするためにインストールする必要があるアプリケーションが収録されています。

このソフトウェアは、ICM のセットアップを実行して WebView をインストールする前に、WebView サーバマシンにインストールする必要があります。

サードパーティ ソフトウェアの詳細については、[第2章「サードパーティ ソフトウェアのインストール」](#)を参照してください。

WebView ソフトウェア

WebView ソフトウェアは、ICM のセットアップ ツールから ICM コンポーネントの1つとしてインストールします。

WebView のセットアップでは、次の項目の作成とインストールが行われます。

- アプリケーション固有のファイル
- シスコ レポート テンプレート
- Jaguar Watchdog サービス

WebView レポート テンプレート ソフトウェアのインストールの詳細については、[第3章「WebView のインストール」](#)を参照してください。

WebView クライアント

WebView クライアントとは、サポートされている Web ブラウザを実行する Windows ベースの PC またはワークステーションのことです。

Web ブラウザ

WebView にログインする各クライアント PC には、サポートされているブラウザをインストールしておく必要があります。現在サポートされているブラウザについては、『Cisco ICM Software Release 7.0(0) Bill of Materials』を参照してください。

WebView で最適に動作するようにするには、ブラウザにいくつかの変更が必要です。クライアントブラウザごとに次の変更を有効にする必要があります。

- [信頼済みサイトへの WebView サーバの追加](#)
- [ブラウザ キャッシュの更新の確認](#)
- [WebView サーバ エラー メッセージの表示確認](#)

これら 3 つの設定をチェックする手順を、次の 2 ページで説明します。

さらに、次の作業が必要になる場合もあります。

- 自分の国の日付形式でレポートを表示するように言語設定を変更する。「[ブラウザの言語設定のローカライズ](#)」(P.1-34) を参照してください。
- ActiveX コントロールを有効にする。「[ジョブ スケジューラが機能しない](#)」(P.10-21) を参照してください。

信頼済みサイトへの WebView サーバの追加

-
- ステップ 1** ブラウザで、[ツール] > [インターネット オプション] > [セキュリティ] の順に選択します。
 - ステップ 2** [信頼済みサイト] をクリックします。次に、[サイト ...] をクリックします。
 - ステップ 3** [このゾーンのサイトにはすべてサーバの確認 (https:) を必要とする] チェックボックスをオフにします。
 - ステップ 4** [信頼済みサイト] ダイアログ ボックスに、各 WebView サーバ (http://webview server と https://webviewserver) を追加します。
 - ステップ 5** [OK] をクリックして設定を適用し、[信頼済みサイト] ダイアログ ボックスを閉じます。
 - ステップ 6** [セキュリティ] タブの [レベルのカスタマイズ] をクリックして、次の項目が有効になっていることを確認します。
 - [署名済み ActiveX コントロールのダウンロード]
 - [ActiveX コントロールとプラグインの実行]

- [スクリプトを実行しても安全だとマークされている ActiveX コントロールのスクリプトの実行]

ステップ7 [キャンセル] をクリックするか、[OK] をクリックして、これらの設定のいずれかを変更したことを確認し、変更を有効にします。

ステップ8 もう一度 [OK] をクリックします。

ブラウザ キャッシュの更新の確認

次の手順に従って、リアルタイム レポートを新たに表示するたびに、キャッシュが確実に更新されるようにしてください。

ステップ1 Internet Explorer のウィンドウで、[ツール] > [インターネット オプション] の順に選択します。

ステップ2 [全般] タブの [インターネット一時ファイル] セクションで、[設定] をクリックします。

ステップ3 [設定] ダイアログボックスで、[ページを表示するごとに確認する] オプションをオンにして [OK] をクリックします。

ステップ4 [OK] をクリックして [インターネット オプション] ダイアログボックスを閉じます。

WebView サーバ エラー メッセージの表示確認

ときおり、ブランク ページが表示される場合があります。この現象が発生するのは、WebView サーバからエラー メッセージが送信されたが、テキスト メッセージを表示しないようにブラウザが設定されている場合です。次の手順に従って、ブランク ページではなく、エラー メッセージが確実に表示されるようにしてください。

-
- ステップ 1** Internet Explorer のウィンドウで、[ツール] > [インターネット オプション] の順に選択します。
 - ステップ 2** [詳細設定] タブをクリックします。
 - ステップ 3** [ブラウズ] の [HTTP エラー メッセージを簡易表示する] チェックボックスをオフにします。
 - ステップ 4** [適用] をクリックします。次に、[OK] をクリックして [インターネット オプション] ダイアログボックスを閉じます。
-

InfoMaker ソフトウェア

InfoMaker は、カスタム レポート テンプレートを作成するためのオプションのサードパーティ アプリケーションです。カスタム テンプレートを作成する必要がある場合は、Sybase 社から InfoMaker を購入する必要があります。



-
- (注)** InfoMaker は、WebView サーバ マシンまたはディストリビュータ アドミン ワークステーションにはインストールしないでください。これは InfoMaker でインストールされる特定の DLL ファイルが、AW および WebView サーバ マシンのソフトウェアに干渉するためです。
-

InfoMaker のインストールについては、『*Template Design Guide Using InfoMaker for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions*』を参照してください。

Cisco Security Agent (CSA)

ICM ソフトウェア用のスタンドアロンの Cisco Security Agent が、ICM/IPCC 7.0(0) の一部として提供されています。Cisco ICM リリース 7.0(0) ソフトウェアとともに使用する場合は、CSA が無償でシスコシステムズから提供されます。CSA をインストールすることをお勧めしますが、省略することもできます。

次の点に注意してください。

- Cisco Security Agent を使用する場合は、サーバにソフトウェアをインストールする際に、必ずデフォルト ディレクトリを使用する必要があります。
オプション (C:、D: など) が使用可能な場合、デフォルトのディスクドライブは選択しなくても構いませんが、デフォルト ディレクトリは使用する必要があります。
- ソフトウェアをインストールする前には、Cisco Security Agent サービスを無効にする必要があります。この作業は、Cisco ICM ソフトウェアをインストールする前だけでなく、ICM ソフトウェアとともに使用するサードパーティソフトウェアをインストールする前にも行う必要があります。
- インストールやアップグレードの作業中に、このサービスが有効にならないようにしてください。そうしないと、インストールやアップグレードで問題が発生する場合があります。
- ソフトウェアのインストールまたはアップグレードが終わったら、Cisco Security Agent サービスを再び有効にする必要があります。このサービスが無効になっていると、そのエージェントではサーバに対する侵入検知が行われなくなります。

WebView コンポーネントのインストール順序

ここでは、WebView とそのコンポーネントのインストール順序のハイレベルな概要を説明します。

- ステップ 1** 導入オプションを検討して、ディストリビュータ アドミン ワークステーションと共存するように WebView をインストールするか、スタンドアロンの WebView サーバをインストールするかを決定します。導入オプションの説明については、「[WebView のコンポーネント](#)」(P.1-9) を参照してください。
- ステップ 2** WebView を導入するマシンに、Microsoft Internet Information Services (IIS) がインストールされていることを確認します。
- ステップ 3** WebView が使用するデータベースをホスティングするディストリビュータ AW に対して ICM のセットアップを実行します。セットアップの詳細については、『*ICM Installation Guide for Cisco ICM Enterprise Edition*』を参照してください。

ディストリビュータ AW のセットアップに使用する [Real-time Distributor Properties] ダイアログボックスで次の操作を行います。

- [Second distributor for site] チェックボックスは必ずオフにします。
- [WebView Database] チェックボックスをオンにします。
- [Historical Data Server] チェックボックスをオフにします。

初めてインストールする場合は、まず [Historical Data Server] チェックボックスをオフにして、プライマリ ディストリビュータ AW をインストールする必要があります。次に ICMDBA ユーティリティを使用して HDS を作成し、セットアップをローカルに実行して AW に対して HDS を有効にします。

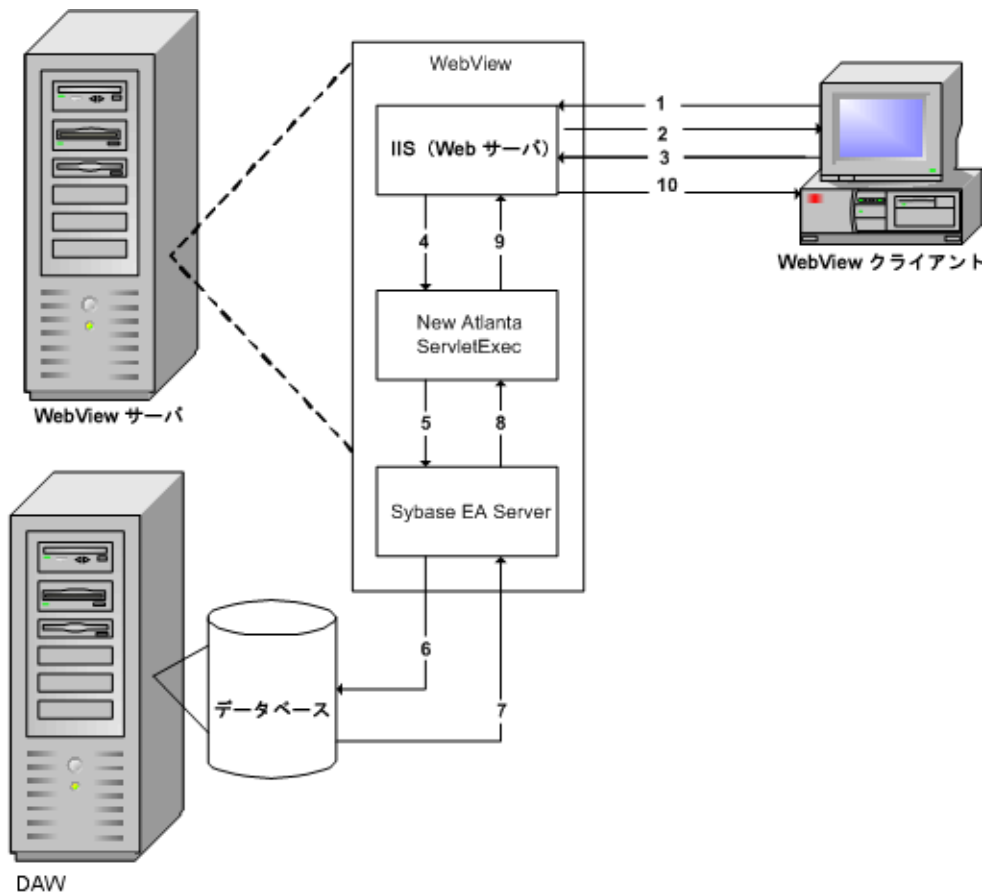
最初にディストリビュータ AW をセットアップする際に [Historical Data Server] チェックボックスをオンにしたのに、HDS データベースがまだインストールされていない場合は、後でデータベースを作成するだけではりセットされない不適切な値が設定される場合があります。

- ステップ 4** ICM のセットアップが完了したら、ICMDBA ツールを使用して HDS を作成します。この作業を行う手順については、『*ICM Administration Guide for Cisco ICM Enterprise Edition*』を参照してください。

- ステップ 5** 手順 2 で作成したリアルタイム アドミン ワークステーション用に ICM のセットアップを再び実行します。今回は、[Historical Data Server] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 6** サードパーティ ソフトウェアを WebView にインストールします。第 2 章を参照してください。
- ステップ 7** WebView サーバで ICM のセットアップを再び実行して、WebView をインストールします。このガイドの第 3 章を参照してください。
- ステップ 8** オプションで、Sybase InfoMaker を別のマシンにインストールします (WebView がインストールされているマシンと同じマシンにはインストールしないでください)。
-

WebView の情報フロー

図 1-2 WebView システムのプログラム実行フロー図



(注) この図では、WebView サーバとディストリビュータ アドミン ワークステーションが別々のマシンにあります。

同じマシンに共存させることもできます。

次の手順は、[図 1-2](#) に示されているフローを説明しています。

-
- ステップ 1** クライアントが、WebView へアクセスをリクエストします。
 - ステップ 2** IIS はユーザに WebView を表示します。
 - ステップ 3** 複数のリクエストおよび応答の後（手順 1 と 2 が数回繰り返された後）、クライアントがレポートをリクエストします。
 - ステップ 4** JSP ページをコンパイルするために NewAtlanta が呼び出されます。
 - ステップ 5** データベースのクエリーを行うために EAServer コンポーネントが起動されます。
 - ステップ 6** 選択したテンプレートに基づいてクエリーが送信されます。
 - ステップ 7** データが EAServer に返されます。
 - ステップ 8** Jaguar が、選択されたテンプレートに基づいて HTML を生成します。
 - ステップ 9** NewAtlanta が、HTML を使用してそのページの編集を完了します。
 - ステップ 10** レポート ページがユーザに返されます。
-

ICM/IPCC Enterprise 用の WebView の導入

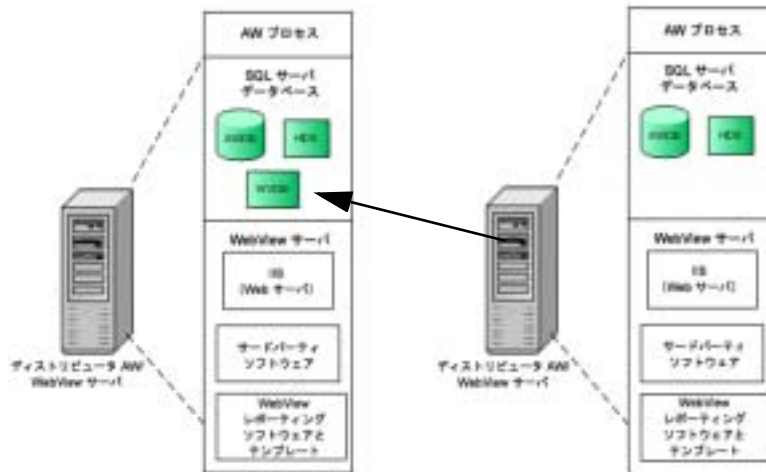
このセクションでは、Cisco ICM/IPCC Enterprise 用の WebView でサポートされている、標準、大規模カスタマー用、およびホスト型の導入形態について説明します。また、標準から大規模カスタマー用への導入形態の移行方法およびプライマリ / セカンダリ AW の操作方法についても説明します。これらは、『Cisco ICM Software Release 7.0(0) Bill of Materials』に定義されているサイズとキャパシティの仕様に基づいたモデルです。

標準の導入形態

標準の導入形態の場合は、レポーティングデータベースと WebView ソフトウェアをアドミン ワークステーション / WebView サーバ上に共存させます。つまり、同じサーバで次のコンポーネントがホスティングされます。

- リアルタイム ディストリビュータ AW
- リアルタイム AW データベース、HDS データベース、および WebView データベース
- WebView に必要なサードパーティ ソフトウェア
- WebView レポーティングソフトウェア、WebView テンプレート、および IIS

図 1-3 WebView の標準の導入形態



標準の（オールインワン）サーバは複数使用できます。この場合、WebView データベースがあるのは 1 台だけで、その共有 WebView データベースをすべてのサーバからポイントする必要があります。

大規模カスタマー用の導入形態

大規模カスタマー用に導入する場合、ディストリビュータ アドミン ワークステーションとは別の 1 台か複数のスタンドアロン サーバに WebView をインストールします。

WebView サーバにインストールするコンポーネントは、IIS、サードパーティソフトウェア、WebView ソフトウェア、および WebView テンプレートです。

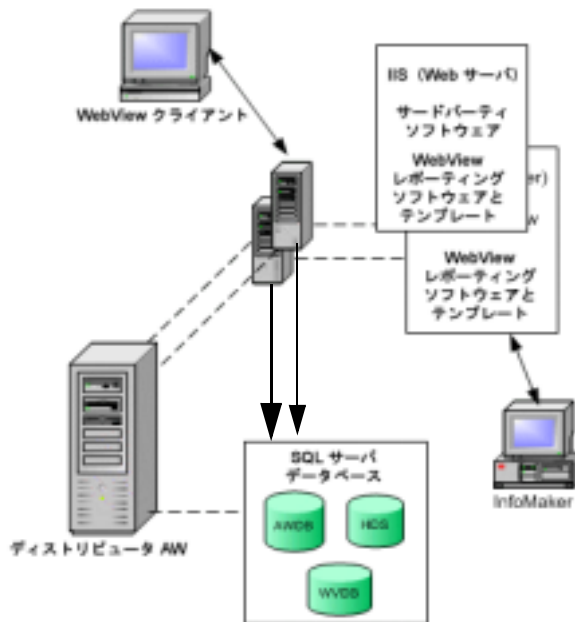
WebView データベース、リアルタイム ディストリビュータ データベース、および HDS（および Microsoft SQL Server）は、ディストリビュータ AW サーバに置く必要があるため、これらの個々の WebView サーバには、データベースクラスのサーバは必要ありません。

■ ICM/IPCC Enterprise 用の WebView の導入

すべてのスタンドアロン WebView サーバは、AW 上のデータベースをポイントしています。

『Cisco ICM Software Release 7.0(0) Bill of Materials』に定義されているサイズとキャパシティに対応するには、このモデルを使用してください。

図 1-4 大規模カスタマー用の WebView の導入形態



標準の導入形態から大規模カスタマー用の導入形態への移行

このセクションでは、(WebView とディストリビュータ AW が同じマシンに共存する) 標準の導入形態でリリース 7.0(0) を最初に設定して、その後、(WebView サーバを別のマシンにインストールする) 大規模カスタマー用の導入モデルに移行する場合の手順について説明します。

標準 (オールインワン) から大規模な導入形態に変更する場合は、次の手順に従ってください。

ステップ 1 ディストリビュータ アドミン ワークステーションでカスタム テンプレートを作成して保存した場合は、スタンドアロン WebView サーバの役割の新しいマシンにテンプレート ライブラリをすべてコピーします。手順は次のとおりです。

- a. ディストリビュータ アドミン ワークステーションで、
`<icmroot>\<inst>\aw\custom` に移動します。
- b. フォルダ全体をコピーして、新しい WebView サーバマシンに貼り付けます。

ステップ 2 次のようにして、サードパーティ ソフトウェアのサービスを停止します。

- a. [スタート] > [プログラム] > [管理ツール] > [サービス] の順にクリックします。
- b. 次の各サービスを右クリックして、[停止] を選択します。
 - Cisco ICM Jaguar Watchdog
 - Jaguar



(注) ディストリビュータ AW からサードパーティ アプリケーションを削除することもできますが、サービスを停止するだけで十分です。

サードパーティ アプリケーションを削除する手順については、「[サードパーティ ソフトウェアのアンインストール](#)」(P.2-10) を参照してください。

ステップ 3 ディストリビュータ AW マシンから WebView を削除します。手順は次のとおりです。

- a. [スタート] > [プログラム] > [ICM Admin Workstation] > [Setup] の順に選択します。
- b. Cisco ICM のセットアップ画面で次の操作をします。
 - インスタンスを選択します。
 - WebView を選択します。
 - [Delete] をクリックします。

ステップ 4 新しいマシンでサードパーティ アプリケーションを最初からインストールします。

手順については、「[サードパーティ ソフトウェアのインストール](#)」(P.2-6) を参照してください。

ステップ 5 新しいマシンで WebView を最初からインストールします。

HDS が有効なアドミン ワークステーションのディストリビュータと WebView データベースが動作するマシンの場所を、WebView の新しいインスタンスでポイントします。

WebView のインストール手順の詳細については、「[Cisco ICM/IPCC Enterprise WebView ソフトウェアのインストール](#)」(P.3-3) を参照してください。

プライマリ AW とセカンダリ AW の導入

プライマリとセカンダリの両方のディストリビュータ アドミン ワークステーションをセットアップする組織もあります。この作業を行う理由と方法については、『*ICM Installation Guide for Cisco ICM Enterprise Edition*』を参照してください。

プライマリとセカンダリのディストリビュータ アドミン ワークステーションを使用する ICM/IPCC Enterprise を導入する場合は、次の点に注意してください。

リリース 7.0 を初めてインストールする場合：

- ディストリビュータ アドミン ワークステーション (AW) と同じマシンに WebView をインストールする場合は、プライマリ AW にインストールする必要があります。
- 別のマシンに WebView をインストールする場合は、プライマリ アドミン ワークステーションのデータベース (AW データベース、HDS、および WebView データベース) をポイントする必要があります。

リリース 5.0 または 6.0 からリリース 7.0 にアップグレードする場合：

- プライマリ アドミン ワークステーションと同じマシンに WebView がある場合は、リリース 7.0 にアップグレードするだけです。
- セカンダリ アドミン ワークステーションと同じマシンに WebView がある場合は、次のいずれかを行う必要があります。
 - セカンダリ AW をプライマリ AW に変更し、サイト名を変更してから、リリース 7.0 にアップグレードする。

または

- セカンダリ AW マシンから WebView を削除する。
- 別のマシンに WebView をインストールする場合は、AW から WebView を削除して、プライマリ アドミン ワークステーションのデータベース (AW データベース、HDS、および WebView データベース) をポイントする必要があります。



(注) 使用できる WebView データベースは 1 つだけで、プライマリ AW 上に置く必要があります。



(注) WebView がインストールされているセカンダリ AW を間違えてアップグレードした場合は、セカンダリ AW から WebView を削除する必要があります。

ホスト型の導入形態

ホスト型の環境を使用すると、サービス プロバイダーや大規模ビジネスで、特定のカスタマーやビジネス専用の子インスタンスにコールをルーティングできるようにします。

各インスタンスには、専用のリアルタイム AW とそのインスタンスのレポートिंगデータが格納された HDS データベースがあります。1 台の WebView サーバと 1 つの WebView データベースをすべてのインスタンスで共有します。

他の導入形態と同様に、レポートングを使用するユーザは、自分のローカル PC の Web ブラウザを使用してログインして、自分の WebView サーバのインスタンスに接続します。

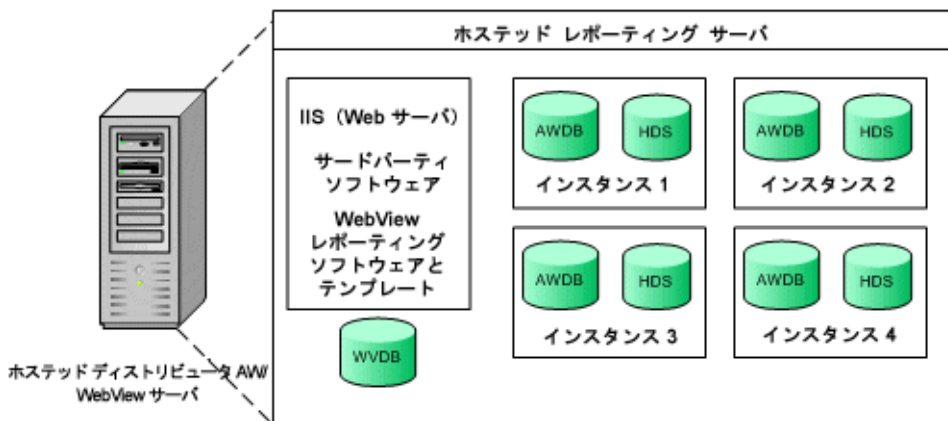
どのデータベースに接続するかは、ブラウザの URL

(`https://<webviewservername>/<instancename>`) に基づいて、WebView で決定されます。あるインスタンスのユーザは、別のインスタンスにはログインできません。

図 1-5 は、4 つのレポートング インスタンスがあるホスト型の環境のディストリビュータ AW/WebView サーバを示しています。この図では、ディストリビュータ アドミン ワークステーションに WebView がインストールされています。

実際のカスタマー数に応じて、ホスト型の導入形態を最適に設定するためのガイドラインについては、『Cisco ICM Software Release 7.0(0) Bill of Materials』を参照してください。

図 1-5 ホスト型レポーティングの導入形態



多言語インストール

リリース 7.0(0) を使用すれば、ディストリビュータ AW 以外のサーバに WebView をインストールできます。そのような導入形態の場合は、WebView のセットアップ時に言語を選択できます。さらに、Microsoft Windows やブラウザでさまざまな言語設定が行われているマシンに WebView クライアントをインストールすることもできます。

このセクションでは、言語に関連した特定の問題について詳しく説明します。言語設定については、このガイドの第 6 章「レポートの時刻および日付」と第 10 章「トラブルシューティングのヒント」も参照してください。



(注)

WebView のインターナショナル化とローカリゼーション サポートの詳細については、『Cisco ICM Software Release 7.0(0) Bill of Materials』を参照してください。

文字セットとデータベース

ICM 7.0(0) のデータベースで使用する文字セットは、SQL Server 2000 の照合順序指定子によって決まります。ICM 7.0(0) でサポートされる照合順序指定子は、Latin1、Japanese、Chinese_PRC および Korean_Wansung だけです。

ICM 7.0(0) では、[エージェント名] [説明] および [理由コード] の各フィールド以外でサポートされているのは、ASCII 文字だけです。これら 3 つのフィールドには、確認ルールは適用されません。つまり、日本語でインストールした場合、WebView のユーザ インターフェイスは日本語で表示され、[エージェント名] [理由コード] および [説明] は日本語で表示されますが、他のすべてのレポートデータは ASCII 文字で表示されます。

これらのフィールドが正しく表示されるには、正しいフォントが使用可能になっている必要があります。

AW と HDS データベースには、それぞれの国の文字セットでデータが保存されています。

イギリスのお客様は、ICM 7.0 で作成した SQL グループに「British English」をデフォルト言語として設定する必要はなくなりました。また、イギリスのプラットフォームに pbodb100.ini をインストールする必要もなくなりました。

セットアップ時の言語の選択

ICM のセットアップを実行して、ディストリビュータ AW を追加したり、WebView を追加したりする際には、言語パラメータを選択する必要があります。

AW と WebView を同じマシンにインストールする場合は、最初にインストールするコンポーネント（通常は AW）の言語が他のコンポーネントのレジストリキーにも設定されます。

標準の導入形態で、ディストリビュータ AW をまず設定して言語を選択した場合、WebView のセットアップ時には言語のドロップダウンリストはグレー表示されます。

ただし、最初に WebView をインストールしてから AW をインストールする場合は、言語を変更できます。この場合、言語を変更すると、WebView のテンプレートが新しい言語のテンプレートと置き換えられることを示すメッセージが表示されます。

大規模カスタマー用の導入形態で、AW と WebView を別々のマシンにインストールする場合は、それぞれに同じ言語を選択してください。

言語の選択の意味

インストール時に選択できる言語は、英語（アメリカ）、英語（イギリス）、フランス語（カナダ）、フランス語（フランス）、ドイツ語、日本語、韓国語、簡体字中国語、およびスペイン語です。言語の選択は、ユーザ インターフェイス、オンライン ヘルプ、およびテンプレートのインストールに次のように影響します。日付形式は、クライアント ブラウザの設定によって決まります。詳細については、「[日付形式の設定方法](#)」(P.6-6) を参照してください。

表 1-1 WebView の言語選択

WebView の言語	UI	ヘルプ	テンプレート
英語 (アメリカ)	ENU ¹	ENU	ENU
英語 (イギリス)	ENU	ENU	ENU
フランス語 (カナダ)	FRC	FRC	FRC
フランス語 (フランス)	FRA	FRA	FRA
ドイツ語	ENU	ENU	ENU
日本語	JPN	JPN	JPN
韓国語	KOR	ENU	KOR
簡体字中国語	CHS	ENU	CHS
スペイン語	ENU	ENU	ENU

1. ENU = 英語 (アメリカ)、FRC= フランス語 (カナダ)、FRA= フランス語 (ヨーロッパ)、
JPN= 日本語、KOR= 韓国語、CHS= 簡体字中国語

ブラウザの言語設定のローカライズ

WebView クライアントとは、サポートされている Internet Explorer Web ブラウザを実行する Windows ベースの PC またはワークステーションのことです。ブラウザのデフォルト言語は Windows のインストール中に設定され、ほとんどの場合は、変更する必要がありません。

WebView でサポートされる 2 つの言語(イギリス英語とカナダのフランス語)については、IE ブラウザの言語にはありますが、Windows プラットフォームの言語にはありません。

カナダのフランス語版または英語 (イギリス) 版の WebView をインストールするように選択した場合は、IE ブラウザの言語を `fr-ca` または `en-gb` に設定することになります。



(注) 異なる言語にローカライズされたブラウザを使用しないことには理由があります。詳細については、「[混合言語インストール環境での日付および日付範囲](#)」(P.6-7) を参照してください。

ブラウザの言語設定を変更するには、次のように操作します。

-
- ステップ 1** ブラウザで、[ツール] > [インターネット オプション] の順に選択します。
 - ステップ 2** [全般] タブで、[言語] をクリックして、[言語の優先順位] ダイアログ ボックスを開きます。
 - ステップ 3** [追加] をクリックします。
 - ステップ 4** [英語 (B.K.)] または [フランス語 (カナダ)] まで、スクロールして選択します。
 - ステップ 5** [OK] をクリックして [言語の優先順位] ダイアログボックスに戻ります。
 - ステップ 6** [上へ] と [下へ] のボタンを使用して、追加した言語をリストの最上部に移動します。
 - ステップ 7** [OK] をクリックして、インターネット オプションに関連するすべてのダイアログボックスを閉じます。
-

■ 多言語インストール



サードパーティ ソフトウェアのインストール

この章では、ICM サードパーティ ツール CD からソフトウェアをインストールする方法を説明します。

この章の内容は、次のとおりです。

- 「サードパーティ ソフトウェアについて」(P.2-2)
- 「サードパーティ ソフトウェアのインストール」(P.2-6)
- 「サードパーティ ソフトウェアをインストールした後の作業」(P.2-9)
- 「サードパーティ ソフトウェアの保守」(P.2-9)
- 「サードパーティ ソフトウェアのアンインストール」(P.2-10)

ICM Third-Party Tools CD からソフトウェアをインストールする前に、[第 1 章「WebView のインストールの準備」](#)を必ずお読みください。

第 1 章では、サードパーティ ソフトウェア CD をインストールする WebView サーバ マシンの要件および導入モデルのオプション (サードパーティ ソフトウェアを、ディストリビュータ アドミン ワークステーションにインストールするか、1 台または複数の WebView サーバにインストールするか) について説明しています。

サードパーティ ソフトウェアについて

ICM/IPCC の導入を管理する場合、ICM Third-Party Tools CD を受け取っているはずですが、この CD には、WebView レポートングをサポートするために必要なアプリケーションが収録されています。

サードパーティ ツールは *WebView* サーバマシンにインストールします。

大規模カスタマー用の導入形態（*WebView* を 1 台または複数の別のマシンにインストールする形態）を使用する場合は、ディストリビュータ アドミン ワークステーションではなく、スタンドアロンの *WebView* サーバ マシンだけにサードパーティ ツールをインストールします。



(注)

System IPCC Enterprise を導入して管理している場合は、DVD のサードパーティ インストーラが自動的に実行されます。サードパーティ ツールをインストールするために、特別な操作は必要ありません。

サードパーティ ソフトウェアのインストール順序

ICM Third-Party Tools CD のアプリケーションは、次のようにインストールする必要があります。

- *WebView* レポートングをセットアップする各 *WebView* サーバ マシンにインストールする。
- ICM のセットアップを実行して *WebView* をインストールする前にインストールする。

サードパーティ ソフトウェアをインストールするための管理者権限

サードパーティ ソフトウェアをインストールするマシンをローカル管理者としてセットアップする権限を持つ、コンピュータの管理者としてログインする必要があります。

CD に収録されているアプリケーション

ICM サードパーティ ツール CD には次のアプリケーションが収録されています。

- Sun JDK バージョン 1.4.2
- New Atlanta ServletExec ISAPI バージョン 5.0.0.18
(このソフトウェアで、サーブレットと JSP ページが編集されます。)
- Sybase EA Server バージョン 5.1.0
(このソフトウェアには、レポートの生成とデータベースのクエリのロジックが格納されています。)



(注) Sybase EAServer は、Jaguar サーバまたは エンタープライズ アプリケーション サーバと呼ばれることもあります。

- PowerBuilder Virtual Machine バージョン 10.x.
このアプリケーションは、レポートングを使用するユーザからは見えません。ただし、サードパーティ ソフトウェアをインストールした後に、[コントロール パネル] の [プログラムの追加と削除] に表示されます。

これらのサードパーティ ソフトウェアのバージョンは、このマニュアルの執筆時のものであることに注意してください。

サードパーティ ソフトウェアのバージョンの最新情報と詳細については、『Cisco ICM Software Release 7.0(0) Bill of Materials』(BOM) を参照してください。

Sybase InfoMaker ソフトウェアについて

Sybase InfoMaker という別のサードパーティ アプリケーションを使用すれば、WebView レポートングのカスタム テンプレートの作成と変更を行えます。ICM サードパーティ ツール CD で提供されるソフトウェアとは異なり、InfoMaker はオプションで別途購入が必要になります。このアプリケーションは、WebView サーバまたはディストリビュータアドミンワークステーションのマシンにはインストールできません。

■ サードパーティ ソフトウェアについて

InfoMaker をインストールする前に、『*Template Design Guide Using InfoMaker for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions*』に説明されている InfoMaker のインストールの手順を参照してください。

このセクションでは、サードパーティ ソフトウェアのインストールを始める前に行う、次の最終チェック項目について説明します。

適切なディスク領域と RAM 容量の確認

サードパーティ ソフトウェアをインストールするドライブに、十分な領域があることを確認してください。インストーラ ソフトウェアは、実行時に約 10 MB の RAM と 1 MB のハード ドライブ領域を使用します。

インストール中に空きディスク領域がなくなった場合、インストール処理を終了して、空き領域のさらに大きなドライブでインストールを最初からもう一度行う必要があります。

- Sun JDK には 60 MB が必要です。デフォルトでは、`c:\j2sdk1.4.2_04` にインストールされます。
- New Atlanta Servlet Exec ISAPI には 15 MB が必要です。デフォルトでは、`C:\Program Files\New Atlanta\ServletExec\ISAPI` にインストールされません。
- Sybase EAServer には 450 MB が必要です。デフォルトでは、`C:\Program Files\Sybase\EAServer` にインストールされます。

EAServer をインストールするドライブに関わりなく、EAServer をインストールするには `TEMP` 環境変数が設定される必要があります。TEMP ディレクトリが作成されるドライブには、最低 300 MB の空き領域が必要です。さらに、このインストールには、`C:\` ドライブに 500 MB の作業領域が必要です。インストールが終了すると、この領域は不要になります。

旧バージョンの Jaguar ソフトウェアの削除

一部の旧バージョンの Jaguar からのアップグレードはできません。サードパーティ ツールをインストールするマシンに、そのようなソフトウェアがインストールされている場合は、サードパーティ ツールのセットアップを実行する前に、そのソフトウェアを手動で削除する必要があります。

-
- ステップ 1** Cisco WebView のサードパーティ ソフトウェアのインストールを実行するマシンに Jaguar 3.5 または Jaguar 3.6.1 がインストールされているかどうかを調べます。
- ステップ 2** それらのソフトウェアのいずれかがインストールされている場合は、「古いバージョンの EAServer/Jaguar の削除」(P.10-13) の手順に従ってソフトウェアを手動で削除してください。
-

New Atlanta Servlet Exec があるかどうかを調べます。

サードパーティ ソフトウェアは、New Atlanta ServletExec の特定の設定に依存する他のアプリケーションと同じマシンにはインストールできません。

サードパーティ ソフトウェアのインストールでは、New Atlanta Servlet Exec がインストールされるだけで設定はされません。WebView の ICM のセットアップで、New Atlanta の設定が WebView とともに動作するように変更されます。

New Atlanta Servlet Exec に依存する別のアプリケーションがマシンにすでにインストールされている場合は、WebView とマシンを共用すると信頼性に問題が生じます。特に、ICM WebView は、New Atlanta ServletExec に固有の設定が必要な Cisco E-Mail Manager Option または Cisco Web Collaboration Option とは共存できません。

Cisco Security Agent の一時停止

-
- ステップ 1** Cisco Security Agent がマシンで実行中かどうかを確認します。
- ステップ 2** Cisco Security Agent (CSA) を使用している場合は、CSA のサービスを中断してからサードパーティ ソフトウェアのセットアップを実行してください。

Cisco Security Agent の詳細については、『*Cisco Security Agent Installation Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions*』を参照してください。

サードパーティ ソフトウェアのインストール

サードパーティ ソフトウェアのインストールには、マシンの速度およびマシン上で利用可能なリソースに応じて、30 ~ 50 分かかる場合があります。

インストール手順の概要を次に示します。詳細は、ICM サードパーティ ツール CD の README.txt ファイルを参照してください。

ステップ 1 ICM サードパーティ ツール CD を挿入して、最上位の階層にある Setup.exe プログラムを実行します。

ステップ 2 [Welcome] 画面で [Next] をクリックして、続いて表示される画面の指示に従います。

セットアップ プログラムにより、WebView に必要なサードパーティ ソフトウェアの一覧がダイアログ ボックスに表示されます。

- このダイアログボックスでは、システムにまだインストールされていないソフトウェアすべてに自動的にチェックマークが付いて (インストール用に選択されて) グレー表示されます。
- CD と同じバージョンのソフトウェアがシステムにすでにインストールされている場合、そのソフトウェアにはチェックマークが付きません (インストール用には選択されません)。

ソフトウェアがすでにシステムにインストールされており、ソフトウェアのバージョン番号が変更されていない場合は、セットアップ プログラムによるソフトウェアの再インストールは行われません。

ステップ 3 自動的に選択されたソフトウェア オプションを確認します。



(注)

選択されていないオプションを再インストールする必要がある場合は、処理をキャンセルして、サードパーティ ソフトウェアのインストールを続ける前に、それらのオプションを手動でアンインストールする必要があります。ソフトウェアの「上書き」インストールはしないでください。

ステップ 4 [Next] をクリックします。

ステップ 5 ファイルのインストール先を選択するように求めるメッセージが表示されたら、ディレクトリの場所を選択または入力します。新規インストール時のデフォルトのインストール先は、次のとおりです。

- Sun JDK :
C:\jdk1.4.2_04
- New Atlanta Servlet Exec :
C:\Program Files\New Atlanta\ServletExec\ISAPI
- Sybase EAServer :
C:\Program Files\Sybase\EAServer



(注) Cisco Security Agent を使用する場合は、サーバにソフトウェアをインストールする際に、必ずデフォルト ディレクトリを使用する必要があります。オプションが使用可能な場合、デフォルトのディスク ドライブは (C:\ から D:\ などへ) 変更できますが、ディレクトリはデフォルトを使用する必要があります。そうしないと、CSA によってそのソフトウェアの実行が禁止されます。

ステップ 6 [Next] をクリックして、インストールを開始します。

インストール中には、ステータス メッセージが表示されます。

ある時点で、未指定パラメータに対してインストール時に選択されたデフォルトを示す警告がコンソールのコマンドライン ウィンドウに表示される場合があります。

これらのメッセージは EAServer のインストールによって生成されるもので、正常なメッセージです。

ステップ 7 インストールが完了すると、コンピュータの再起動を今行うか後で行うかを問い合わせるメッセージが表示されます。

どちらかを選択した後、[Finish] をクリックします。

■ サードパーティ ソフトウェアのインストール

ステップ 8 サーバを再起動します。



(注) WebView をインストールする前に、再起動する必要があります。

コンピュータの再起動後、サードパーティ ソフトウェアのインストールが完了します。

サードパーティ ソフトウェアのインストール ログ

サードパーティ インストーラによって、インストールの進捗状況を示すログ ファイルが作成されます。

このファイルには、重要な情報（現在のインストーラのビルド番号、プログラム実行の各段階、ユーザに対して表示する必要のない小さなエラー、システム設定など）が含まれているので、問題の診断作業を行う際に便利です。

ログ ファイル内の各エントリには、タイム スタンプが含まれます。

このログ ファイルは、C:\Temp ディレクトリに作成されます。ファイル名は WVThirdPartyInstaller.log です。

個々のサードパーティ アプリケーションでもログが生成されます。これらのログの詳細については、「[ログ](#)」(P.10-4) を参照してください。

サードパーティ ソフトウェアをインストールした後の作業

サードパーティのインストールを完了してコンピュータを再起動したら、ICM のセットアップユーティリティから WebView をインストールできるようになります。

この作業の手順については、[第3章「WebView のインストール」](#)を参照してください。

サードパーティ ソフトウェアの保守

サードパーティ ソフトウェアの保守と管理の詳細については、このガイドの以降の章を参照してください。

Jaguar の詳細については、[第5章「Jaguar Administration および Jaguar Watchdog」](#)を参照してください。

[第10章「トラブルシューティングのヒント」](#)にも、サードパーティ ソフトウェアを管理するためのヒントが多数説明されています。

たとえば、5 個以上のプロセッサが搭載されたサーバに New Atlanta をインストールする場合の説明については、「[サードパーティ ソフトウェアのライセンス](#)」(P.10-14) を参照してください。

サードパーティ ソフトウェアのアンインストール

このセクションでは、サードパーティ アプリケーションをアンインストールして削除する方法について説明します。

サードパーティ アプリケーションにはシスコ製のアンインストーラはありません。

ほとんどのサードパーティ アプリケーションは、Windows の [プログラムの追加と削除] を使用してアンインストールできます。Jaguar は手動で削除する必要があります。

ステップ 1 System IPCC Enterprise を導入していない場合は、この手順を省略して手順 2 から始めてください。

System IPCC Enterprise を導入して管理している場合は、一時ディレクトリを作成して、次のファイルをそのディレクトリにコピーします。

- 次のディレクトリ ツリーを作成します。

```
C:\Program Files\Sybase\EAServer\html\classes\webview
C:\Program Files\Sybase\EAServer\html\classes\com\cisco
C:\Program Files\Sybase\EAServer\Respository\Component\Webview
C:\Program Files\New Atlanta\ServletExec ISAPI\ServletExec Data
C:\Program Files\New Atlanta\ServletExec ISAPI\Servlets
C:\Program Files\New Atlanta\ServletExec ISAPI\webapps
```

- 次のファイルをコピーします。

```
c:\Program Files\Sybase\EAServer\Respository\Jaguar.props
c:\Program Files\Sybase\EAServer\Respository\Package\webview.props
```

ステップ 2 次の操作を行ってサービスを停止します。

- [スタート] > [プログラム] > [管理ツール] > [サービス] の順にクリックします。
- 次の各サービスを右クリックして、[停止] を選択します。
 - Jaguar
 - Jaguar Watchdog
 - IIS Admin Services

ステップ 3 次のようにサードパーティ ツールをアンインストールして削除します。

- a. [スタート] > [設定] > [コントロール パネル] > [プログラムの追加と削除] の順にクリックします。
- b. 次のプログラムを選択して、[削除] をクリックします。
 - Java 2 SDK, SE v. 1.4.2_04
 - Servlet Exec 5.0 ISAPI
 - Sybase PBVM 10.x



(注)

オペレーティング システムのすべてのプロンプトに応答します。再起動を求めるプロンプトが表示されれば、それにも応答します。再起動する必要がある場合は、手順 2 を繰り返してサービスを停止してください。

ステップ 4 EAServer/Jaguar を次のように手動で削除します。

- a. [スタート] > [プログラム] > [アクセサリ] > [コマンド プロンプト] の順にクリックして、C:\Program Files\Sybase\EAserver\bin ディレクトリに移動します。
- b. `serverstart.bat -remove` と入力して、Jaguar サービスを削除します。
- c. [コマンド プロンプト] を閉じます。
- d. Windows エクスプローラで、C:\Program Files と C:\Documents and Settings にある Sybase フォルダを検索します。これらのディレクトリにあるすべての Sybase フォルダを削除します。
- e. Regedit を実行して、HKEY_LOCAL_MACHINE\Software にある Sybase というキーを削除します。
- f. 次のようにして環境変数を削除します。
 - [マイ コンピュータ] を右クリックして、[プロパティ] を選択します。
 - [詳細設定] タブで、[環境変数] をクリックします。
 - [システム環境変数] セクションで、JAGUAR と JAGUAR_CLIENT_ROOT という変数を見つけて削除します。
 - また、[システム環境変数] セクションで、PATH と CLASSPATH を編集して Sybase フォルダへの参照情報を削除します。

■ サードパーティ ソフトウェアのアンインストール

System IPCC Enterprise を導入していない場合は、次の方法で再インストールします。

- 2-6 ページ に説明されている手順で、サードパーティ CD からサードパーティ ソフトウェアを再インストールします。
- ICM のセットアップを [Upgrade All] モードで実行します。

System IPCC Enterprise を管理している場合は、次の方法で再インストールします。

- Cisco Security Agent を停止します。
- System IPCC DVD からサードパーティ ソフトウェアを再インストールします。インストーラは次の場所にあります。
Support Files\ThirdPartyInstallers\WebviewThirdParty
- 手順 1 で移動したディレクトリとファイルを元の場所にコピーします。
- System IPCC Enterprise をインストールしたドライブで、icm\bin\ に移動します。
 - IPCCADinitializer.exe を実行します。
 - wvconfig.bat を実行します。

Jaguar Admin パスワードを変更していない場合は、これで再インストールが完了します。

- サードパーティ ツールを再インストールする前に Jaguar Admin パスワードを変更した場合にだけ、EAServer Manager を使用してパスワードをリセットしてください。([スタート] > [プログラム] > [Sybase] > [EAServer 5.1.0] > [EAServer Manager] の順に選択します。)

詳細については、「[Jaguar Admin パスワードの変更](#)」(P.5-2) を参照してください。



WebView のインストール

この章では、Cisco ICM/IPCC Enterprise WebView ソフトウェアのインストール方法とユーザのセットアップ方法を説明します。この章の内容は、次のとおりです。

- 「WebView ソフトウェアについて」(P.3-2)
- 「Cisco ICM/IPCC Enterprise WebView ソフトウェアのインストール」(P.3-3)
- 「WebView ユーザについて」(P.3-6)
- 「WebView ユーザの作成」(P.3-6)
- 「WebView へのログイン」(P.3-9)
- 「WebView のインストールのトラブルシューティング」(P.3-10)
- 「WebView のアンインストール」(P.3-11)

WebView ソフトウェアについて

WebView は、ICM ソフトウェア CD から実行する ICM のセットアップ プログラムのインスタンス コンポーネントとして選択して追加します。

ICM データベースを含む ICM システムのインストール方法の詳細については、『*ICM Installation Guide for Cisco ICM Enterprise Edition*』と『*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*』を参照してください。

WebView のインストールについて

WebView を使用するための ICM のセットアップでは、サードパーティ ソフトウェアをインストールしたのと同じマシンにインストールする必要があります。

使用する導入モデルによっては、ディストリビュータ アドミン ワークステーションと同じマシンになる場合もあれば、1 台または複数の別のマシンになる場合もあります。

WebView は、次の作業を行った後にインストールする必要があります。

- [WebView Database]チェックボックスをオンにして、[Historical Data Server] (HDS) チェックボックスをオフにしたプライマリ ディストリビュータ AW のセットアップ。
- ICMDBA ツールによる HDS の作成。
- [Historical Data Server] を有効にするための ICM のセットアップの再実行。
WebView が HDS からレポートを作成する場合は、HDS を作成して有効にしておく必要があります。
- サードパーティ ツールのインストールとシステムの再起動。

「[WebView コンポーネントのインストール順序](#)」(P.1-20) を参照してください。

WebView をインストールするための管理者権限

ディストリビュータ アドミン ワークステーションまたは別のサーバに Cisco ICM/IPCC Enterprise WebView ソフトウェア製品をインストールするには、ローカルの管理者権限とインスタンスのセットアップ権限が必要です。

Cisco Security Agent とインストール作業

CSA の最新バージョン (CSA 4.5) が稼働している場合は、CSA を停止する許可を求める警告メッセージがセットアップに表示されます。

許可が与えられると、セットアップは CSA を停止し、インストールが完了すると自動的に CSA を再起動します。

CSA がインストールされていても最新版でない場合は、(CSA が稼働中かどうかにかかわらず) 最新版でないことを示すメッセージが表示されます。

CSA の詳細については、『*Cisco Security Agent Installation/Deployment Guide for ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions*』を参照してください。

Cisco ICM/IPCC Enterprise WebView ソフトウェアのインストール

WebView のインストールには、マシンの速度およびマシン上で利用可能なリソースに応じて、約 10 分かかります。

- ステップ 1** ICM ソフトウェアの CD を挿入します。最上位のディレクトリで `Setup.exe` プログラムを見つけて実行します。Cisco ICM のセットアップのダイアログ ボックスが表示されます。
- ステップ 2** 左側のカラムで、WebView のインストール先の ICM インスタンスを選択して [Add] をクリックします。ICM コンポーネントの選択ダイアログ ボックスが表示されます。
- ステップ 3** [WebView] をクリックします。

必要なサードパーティ ツール (JDK、EAServer または New Atlanta Servlet) がサーバにインストールされていないことが ICM のセットアップで検出されると、エラー メッセージが表示されてインストールが中止されます。

すべてのサードパーティ ツールがインストールされている場合は、[WebView Node Properties] ダイアログ ボックスが表示されます。

ステップ 4 [WebView Node Properties] ダイアログ ボックスで次の操作をします。

[Drive]: デフォルト ドライブ (C) をそのまま使用するか、別のドライブ文字を入力します。

[Language]: この項目が有効になるのは、このマシンにディストリビュータ AW をまだインストールしていない場合だけです。デフォルト (英語 (アメリカ)) をそのまま使用するか、次のオプションから選択します。

英語 (イギリス)
フランス語 (カナダ)
フランス語 (ヨーロッパ)
ドイツ語
日本語
韓国語
簡体字中国語
スペイン語



(注) System IPCC Enterprise をインストールできるのは、英語のプラットフォームだけです。

詳細については、「[セットアップ時の言語の選択](#)」(P.1-33) を参照してください。

ステップ 5 データベースの場所を選択します。

[**WebView Database Hostname**]: 保存済みレポート、お気に入りのレポート、およびスケジュールされたジョブを保存するために WebView が使用するデータベースがあるコンピュータのマシン名を入力します。

[**Distributor AW Hostname**]: HDS が有効になっているコンピュータのマシン名を入力します。

ステップ 6 アウトバウンド オプション レポート テンプレートをインストールする場合だけ、[**Outbound Option Support**] チェックボックスをオンにします。アウトバウンド オプションを使用しない場合は、空白のままにしておきます。デフォルトでは空白になっています。

ステップ7 WebView 用に SSL 3.0 の暗号化を設定します。



(注) これらの設定が有効になるのは、Windows 2003 のサーバにインストールしている場合だけです。これらの設定が有効になっていない場合は、SSL は無効になります。

[Enable Encryption (128-bit) for Authentication] チェックボックスをオン (デフォルト) のままにして、Secure Socket Layer の暗号化をそのまま使用します。SSL を有効にしない場合は、このチェックボックスをオフにします。

[Enable Encryption of the Entire Session] チェックボックスは、すべてのページを暗号化する場合にだけオンにします。デフォルトでは、このチェックボックスはオフになっています。

SSL 暗号化の詳細については、「[SSL について](#)」(P.9-5) を参照してください。

ステップ8 [Next] をクリックすると、手順 5 から 8 で設定したパラメータが表示されます。この画面では、設定は変更できません。

選択項目を編集するには、この画面で [Back] をクリックして [WebView Node Properties] ダイアログボックスに戻ります。

ステップ9 [Next] をクリックして、インストールを続けます。

経過表示バーが表示されて、WebView ファイル、WebView テンプレート、および Jaguar Watchdog ファイルがインストールされていることを示すメッセージが表示されます。

ステップ10 [Restart] ダイアログボックスで [Restart] をクリックします。

WebView のインストールを記録するログのリストについては、「[ユーザが WebView にログインできない](#)」(P.10-16) を参照してください。

WebView ユーザについて

WebView にアクセスするには、次の条件を満たしている必要があります。

- Active Directory のユーザとして追加されていること。
- WebView サーバにネットワーク経由でアクセスできること。
- サポート対象の Web ブラウザがインストールされており、ブラウザの適切な設定が有効になっていること。「[Web ブラウザ](#)」(P.1-15)を参照してください。
- 正しい WebView の URL (`http://<webviewserver>/<instance>`) を入力すること。



(注) セッション全体で SSL が有効になっている場合は、`https://<webviewserver>/<instance>` と入力します。

WebView ユーザの作成

WebView レポートिंगのユーザは、WebView サーバに接続して WebView レポートを実行する管理者です。

リリース 7.0(0) では、WebView レポートिंगのユーザの作成には、Active Directory の認証を使用した上で、WebView のドメイン グループにユーザを追加する方法をお勧めします。

ICM/IPCC Active Directory には、インスタンス、ファシリティ、ICM ルートの 3 つの階層があります。各レベルに WebView のグループがあります。

WebView に完全にアクセスできる状態でログインするためには、ユーザが次のうちの少なくとも 1 つのメンバーであることが必要です。

- インスタンスの WebView グループ
- インスタンスを含むファシリティの WebView グループ
- ICM ルートの WebView グループ

Domain Manager ツールを使用して、WebView Domain Security Group にユーザを追加する方法の詳細については、Domain Manager のオンライン ヘルプを参照してください。「[WebView ユーザ認証モデル](#)」(P.9-3) も参照してください。

System IPCC Enterprise を導入している場合は、Web ベースの管理ツールを使用してユーザを追加します。詳細については、System IPCC Web Administration ツールのオンライン ヘルプを参照してください。

ICM Configuration Manager User List

7.0(0) より前のリリースでは、ICM コンフィギュレーション マネージャの User List ツールを使用してユーザを追加していました。

このツールは、アクセス制限のあるユーザを追加するために引き続き使用できません。たとえば、「読み取り専用」アクセスを追加したり、機能制御を実施したりする場合に使用できません。

また、WebView スーパーバイザを作成する場合にもコンフィギュレーション マネージャを使用します。(WebView スーパーバイザとは、自分のエージェント、チームおよびスキル グループのために WebView レポートを実行したり、自分のチームのために設定を変更したりできるように設定されたエージェントのことです。)

詳細については、ICM コンフィギュレーション マネージャ ツールのオンライン ヘルプを参照してください。

WebView ユーザのパスワード有効期限とドメイン セキュリティ設定

WebView (ICM) ユーザは、自分が作成されたドメインからセキュリティ設定を取得します。

ユーザのパスワードの有効期限は、WebView ではなく、ユーザのドメインによって設定されます。このため、WebView 管理者は、パスワード有効期限に関するドメイン セキュリティ ポリシー設定に注意して、WebView ユーザが誤ってアカウントからロックアウトされないようにする必要があります。

WebView ユーザは、WebView 内からはパスワードを変更できません。ただし、WebView 管理者は、User List ツールを使用して WebView ユーザのパスワードを作成および変更できます。

WebView のパスワードの詳細については、「[WebView ユーザがパスワードを変更できない](#)」(P.10-20) を参照してください。

WebView へのログイン

ステップ 1 ブラウザ ウィンドウを開きます。

ステップ 2 WebView の URL (`https://<webviewserver>/<instance>`) を入力します。

このログイン手順は、SSL が有効になっていることを前提としています。SSL を使用していない場合は、プロトコル ID に `http` を入力できます。

ステップ 3 Enter キーを押します。

ステップ 4 プロンプトが表示されたら、WebView ユーザ名とパスワードを入力します。



(注) ユーザ名では、大文字と小文字が区別されません。パスワードでは、大文字と小文字が区別されます。

WebView のインストールが正常にできている場合、ブラウザに WebView の最初のページが表示されます。

サポートされているユーザ名の形式

次の方法でユーザ名を入力して、WebView にログインできます。

- `<domain>\<user>`
- `<domain>/<user>`
- ユーザ プリンシパル名 (`user@domain.com` など)
- `\user` (WebView サーバが関連付けられているドメインがデフォルトで使用されます)
- `/user` (WebView サーバが関連付けられているドメインがデフォルトで使用されます)
- `user` (WebView サーバが関連付けられているドメインがデフォルトで使用されます)

WebView のインストールのトラブルシューティング

ブラウザで WebView のページが開かない、または WebView のページは開くがログインできない。

- 『Cisco ICM Software Release 7.0(0) Bill of Materials』に記述されているサポート対象ブラウザを使用していますか。
- ブラウザは正しく設定されていますか。「[Web ブラウザ](#)」(P.1-15)を参照してください。
- 正しい URL を使用しましたか。SSL が有効になっている場合は、https プロトコル (`https://<webviewserver>/<instance>`) を使用しましたか。
- 正しいドメイン名、ユーザ名、およびパスワードを入力しましたか。
- WebView をインストールしたマシンは、『Cisco ICM Software Release 7.0(0) Bill of Materials』に列挙されている要件に準拠していますか。
- World Wide Web Publishing サービスは稼働中ですか。
- Servlet Exec は正しくインストールされていますか。「[New Atlanta ServletExec の確認](#)」(P.10-6)を参照してください。
- Jaguar サーバは稼働していますか。
- ServletExec ログにエラーが表示されていますか。このログ ファイルの名前は、ServletExec.log です。

WebView にログインできるが、レポートを作成してもエージェントやスキルなどが表示されない。

- awdb の実行をホスティングする SQL Server データベースは動作していますか。
- パーティション化された環境で実行している場合は、要求しているアイテムを表示する権限がログインしたユーザにありますか。
- 一時的なネットワーク エラーが発生していますか。この点を調べる 1 つの方法は、[項目リストの更新] という新しいリンクをクリックすることです。
- Jaguar ログにデータベース アクセス権のエラーが表示されていますか。このログ ファイルの名前は、Jaguar.log です。

トラブルシューティングのヒントの詳細については、[第 10 章「トラブルシューティングのヒント」](#)を参照してください。

WebView のアンインストール

System IPCC を導入して管理しているのではない場合は、次の手順に従って WebView をアンインストールします。

ステップ 1 [スタート] [プログラム] [ICM Admin Workstation] [Setup] の順に選択します。

ステップ 2 Cisco ICM のセットアップ画面で次の操作をします。

- インスタンスを選択します。
- WebView を選択します。
- [Delete] をクリックします。

この操作で、WebView と WebView のレジストリ キーが削除されます。

ステップ 3 「サードパーティ ソフトウェアのアンインストール」(P.2-10) に説明されている方法で、WebView のサードパーティ ソフトウェアをアンインストールします。

System IPCC を導入している場合に WebView をアンインストールするには、次のようにします。

ステップ 1 『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』の説明に従って、管理と WebView レポート用マシンから IPCC ソフトウェアをアンインストールします。

ステップ 2 「サードパーティ ソフトウェアのアンインストール」(P.2-10) に説明されている方法で、WebView のサードパーティ ソフトウェアをアンインストールします。



第 2 部：管理作業

第 2 部には、WebView の管理作業と保守作業を説明した章があります。第 2 部は、次の章で構成されています。

- 第 4 章「WebView データベース」
- 第 5 章「Jaguar Administration および Jaguar Watchdog」
- 第 6 章「レポートの時刻および日付」
- 第 7 章「テンプレートのメンテナンス」
- 第 8 章「WebView のレジストリの設定およびプロパティ ファイル」
- 第 9 章「WebView のセキュリティ：Active Directory および Secure Socket Layer」
- 第 10 章「トラブルシューティングのヒント」

「第 1 部：インストール」には、WebView のインストール方法を説明した章があります。



WebView データベース

この章の内容は、次のとおりです。

- 「WebView データベースについて」(P.4-2)
- 「WebView データベースの場所」(P.4-3)
- 「WebView データベースの導入モデル」(P.4-4)
- 「フェールオーバー WebView データベースの操作」(P.4-7)
- 「別の WebView データベースへの WebView サーバのリダイレクト」(P.4-8)
- 「WebView データベースのテーブル」(P.4-10)

データベース管理の詳細については、『*ICM Administration Guide for Cisco ICM Enterprise Edition*』を参照してください。

WebView データベースについて

WebView データベースは、保存済みのレポート定義、お気に入り、およびスケジュールされたレポート ジョブを保存、更新、保守およびトラッキングするために使用されます。

- レポート定義を保存すると、レポートの生成に使用するテンプレート名、レポート項目、スケーリング係数および日時の範囲が WebView データベースに保存されます。

WebView で保存済みレポートにアクセスして使用できるのは、それらのレポートが WebView データベースに保存されている場合だけです。

- レポートをお気に入りとしてマークすると、そのユーザ設定はレポートとともに WebView データベース内に保存されます。
- 保存済みのレポート定義またはスケジュールされたレポートの更新や削除を行うと、その変更が WebView データベースに保存されます。
- レポート ジョブをスケジュールした場合、そのレポート スケジュールはそのパラメータとともに WebView データベースに保存されます。

ジョブを 1 回実行するようにスケジュールしている場合は、そのジョブは実行後にデータベースから削除されます。

繰り返し実行するジョブをスケジュールしている場合、そのジョブは、WebView 内で削除されるまでデータベース内に残り、指定した日時毎に実行されます。

WebView データベースは、Microsoft SQL の 4 つのテーブルにこのデータを保存します。これらのテーブルについては、「[WebView データベースのテーブル](#)」(P.4-10)を参照してください。

WebView データベースは、ディストリビュータ アドミン ワークステーションにあり、セットアップでの設定に従って WebView サーバのグループで共有できません。場所の詳細については、次のページを参照してください。

WebView データベースの場所

WebView データベースは、プライマリ ディストリビュータ アドミン ワークステーションに置く必要があります。

WebView データベースを作成するオプションは、ICM のセットアップを実行して、リアルタイム ディストリビュータ アドミン ワークステーションをインストールする際に [Real-time Distributor Properties] ダイアログ ボックスに表示されるチェックボックスで選択できます。

リリース 7.0(0) では、アドミン ワークステーションとは別のマシンに、1 台か複数の「スタンドアロン」WebView サーバをインストールできるようになりました。

何台の WebView サーバをセットアップするかに関係なく、通常は、すべて同じ WebView データベースをポイントするように設定します。インストールされている各 WebView サーバで、その AW のマシン名を WebView データベースの場所として入力すれば、そのように設定できます。「[Cisco ICM/IPCC Enterprise WebView ソフトウェアのインストール](#)」(P.3-3)のステップ 5 を参照してください。

このようにすれば、レポートングを使用するすべてのユーザが、保存済みレポート、お気に入り、およびスケジュールされた印刷ジョブに関して、同じ情報にアクセスできます。

複数のディストリビュータ アドミン ワークステーションをセットアップした場合は、2 つ目の (フェールオーバー) WebView データベースを作成することもできます。プライマリ WebView データベースが使用できなくなったら、フェールオーバー WebView データベースをポイントするように WebView サーバを設定できます。「[別の WebView データベースへの WebView サーバのリダイレクト](#)」(P.4-8) を参照してください。

WebView データベースの導入モデル

コールセンターの規模と必要に応じて、次の導入モデルのいずれかを使用して WebView サーバを導入できます。

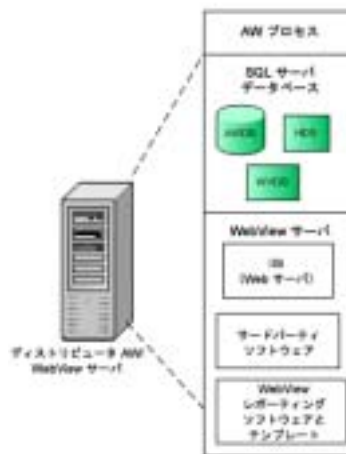
- 「標準の導入形態の WebView データベース」(P.4-4)
- 「大規模カスタマー用の導入形態の WebView データベース」(P.4-5)

標準の導入形態の WebView データベース

標準の「オールインワン」の導入形態では、WebView サーバ、WebView データベース、リアルタイム データベース、履歴データベースがディストリビュータ アドミンワークステーション (AW) に共存しています。

ディストリビュータ AW の設定中に、WebView データベースの場所を問い合わせるメッセージが表示されたら、WebView データベースがローカルマシンにあることを応答してください。

図 4-1 同じマシン上にある WebView サーバと WebView データベース



大規模カスタマー用の導入形態の WebView データベース

リリース 7.0(0) で新しく提供される大規模カスタマー用の導入形態では、ディストリビュータ アドミン ワークステーションと分離して WebView をインストールできるようになりました。

最初から複数の WebView サーバが必要な場合もあれば、最初は 1 台で始めて、会社の規模が大きくなるにつれて追加の WebView サーバをセットアップする場合もあります。

複数の WebView サーバがある場合は、各 WebView のインストール中に、[Node Properties] ダイアログ ボックスで WebView データベースのホスト名を問い合わせるメッセージが表示された際に、WebView データベースがあるディストリビュータ AW のマシン名を入力します。

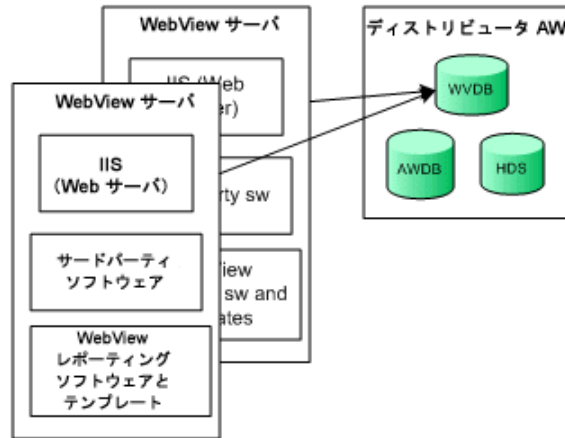
このようにすれば、レポーティングを使用するすべてのユーザが、同じお気に入り、共有レポート、およびスケジュールされたレポート定義に、どのサーバからでもアクセスできるようになります。



(注)

WebView サーバと WebView データベースは、同じリリースの WebView で稼働している必要があります。そうでない場合は、WebView データベースのエラーメッセージが表示されます。「[ログイン時の WebView データベース メッセージ](#)」(P.10-19) を参照してください。

図 4-2 1 つの WebView データベースをポイントする複数の WebView サーバ



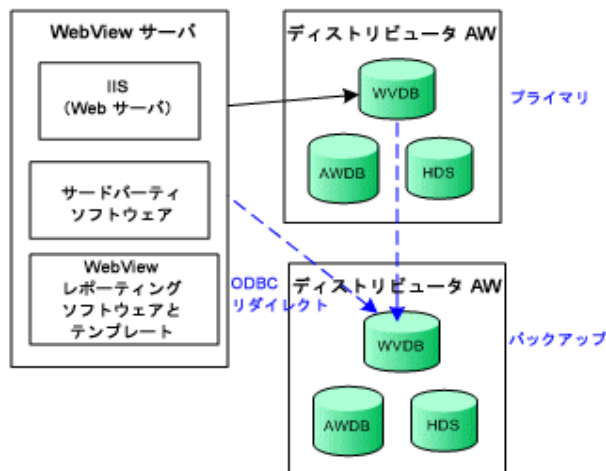
フェールオーバー WebView データベースの操作

ユーザが継続的に気に入りと保存済みのレポート定義にアクセスできるようにするためには、WebView データベース一式をインストールして保守する必要があります。プライマリ WebView データベースに障害が発生した場合は、ICM のセットアップを再度行わなくても、フェールオーバー データベースにリダイレクトできます。

フェールオーバー データベースへのリダイレクトは、ODBC DSN の変更によって実現されており、約 1 時間かかる場合があります。その期間中、レポートングを使用するユーザは引き続き WebView を利用できますが、切り替えが完了するまでは、気に入りと、共有レポート、およびスケジュールされたレポート定義にはアクセスできません。

フェールオーバーのシナリオで WebView データベースを使用できるように保守する場合は、定期的なバックアップ スケジュールを実施して、プライマリ WebView データベースと同じ最新のお気に入りと共有レポートがフェールオーバー側でも確実に保持されるようにしてください。

図 4-3 フェールオーバー WebView データベースへのリダイレクト



2 番目の（フェールオーバー）WebView データベースの作成

- ステップ 1** 2 番目の ICM AW をインストールします。2 番目の AW がすでにインストールされている場合は、ICM のセットアップを実行し、その AW を選択して [Edit] をクリックします。
- ステップ 2** [Real-time Distributor Properties] ダイアログボックスで [WebView Database] を選択します。
- ステップ 3** [Next] をクリックしてセットアップを続行します。インストールが完了して、終了を促すプロンプトが表示されたらセットアップを終了します。



(注) バックアップ データベースに最新のデータが確実に反映されるように、バックアップと復元の手順を計画して実施する必要があります。

別の WebView データベースへの WebView サーバのリダイレクト

このセクションでは、WebView データベースが他のサーバに移動された場合や、バックアップのフェールオーバー WebView データベースをポイントする必要がある場合など、WebView データベースの場所が変更された場合に、WebView サーバをリダイレクトする方法を説明します。

WebView サーバを 2 番目の WebView データベースにリダイレクトするには、最大で 1 時間かかる場合があります。この間、レポートングを使用するユーザは WebView を使用できませんが、お気に入り、共有レポート、またはスケジュールされたレポート定義にはアクセスできません。

WebView サーバのリダイレクト処理中にスケジュールされていたレポートの実行は失敗します。

お気に入り、共有レポート、およびスケジュールされたレポートがバックアップデータベースに格納されている場合は、WebView サーバのリダイレクト完了後にそれらが利用可能になります。



(注) 新しい WebView データベースに対するアクセス権が Jaguar サーバのアカウントに設定されていることを確認するには、Active Directory のツールを使用してください。

フェールオーバー WebView データベースへのリダイレクト

WebView サーバに管理者としてログインして、次の手順に従います。

- ステップ 1** [スタート] > [プログラム] > [管理ツール] > [データ ソース (ODBC)] の順にクリックします。
- ステップ 2** [システム DSN] タブをクリックします。
- ステップ 3** [wvdb ODBC DSN] (<instancename>WVDB_wv) を選択して、[構成] をクリックします。
- ステップ 4** サーバ名を変更して [適用] をクリックします。
- ステップ 5** 新しい WebView データベースにアクセスできることを確認するために、WebView をテストします。

WebView データベースのテーブル

WebView データベースには、4つのデータベース テーブルがあります。次のセクションでは、次のデータベース テーブルの構造を説明します。

- 「WebViewVersion テーブル」(P.4-10)
- 「印刷ジョブ テーブル」(P.4-11)
- 「レポート テーブル」(P.4-13)
- 「ユーザのお気に入りテーブル」(P.4-15)

WebViewVersion テーブル

このテーブルは、WebView ソフトウェアが WebView データベースのバージョンをチェックするために使用します。データベースの現在のスキーマとスキーマの履歴が記録されています。



(注) 複合プライマリ キー (WebViewVersion, LastUpdateDate) には、顧客がアップグレード スクリプトを実行または再実行するたびにイベント履歴が記録されます。

表 4-1 WebViewVersion テーブル

フィールド名	データ型	NULL の許可	制約/インデックス データベース テーブルヘッダー	説明
WebViewVersion	Real	不可	プライマリ キー	WebView データベースのバージョン。
LastUpdateDate	DateTime	不可	プライマリ キー	データベースが最後に作成または更新された日時

印刷ジョブテーブル

このテーブルには、スケジュールされた印刷ジョブ（印刷してファイルに保存するジョブ）につき1つのレコードが格納されています。このテーブルは、レポートテーブルのレポートパラメータを参照しています。

表 4-2 印刷ジョブテーブル

フィールド名	説明	制約 / インデックス データベース テーブルヘッダー	ICM/IPCC データベース のデータ型	NULL の許可
JobTrackID	印刷ジョブをトラッキングするための固有の ID	プライマリ キー	char(50)	不可
Frequency	印刷ジョブの実行回数		char(1)	不可
Token Value	ジョブ ID の値から生成された乱数		char(260)	不可
JobTime	印刷ジョブを実行する時刻		char(260)	不可
Command	印刷ジョブをスケジュールするコマンドライン文字列		char(1000)	不可
ReportID	印刷するレポートを識別する固有の ID		int	不可
DayDates	レポートを印刷する曜日と日付		char(1000)	可
ClientJobID	印刷ジョブが作成される WebView クライアント コンピュータ上でのジョブの ID 番号		int	可
ClientHost	印刷ジョブの印刷元である WebView ホスト コンピュータの名前		char(260)	可
PrintCount	印刷ジョブの数		int	不可
ServerPrint	ジョブの印刷元であるサーバ		int	不可
Printer	印刷ジョブを実行するよう選択されているプリンタの名前		char(260)	可
FileLocation	印刷するファイルの場所		char(260)	可
SaveFileName	印刷ジョブのファイル名		char(260)	可
OwnerIDint	印刷ジョブの作成者		int	可

■ WebView データベースのテーブル

表 4-2 印刷ジョブテーブル (続き)

フィールド名	説明	制約 / インデックス データベース テーブルヘッダー	ICM/IPCC データベース のデータ型	NULL の許可
Instance	印刷ジョブを作成する ICM インスタンス		char(260)	不可
ClientIP	印刷ジョブを作成するコンピュータの IP アドレス。		char(16)	可
FileFormat	印刷するレポートの形式。 例：HTML、PDF、XLS		char(10)	可
PrinterPort	印刷ジョブ用に選択されたプリンタを接続するポート番号		char(10)	可
PrinterDriver	印刷ジョブを実行するよう選択されているプリンタのプリントドライバ		char(260)	可
PrinterName	印刷ジョブを実行中のプリンタの名前		char(260)	可
PrintLocation	印刷ジョブ用に選択されているプリンタの場所		char(260)	可
PDF_Is_Portrait	レポートを PDF 形式で印刷する際の向きを指定する属性。		bit	可
PDF_PaperSize	レポートを PDF 形式で印刷する際の使用紙サイズを指定する属性。		smallInt	可
FileNameAppendDate	新しいファイル名 (ファイル名 + レポート作成日) を生成するか、デフォルト名を使用するかを指定する、レポートの保存時に必要となる属性	デフォルトは 0	bit	可
UserGuid	印刷ジョブをスケジュールしたユーザの固有の ID		varchar(64)	可

レポート テーブル

このテーブルには、保存済みレポートごとに1つのレコードが格納されています。選択された項目やしきい値などのレポート パラメータが保持されています。ユーザのお気に入りテーブルと印刷ジョブ テーブルは、このテーブルに保存されたレポートを参照しています。

表 4-3 レポート テーブル

フィールド名	説明	制約/インデックス データベース テーブルヘッダー	ICM/IPCC データ ベースのデータ型	NULL の許可
ReportID	保存済みレポートの固有の ID	プライマリ キー	int Identity (1, 1)	不可
Instance	レポート データを作成する ICM インスタンス		char(10)	不可
OwnerID	レポートを保存したユーザの 固有の ID		int	可
CustomerID	レポート作成者が属している 会社の固有の ID		int	可
Name	保存済みレポートの名前		char(260)	不可
説明	ユーザが入力するレポートの 任意の説明		text	可
IsPublic	共有レポートと個人レポート のいずれであるか		bit	不可
IsRealTime	リアルタイム レポートと履歴 レポートのいずれであるか		bit	不可
Category	レポート カテゴリ		char(260)	不可
データ型	テーブルまたはグラフ。		char(1)	不可
Template	レポートの作成元テンプレートの 名前		char(260)	不可
ItemsSelected	レポート内で選択されたレ ポート対象の項目		text	不可

■ WebView データベースのテーブル

表 4-3 レポートテーブル（続き）

フィールド名	説明	制約/インデックス データベース テーブルヘッダー	ICM/IPCC データ ベースのデータ型	NULL の許可
StartDateTime	レポート内で選択されている 場合、レポートデータの開始 日時		datetime	可
EndDateTime	レポート内で選択されている 場合、レポートデータの終了 日時		datetime	可
RelativeDateType	レポート内で選択されている 場合、レポートの実行日を基 準とした、レポートデータの 相対日時範囲（今日、来週な ど）		SmallInt	可
DrillDownTemplate	親レポート コンポーネントに 割り当てられたレポート テン プレートの名前。ドリルダウ ンレポートには、親レポート データのフィルタ処理された バージョンが表示されます		char(260)	可
DrillDownCategory	ドリルダウン テンプレートの カテゴリ		char(260)	可
Thresholds	レポート内で設定されている しきい値またはしきい値のリ スト		text	可
RefreshRate	リアルタイム レポートの更新 間隔（秒単位）		int	可
Scale	レポートを表示する大きさを 指定する属性（% 単位）	デフォルトは 100	smallInt	可
UserGuid	レポートを保存したユーザの 固有の ID		varchar(64)	可

ユーザのお気に入りテーブル

このテーブルには、各ユーザが保存したお気に入りごとに1つのレコードが格納されています。

表 4-4 ユーザのお気に入りテーブル

フィールド名	説明	制約/インデックス データベース テーブルヘッダー	ICM/IPCC データ ベースのデータ型	NULL の許可
UserGuid	レポートをお気に入りとして 指定したユーザの固有の ID	プライマリ キー	varchar(64)	可
ReportID	保存済みレポートの固有の ID	プライマリ キー	int	不可

■ WebView データベースのテーブル



Jaguar Administration および Jaguar Watchdog

この章の内容は、Jaguar Administration および Jaguar Watchdog に関する次の項目です。

- 「Jaguar Administration」(P.5-2)
 - 「Jaguar Admin パスワードの変更」(P.5-2)
 - 「Jaguar ログ ファイルのサイズの設定」(P.5-5)
 - 「Jaguar ログ ファイルの削除」(P.5-6)
- 「Jaguar Watchdog」(P.5-7)
 - 「Jaguar Watchdog のプロパティ」(P.5-7)
 - 「Jaguar 再起動後のバッチファイルの実行」(P.5-8)
 - 「Jaguar Watchdog のロギングについて」(P.5-8)

Jaguar Administration

Jaguar は、EAServer またはエンタープライズ アプリケーション サーバとも呼ばれ、ICM サードパーティ ツール CD からインストールするアプリケーションの 1 つです。Jaguar サーバの機能には、レポートの生成やデータベースへのクエリーがあります。

Jaguar Admin パスワードの変更

Jaguar をインストールした後、管理者はデフォルトの Jaguar Admin パスワードを必要に応じて変更できます。

Jaguar Admin パスワードの変更は必須ではありませんが、許可されていないユーザが Jaguar サービスに接続したり、サーバを危険にさらす可能性のあるコマンドを渡すことを回避するための予防措置となります。

Jaguar Admin パスワードの変更方法

-
- ステップ 1** [スタート]メニューから、[プログラム]>[Sybase]>[EAServer 5.1.0]>[EAServer Manager] の順に選択します。[Sybase Central] ダイアログボックスが開きます。
- ステップ 2** [Sybase Central]ダイアログボックスの[Tools]メニューで、[Connect]>[EAServer Manager] の順に選択します。[Login] ダイアログボックスが開きます。
- ステップ 3** [Login] ダイアログボックスで [Connect] をクリックします。メッセージが表示されない場合は、手順 4 に進みます。

[User Name] フィールドが空であるというメッセージが表示された場合は、次の操作を行います。

- a. [User Name] テキスト ボックスに「**jagadmin**」と入力します。
- b. [Host Name] テキスト ボックスに < マシン名 > を入力します。



(注) 以前のバージョンの Jaguar では localhost と入力する必要がありましたが、このバージョンではマシン名を入力する必要があります。マシン名を確認するには、デスクトップ上の [マイ コンピュータ] を右クリックし、ポップアップメニューから [プロパティ] を選択します。[ネットワーク ID] タブを選択するとマシン名が表示されます。

- c. [Port Number] テキスト ボックスのデフォルト (9000) はそのまま使用します。
- d. [Connect] をクリックします。

ステップ 4 [Sybase Central] ダイアログボックスのディレクトリ ツリーから、[EAServer Manager] > [Servers] > [Jaguar] の順に選択します。

ステップ 5 メニューバーで、[File] > [Properties] の順に選択します。

ステップ 6 [Server Properties:Jaguar] ダイアログボックスで [Security] タブを選択します。

ステップ 7 [Administration] ボックスで [Set jagadmin Password] をクリックします。

ステップ 8 [Administrator Password] ダイアログボックスで、パスワードを [New jagadmin Password] テキスト ボックスに入力した後、[Verify] テキスト ボックスに再度入力します。

ステップ 9 [OK] を繰り返しクリックしてダイアログボックスを閉じます。メニューバーから [File] > [Exit] の順に選択して、[Sybase Central] ダイアログボックスを閉じます。



(注) この手順によってパスワードが変更されます。WebView で新しいパスワードが認識されるためには、次の手順も必要です。

新しい Jaguar Admin パスワードを使用して WebView jagconnections.properties ファイルを設定する方法

ステップ 1 テキスト エディタで、
%Jaguar%\html\classes\com\cisco\atg\jagconnection.properties ファイルを開きます (%Jaguar% は、Jaguar (EAServer) ファイルのディレクトリの場所を指すシステム変数です)。

ステップ 2 この jagconnection.properties ファイルの例に示すように、
JAGCONNECT_JAGUAR_ADMIN_PWD= の後に新しいパスワードを入力します。

```
JAGCONNECT_CORBA_ORB_CLASS=com.sybase.CORBA.ORB
JAGCONNECT_JAGUAR_SERVER=localhost
JAGCONNECT_IIOP_PORT=9000
JAGCONNECT_JAGUAR_ADMIN=jagadmin
JAGCONNECT_JAGUAR_ADMIN_PWD=newpassword
JAGCONNECT_JAGUAR_SYS_BEAN=webview/n_icmsysinfo
JAGCONNECT_JAGUAR_DW_BEAN=webview/n_icmdw
```

ステップ 3 jagconnection.properties ファイルを保存します。

パスワードは、初回使用時に WebView によって暗号化されます。

Jaguar ログ ファイルのサイズの設定

Jaguar ソフトウェアは、情報の処理中にログ ファイルに書き込みを行います。ログ ファイルのデフォルトの最大サイズは 10 MB です。ログがこのサイズに達すると、ZIP 形式で圧縮されて `logarchives` サブフォルダに移動され、ファイル名に日付 / タイムスタンプが付加されます。

デフォルトの最大ログ サイズを変更するには、次の手順に従います。

Jaguar ログ ファイルのサイズの設定方法

-
- ステップ 1** [スタート]メニューから、[プログラム]>[Sybase]>[EAServer 5.1.0]>[EAServer Manager] の順に選択します。[Sybase Central] ダイアログボックスが開きます。
 - ステップ 2** [Sybase Central]ダイアログボックスの[Tools]メニューで、[Connect]>[EAServer Manager] の順に選択します。[Login] ダイアログボックスが開きます。
 - ステップ 3** [Login] ダイアログボックスで、次の操作を行います。
 - a. [User Name] テキスト ボックスに「`jagadmin`」と入力します。
 - b. [Host Name] テキスト ボックスに < マシン名 > を入力します。
 - c. [Port Number] テキスト ボックスは、デフォルト (9000) をそのまま使用できます。
 - d. [Connect] をクリックします。
 - ステップ 4** [Sybase Central] ダイアログボックスのディレクトリ ツリー ボックスで、[EAServer Manager] を展開してから [Log Profiles] > [prod] > [Handlers] の順に選択します。
 - ステップ 5** 右ペインで、[eas handler] を右クリックして [Properties] を選択します。
 - ステップ 6** [Type] タブで、最大サイズ値をデフォルト (10 M) から必要なサイズ (50 M など) に変更します。
 - ステップ 7** [OK] をクリックして EAServer Manager を終了します。
-

Jaguar ログ ファイルの削除

ログ ファイルのサイズを設定した場合、データがそのサイズを超えるたびに、Jaguar によって新しいログ ファイルが作成されます。そのため、Jaguar ディレクトリ内に多数のログ ファイルが存在する場合があります。必要以上にシステムの領域を使用しないように、適宜、古いログ ファイルを削除してください。

Jaguar ログ ファイルの削除方法

-
- ステップ 1** ログ ファイルが保存されている Jaguar のルート ディレクトリに移動します。このディレクトリのデフォルトの場所は、`%JAGUAR%\bin\logarchives` (`%JAGUAR%` は、Windows で定義された環境変数) です。
- ステップ 2** 日付の古いログ ファイルを選択して削除します。
-

Jaguar のトラブルシューティング

第 10 章「トラブルシューティングのヒント」で次のセクションを参照してください。

- 「EAServer/Jaguar のインストールが失敗する」(P.10-8)
- 「再起動後に Jaguar サーバの接続が失敗する」(P.10-11)
- 「Jaguar サービスの確認」(P.10-12)

Jaguar Watchdog

Jaguar Watchdog は、WebView Release 7.0(0) で導入された新しいユーティリティです。

このユーティリティは、<ICMRoot>\web\webview\watchdog ディレクトリにインストールされ、ICM のセットアップから WebView レポートングをインストールする際に自動的に有効化されます。

レポート ユーザが WebView にログインしているかどうかにかかわらず、Jaguar Watchdog はオペレーティング システムのサービスとして実行され、Jaguar サービスを監視します。

このユーティリティは、Jaguar サービスの動作を継続的にテストし、サービスが応答しない場合に再起動する機能を備えています。

再起動前にカスタム アクション(メモリ ダンプ、ログ収集など)を実行するバッチ ファイルを実行するように、WatchDog を設定できます。

レポート ユーザ側での対応は不要です。

Jaguar Watchdog のプロパティ

Jaguar Watchdog を設定する adminui.properties ファイルに、編集可能なプロパティが追加されています。

adminui.properties ファイルの場所は次のとおりです。

```
<ICMRoot>\web\webview\reporting\servlet\properties\adminui.properties
```

これらのプロパティについては、「[Jaguar WatchDog \(P.8-6\)](#)」を参照してください。

Jaguar 再起動後のバッチファイルの実行

Jaguar Watchdog では、Jaguar の再起動後にバッチ ファイルを実行するように設定されています。

バッチ ファイルを呼び出すことで、必要なすべてのタスク（再起動について管理者に E メールで通知するなど）の実行をコーディングしたり、EAServer の再起動方法を管理できるようになります。

EAServer の再起動前に特定のタスク（Windows のユーザダンプなど）を実行する場合は、EAServer の自動再起動を無効にしておいて、バッチ ファイルから Jaguar を再起動できます。

デフォルトでインストールおよび設定されるバッチ ファイル

(C:\icm\web\webview\watchdog\jaghook.bat) を次に示します。このファイルは例であり、Jaguar の再起動コードはコメントアウトされています。

```
REM echo Time: > restart.log
REM time /t >> restart.log
REM echo Date: >> restart.log
REM date /t >> restart.log
REM echo ----- >> restart.log
REM echo Calling Shutdown >> restart.log
REM call jagtool shutdown >> restart.log
REM echo Sleeping ... >> restart.log
REM sleep 10 > nul
REM echo Waking up ... >> restart.log
REM net start Jaguar >> restart.log
```

Jaguar Watchdog のロギングについて

デフォルトでは、5 個の Watchdog ログ ファイルが存在し、それぞれの最大サイズは 5 MB です。

これらのファイルは、Jaguar Watchdog アプリケーションと同じディレクトリ (<ICMroot>\web\webview\watchdog) にあります。

ファイル名は、WatchDog.0.log、WatchDog.1.log ... Watchdog.4.log です。WatchDog0.log が最も新しく、WatchDog4.log が最も古いものです。

ログ ファイルの数と最大サイズの両方が設定可能です。

WatchDog.0.log が 5 MB に達すると、WatchDog.1.log という名前に変更され、新しい WatchDog.0.log が作成されます。その他すべてのログの番号が 1 ずつ増えて、最も古いログ (WatchDog.4.log) は削除されます。このメカニズムにより、ログファイル数が 5 個を超えることはなく、WatchDog.0.log が常に最新のものになります。



レポートの時刻および日付

WebView レポートのデータを正しく解釈するためには、レポート ユーザは日付形式と時刻値、およびこれらの値が基準とするタイムゾーンについて理解しておく必要があります。

この章の内容は、次のとおりです。

- 「WebView レポートにおける日時の形式」(P.6-2)
- 「レポート表示用のタイムゾーン値」(P.6-2)
- 「セントラルコントローラのタイムゾーンおよびレポートデータ」(P.6-2)
- 「WebView AW の時刻同期の確認」(P.6-3)
- 「時刻およびタイムゾーンの依存関係」(P.6-4)
- 「日付形式の設定方法」(P.6-6)
- 「混合言語インストール環境での日付および日付範囲」(P.6-7)
- 「国際日付形式のリスト」(P.6-8)

WebView レポートにおける日時の形式

WebView でレポートが生成された場合、[日時]値は次の3箇所に表示されます。

- 履歴レポートが対応する日時範囲を示すレポートヘッダー内。
- レポートデータ内。
- レポートの実行時刻を示すレポートフッター内。

レポート表示用のタイムゾーン値

レポートを正しく表示して理解するためには、レポートユーザは、次の3つのタイムゾーンについて理解しておく必要があります。

- レポートユーザのタイムゾーン
- WebView サーバのデータ受信元である AW のタイムゾーン
- セントラルコントローラのタイムゾーン

セントラルコントローラのタイムゾーンおよびレポートデータ

ICM/IPCC Enterprise では、データはセントラルコントローラと通信する PG および NIC によって生成されます。

データが Logger によってセントラルコントローラデータベースに、またはディストリビュータ AW によってリアルタイムデータベースや履歴データベースに書き込まれた場合、日時の値はすべてセントラルコントローラのタイムゾーンに変換されます。

したがって、データベース内のデータはすべて、セントラルコントローラのタイムゾーンが基準になります。



(注)

データベース内のデータはすべてセントラルコントローラのローカル時刻で書き込まれるため、WebView で行われたレポートはすべて、セントラルコントローラの時刻を基準にする必要があります。たとえば、ユーザが履歴レポートの日時範囲を選択する場合、セントラルコントローラのタイムゾーンを基準にしたデータを入力する必要があります。

WebView AW の時刻同期の確認

ディストリビュータ AW サーバの時刻が ICM セントラル コントローラの時刻と同期していることを確認します。

- AW がセントラル コントローラと同じドメイン内にある場合は、時刻は自動的に同期されます。ただし、AW で Windows Time サービスが有効になっていることを確認してください。
- AW が ICM セントラル コントローラとは別のドメイン内にある場合は、`NET TIME` コマンドを使用して時刻を同期させることもできます。

例：`net time /domain:boston`

AW の時刻がセントラル コントローラの時刻と同期していない場合、レポート実行時間は、レポート内のデータと同期しません。

たとえば、AW の時刻がセントラル コントローラの時刻より 2 分遅れており、レポートが WebView サーバで 10:00 AM に実行された場合、WebView レポートでのレポート実行時刻は 10:00 AM になりますが、レポートデータの時刻は 10:02 AM になります。



注

ICM 同期 (AW では使用不可能、CallRouter と PG では使用可能) は使用しないでください。

デフォルトでは、ICM のセットアップでは (ペリフェラル ゲートウェイ コンポーネントの詳細設定を選択すると表示される [MDS & DMP Properties] ダイアログボックス内で) [Disable ICM Time Synchronization] ボックスが選択されています。詳細については、『*ICM Installation Guide for Cisco ICM Enterprise Edition*』を参照してください。

■ レポート表示用のタイムゾーン値

Time Zone フィールド

[DateTime] フィールドを持つデータベース テーブルの多くには、[TimeZone] フィールドも存在します。

[TimeZone] フィールドは、レコード作成時のセントラル コントローラのタイムゾーンです。このフィールドには、GMT からのセントラル コントローラの時刻のオフセットを指定します。

このフィールドは、夏時間の調整のために使用されます。これにより、「フォールバック」する（秋になると米国の夏時間を 1 時間戻す）際に、Logger がデータベースに重複するキーを書き込まないようにされます。データを生成した PG または NIC のタイムゾーンは、データベースには記録されません。

時刻およびタイムゾーンの依存関係

次の表に、レポートシステムにおける各コンポーネント間の時刻同期およびタイムゾーンの依存関係を、ICM/IPCC システムが正しい時刻を保っているときのみ Router を基準にして示します。

表 6-1 時刻およびタイムゾーンの同期

コンポーネント	Router との時刻同期	Router とのタイムゾーン同期
Router	同期する	同期する
Logger	同期する	同期する
PG/NIC	同期する	場合による
AW	場合による	場合による
WebView クライアント	場合による	場合による

表 6-1 で、場合によるとは、ICM /IPCC コンポーネントが Router と時刻同期またはタイムゾーン同期する場合があるという意味です。ただし、この原則は強制的に適用されるものではないので、システムが自動的にこのように設定されると想定することは妥当ではありません。

ICM ソフトウェアによる時刻同期の処理方法の詳細については、シスコの Web サイト上の Cisco カスタマー コンタクト ソフトウェア Web ページの「Documentation」セクションから入手可能な『*ICM Administration Guide for Cisco ICM Enterprise Edition*』を参照してください。

PG や NIC がセントラル コントローラと同じタイムゾーンにある必要はありません。また、PG や NIC と Router 間を流れる時刻はすべて、Greenwich Mean Time (GMT; グリニッジ標準時) であるため、タイムゾーンは重要ではありません。

ルーティングを正しく行うには、Router、Logger、PG、および NIC が時刻同期する必要があります。ただし、WebView サーバと WebView クライアントの時刻が数分間ずれていても、レポートユーザは直感的にレポートを理解できます。

日付形式の設定方法

WebView では、Internet Explorer ブラウザの言語設定に従ってレポートの日付形式を設定します。WebView では、サーバ上で 9 つの言語をサポートしています。また、表 6-2 (P.6-8) に示すロケールの日付形式をサポートすることが可能です。

WebView がこれらの言語のいずれも検出しない場合は、デフォルトによりアメリカ英語 (mm/dd/yyyy) の形式が使用されます。

Internet Explorer の言語リストに表示される言語は、実際にはロケールであり、ISO-639 言語コードと ISO-3166 国コードの組み合わせです。

ロケールと日付形式の間のマッピングは、wvLocale.properties ファイル内で、次の形式で定義されています。<ロケール>=<日付形式>

例：De=DD/MM/YYYY

WebView は複数のロケールをサポートしています。表 6-2 に、ロケールと、関連する日付形式の間のマッピングを示します。

Internet Explorer で言語とロケールを設定するには、次の手順に従います。

ステップ 1 ブラウザのメニューで [ツール] > [インターネット オプション] を選択します。

ステップ 2 [全般] タブの [言語] ボタンをクリックします。

ステップ 3 [追加] をクリックして言語を選択します。

ステップ 4 [上へ] ボタンをクリックして、言語の優先順位を並べ替えます。



(注) WebView では、最高の優先順位を持つ言語が日付形式に使用されます。

ステップ 5 [OK] を 2 回クリックして終了します。

混合言語インストール環境での日付および日付範囲

WebView では、クライアントの Web ブラウザから適切な日付形式に言語設定がマップされます。ただし、レポート タイトルの下の日時範囲は常に、WebView サーバで使用される形式で表示されます。

図 6-1 に、イギリス英語で設定された WebView クライアントがドイツ語の WebView サーバにクエリーを送信した場合の日付範囲および日付結果を示します。

図 6-1 WebView サーバで使用される形式での日付範囲

Peripheral Half Hour All Fields Report

From: 14.01.2004 00:00:00 To: 19.01.2004 23:59:00

Enterprise Name	Peripheral ID	Date Time
pg_Boston_1	5000	01/14/2004 20:30:00
pg_Boston_1	5000	01/14/2004 21:00:00
pg_Boston_1	5000	01/14/2004 21:30:00
pg_Boston_1	5000	01/14/2004 22:00:00
pg_Boston_1	5000	01/14/2004 22:30:00
pg_Boston_1	5000	01/14/2004 20:00:00

Run Date: 1/19/04 8:50:16 PM CET
Report name: Untitled Report

混合ロケール環境のユーザは、1つのロケールに標準化することで、レポート内での日付表示方法の矛盾を回避できます。たとえば、ケベックにコールセンターを持つフランスの企業は、すべてのクライアント ブラウザを、dd/mm/yyyy を使用する fr に設定できます（fr-ca に設定すると yyyy/mm/dd が使用されます）。

国際日付形式のリスト

Internet Explorer の言語リストに表示される言語は、実際にはロケールであり、ISO-639 言語コードと ISO-3166 国コードの組み合わせです。

ロケールと日付形式の間のマッピングは、

`\icm\web\webview\reporting\servlet\wvLocale.properties` で、次の形式で定義されています。<ロケール>=<日付形式>

たとえば、`de=DD/MM/YY`

表 6-2 に、WebView でサポートされているロケールと、ロケールと日付形式の間のマッピングを示します。

表 6-2 国際日付形式

ロケール	日付形式	説明
Be	DD/MM/YY	ベラルーシ語
Ca	DD/MM/YY	カタロニア語
Cs	DD/MM/YY	チェコ語
Da	DD/MM/YY	デンマーク語
De	DD/MM/YY	ドイツ語
de_AT	DD/MM/YY	ドイツ語 (オーストリア)
de_CH	DD/MM/YY	ドイツ語 (スイス)
de_LU	DD/MM/YY	ドイツ語 (ルクセンブルグ)
El	DD/MM/YY	ギリシャ語
en	MM/DD/YY	英語
en_AU	DD/MM/YY	英語 (オーストラリア)
en_CA	DD/MM/YY	英語 (カナダ)
en_GB	DD/MM/YY	英語 (イギリス)
en_IE	DD/MM/YY	英語 (アイルランド)
en_NZ	DD/MM/YY	英語 (ニュージーランド)
en_US	MM/DD/YY	英語 (アメリカ)
en_ZA	YY/MM/DD	英語 (南アフリカ)

表 6-2 国際日付形式 (続き)

ロケール	日付形式	説明
es	DD/MM/YY	スペイン語
es_AR	DD/MM/YY	スペイン語 (アルゼンチン)
es_BO	DD/MM/YY	スペイン語 (ボリビア)
es_CL	DD/MM/YY	スペイン語 (チリ)
es_CO	DD/MM/YY	スペイン語 (コロンビア)
es_CR	DD/MM/YY	スペイン語 (コスタリカ)
es_DO	MM/DD/YY	スペイン語 (ドミニカ共和国)
es_EC	DD/MM/YY	スペイン語 (エクアドル)
es_ES	DD/MM/YY	スペイン語 (スペイン)
es_GT	DD/MM/YY	スペイン語 (グアテマラ)
es_HN	MM/DD/YY	スペイン語 (ホンジュラス)
es_MX	DD/MM/YY	スペイン語 (メキシコ)
es_NI	MM/DD/YY	スペイン語 (ニカラグア)
es_PA	MM/DD/YY	スペイン語 (パナマ)
es_PE	DD/MM/YY	スペイン語 (ペルー)
es_PR	MM/DD/YY	スペイン語 (プエルトリコ)
es_PY	DD/MM/YY	スペイン語 (パラグアイ)
es_SV	MM/DD/YY	スペイン語 (エルサルバドル)
es_UY	DD/MM/YY	スペイン語 (ウルグアイ)
es_VE	DD/MM/YY	スペイン語 (ベネズエラ)
fi	DD/MM/YY	フィンランド語
fr	DD/MM/YY	フランス語
fr_BE	DD/MM/YY	フランス語 (ベルギー)
fr_CA	YY/MM/DD	フランス語 (カナダ)
fr_CH	DD/MM/YY	フランス語 (スイス)
fr_LU	DD/MM/YY	フランス語 (ルクセンブルグ)
hr	YY/MM/DD	クロアチア語
hu	YY/MM/DD	ハンガリー語

■ 国際日付形式のリスト

表 6-2 国際日付形式（続き）

ロケール	日付形式	説明
is	DD/MM/YY	アイスランド語
it	DD/MM/YY	イタリア語
it_CH	DD/MM/YY	イタリア語（スイス）
ja	YY/MM/DD	日本語
ko	YY/MM/DD	韓国語
nl	DD/MM/YY	オランダ語
nl_BE	DD/MM/YY	オランダ語（ベルギー）
no	DD/MM/YY	ノルウェー語
pl	YY/MM/DD	ポーランド語
pt	DD/MM/YY	ポルトガル語
pt_BR	DD/MM/YY	ポルトガル語（ブラジル）
ro	DD/MM/YY	ルーマニア語
ru	DD/MM/YY	ロシア語
sk	DD/MM/YY	スロバキア語
sl	YY/MM/DD	スロベニア語
sq	YY/MM/DD	アルバニア語
sr	YY/MM/DD	セルビア語
sv	MM/DD/YY	スウェーデン語
tr	DD/MM/YY	トルコ語
uk	DD/MM/YY	ウクライナ語
zh	YY/MM/DD	中国語
zh_CN	YY/MM/DD	中国語（中国）
zh_HK	YY/MM/DD	中国語（香港）
zh_TW	YY/MM/DD	中国語（台湾）



テンプレートのメンテナンス

この章の内容は、次のとおりです。

- 「テンプレートについて」(P.7-2)
- 「テンプレートおよび項目のキャッシング」(P.7-4)
 - 「キャッシュの更新」(P.7-4)
 - 「キャッシングの設定」(P.7-4)
- 「PATCHPBL を実行してテンプレートを更新または修正する方法」(P.7-8)

テンプレートについて

テンプレートには、レポート内で表示可能なデータの SQL クエリー、フォーマット、カラム、ヘッダー、デフォルト ソートと動的なソート、およびグループ化が用意されています。

レポートユーザはテンプレートを選択し、項目および(履歴レポートの場合)日付範囲を指定して、テンプレートからレポートが生成されるときに表示されるコンテンツを限定します。

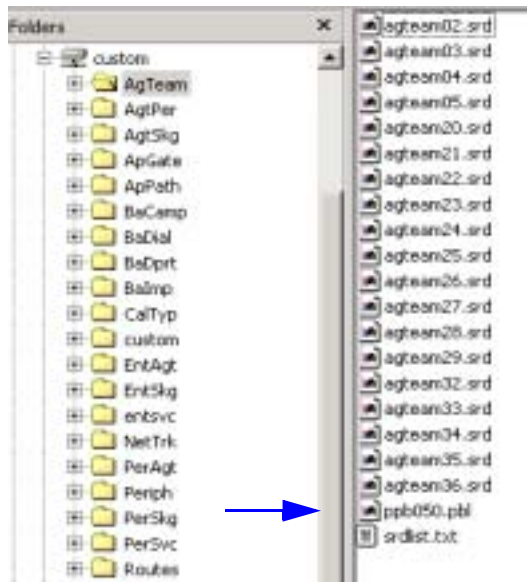
テンプレートの構成

Webview では、200 を超えるシスコ提供のテンプレートが利用可能です。テンプレートは、`icm\<<icm_instance_name>\aw\custom` に格納されています。

これらのテンプレートは、`custom` 内のサブディレクトリ (レポート カテゴリごとに 1 つのサブディレクトリ) として構成されています。各レポートカテゴリディレクトリの内容は、次のとおりです。

- `PPB050.PBL` という名前のファイル
これは、そのレポート カテゴリ内のすべてのテンプレート (シスコ提供およびカスタム) を含む PowerBuilder ライブラリ ファイルです。各レポートカテゴリフォルダには、それぞれの `PPB050.PBL` ファイルがあります。
- 拡張子 `.SRD` を持つ 1 つ以上のファイル
これらは個別のテンプレート ファイルであり、シスコ テンプレート専用です (カスタム テンプレートには使用しません)。
- `srdlist.txt` という名前のファイル
これは、レポートカテゴリ ライブラリ (`PPB050.PBL`) 内にあるすべてのテンプレート ファイルのリストです。

図 7-1 テンプレート



シスコ テンプレートとカスタム テンプレート

シスコ テンプレートは、ICM のセットアップから WebView レポートングを実行するとインストールされます。

カスタム テンプレートは、Sybase InfoMaker を使用して作成したテンプレートです。

カスタム テンプレートの詳細については、『*Template Design Guide Using InfoMaker for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions*』を参照してください。

テンプレートおよび項目のキャッシング

キャッシュの更新

WebView インターフェイスでは、レポート ユーザがテンプレートのリストおよび項目のリストに対して即時更新を適用できるようになりました。

テンプレート ページおよび項目ページの両方に更新リストへのリンクがあり、レポート ユーザは更新された値を即座に表示できます。このオンデマンド更新では、IIS Admin サービスを再起動したりユーザをログアウトする必要がありません。キャッシュが更新されると、ログインしているすべてのユーザが新しいテンプレートおよび項目を表示できるようになります。

詳細については、WebView のヘルプを参照してください。

キャッシングの設定

デフォルトでは、キャッシングはレポート テンプレートおよびレポート項目に対して有効です。キャッシュが削除される時間間隔と同様に、キャッシュが更新される時間間隔もデフォルトで設定されます。

キャッシングを使用すると、WebView がデータベースにクエリーする回数が減るため、システム パフォーマンスが向上します。

キャッシュされた項目とテンプレートのリストは、New Atlanta ServletExec のメモリ領域に保存されます。

- レポート項目は、ICM データベースのパーティショニングが行われていない場合にだけキャッシュされます。
- レポート テンプレートは、データベースのパーティショニングにかかわらずキャッシュされます。

次のディレクトリにある `adminui.properties` ファイルを使用して、さまざまなキャッシュ設定を指定できます。

```
<ICM_ROOT>\web\webview\reporting\servlet\properties\
```

変更できる基本的なキャッシュ設定には、キャッシングの有効化および無効化、キャッシュ更新時間および削除時間の設定などがあります。また、スーパーバイザに対して個別のキャッシングを有効化および無効化することもできます。

NAM 環境では、顧客のコールタイプフィルタリングを有効にして、その顧客のコールタイプに対するコールタイプレポート項目およびテンプレート用に、各顧客が個別のキャッシュを持つようにできます。

`adminui.properties` ファイルを変更した場合は、変更内容を有効にするために、WebView サーバマシンで IIS Admin サービスを再起動する必要があります。

デフォルトでは、キャッシングはレポートテンプレートおよびレポート項目に対して有効です。キャッシュが削除される時間間隔と同様に、キャッシュが更新される時間間隔もデフォルトで設定されます。

キャッシングの有効化および無効化

キャッシングを有効化または無効化するには、次の手順を実行します。

ステップ 1 `DISABLE_ITEM_LIST_CACHING` プロパティの値を `true` または `false` に設定します。

ステップ 2 IIS Admin サービスを再起動して変更内容を有効にします。

キャッシュ更新時間の設定

キャッシュ更新時間を設定するには、次の手順を実行します。

ステップ 1 `WEBVIEW_LISTCACHE_LIVETIME` プロパティの値を、キャッシュを更新する間隔(分単位)に設定します。

例：`WEBVIEW_LISTCACHE_LIVETIME = 240`

ステップ 2 IIS Admin サービスを再起動して変更内容を有効にします。

■ テンプレートおよび項目のキャッシング

キャッシュ削除時間係数の設定

キャッシュ削除時間係数は、キャッシュを削除する間隔を制御します。

デフォルトでは、キャッシュ削除時間係数は4、キャッシュ持続時間は120分です。これらのデフォルト設定では、キャッシュは8時間後に削除されます。

キャッシュ内に存在している時間が `WEBVIEW_LISTCACHE_LIVETIME` プロパティの設定値より短いテンプレートおよび項目は、削除されません。たとえば、`WEBVIEW_LISTCACHE_LIVETIME` プロパティが120に設定されている場合、キャッシュ内に存在している時間が120分より短い項目は削除されません。

キャッシュがメモリを消費しすぎている場合は、このプロパティの値を小さい数に設定して、キャッシュがより頻繁に削除されるようにします。

キャッシュ削除時間係数を設定するには、次の手順を実行します。

ステップ 1 `PURGE_TIME_MULTIPLIER` プロパティの値に、`WEBVIEW_LISTCACHE_LIVETIME` プロパティの値に乘算する係数を設定します。

例：`PURGE_TIME_MULTIPLIER = 2`

ステップ 2 IIS Admin サービスを再起動して変更内容を有効にします。

スーパーバイザキャッシングの有効化および無効化

WebView にログインし、エージェント レポート カテゴリからレポートを実行するスーパーバイザは、自分が管理しているエージェント、チーム、およびスキルグループのデータだけを表示します。

各スーパーバイザは、[エージェント別エージェント] [チーム別エージェント] [スキルグループ別エージェント]、[ペリフェラル別エージェント] のエージェント レポート カテゴリに対して独自のキャッシュを持つことができます。

他のレポート カテゴリについては、スーパーバイザは他の WebView ユーザと同じキャッシュを使用します。

デフォルトでは、レポート テンプレートおよびレポート項目のスーパーバイザキャッシングは、[エージェント] レポート カテゴリに対して有効になっています。

スーパーバイザ キャッシュが消費するメモリが多すぎる場合は、`PURGE_TIME_MULTIPLIER` プロパティをリセットするか、スーパーバイザキャッシングを無効にできます。

スーパーバイザキャッシングを無効にするには、次の手順を実行します。

ステップ 1 `ENABLE_SUPERVISOR_CACHING` プロパティの値を `false` に設定します。

ステップ 2 IIS Admin サービスを再起動して変更内容を有効にします。

スーパーバイザキャッシングを有効にするには、次の手順を実行します。

ステップ 1 `ENABLE_SUPERVISOR_CACHING` プロパティの値を `true` に設定します。

ステップ 2 IIS Admin サービスを再起動して変更内容を有効にします。

PATCHPBL を実行してテンプレートを更新または修正する方法

WebView のアップグレード後にシスコ テンプレートを更新する必要がある場合、またはシスコ テンプレートを置換する必要がある場合（たとえば、誤って削除したり変更した場合）PATCHPBL ユーティリティを使用してレポート ライブラリ ファイルを再生成できます。

PATCHPBL ユーティリティでは、カスタム テンプレートの更新または上書きは行われません。Sybase InfoMaker を使用してカスタム テンプレートを作成および編集する方法については、『*Template Design Guide Using InfoMaker for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions*』を参照してください。

PATCHPBL ユーティリティの機能

PATCHPBL ユーティリティは、PPB050.PBL ファイルを再生成します。PPB050.PBL ファイルが存在しない場合、ユーティリティによってそのファイルが作成されます。

PATCHPBL ユーティリティは、レポートカテゴリ ディレクトリのそれぞれを検索して各カテゴリの srdlist.txt ファイルを読み取り、列挙された SRD ファイルをすべて PPB050.PBL ファイルにコピーします。

PATCHPBL ユーティリティの実行方法

PATCHPBL ユーティリティは、ICM\bin ディレクトリ内に存在します（WebView のインストール時に、このディレクトリに配置されます）。

PATCHPBL ユーティリティを実行するには、コマンドプロンプト ウィンドウから、次のコマンド形式を使用します。

```
PATCHPBL -root <drive>:\ICM\<instance_name>\aw
```

例：PATCHPBL -root C:\ICM\Cisco\aw



WebView のレジストリの設定 およびプロパティ ファイル

この章では、次に示す WebView サーバ上のレジストリの設定およびプロパティ ファイルの設定について説明します。

この章の内容は、次のとおりです。

- 「レジストリ設定」(P.8-2)
 - 「 AllowAdminLogin 」(P.8-2)
 - 「 Event 」(P.8-2)
- 「プロパティ ファイル」(P.8-4)
 - 「 adminui.properties 」(P.8-4)
 - 「 管理およびユーザ インターフェイス 」(P.8-4)
 - 「 キャッシング 」(P.8-4)
 - 「 グラフのサイズ設定 」(P.8-5)
 - 「 PowerBuilder ActiveX コントロール 」(P.8-6)
 - 「 Jaguar WatchDog 」(P.8-6)
 - 「 SSL 暗号化 」(P.8-8)
 - 「 フッター 」(P.8-9)
 - 「 jagconnection.properties 」(P.8-9)
 - 「 WebView.properties 」(P.8-9)
 - 「 wwLocale.properties 」(P.8-10)

レジストリ設定



(注) ICM のセットアップで入力の結果として設定されるレジストリ エントリは、ここには示していません。

AllowAdminLogin

リリース 7.0(0) より前のバージョンでは、レジストリ設定に TRUE|FALSE 値が含まれており、管理者アカウントが WebView へログインすることを許可または禁止できました。

デフォルトでは、管理者アカウントは WebView にログインできませんでした。

リリース 7.0 では、「AllowAdminLogin」は無視されます。WebView にログインするには、管理者アカウントは他のユーザと同様に、WebView へのアクセス権を付与されている必要があります。つまり、管理者は Active Directory で適切な WebView グループに属している必要があります。

Event

キー : HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\
ICM\CurrentVersion\HistoricalData\Event

名前 : Event

データ型 : DWORD

許容値 : [0 | 1]

目的 : Logger から HDS へのイベント複製を有効化 / 無効化します。0 は無効、1 は有効です。イベント複製が無効になっている場合、イベントビューアにイベントは表示されません。デフォルトは 0 です。

**(注)**

WebView がアドミン ワークステーションにインストールされているかどうかにかかわらず、レジストリ キーはアドミン ワークステーションだけで有効です。このキーにより、Logger データベースから（WebView が最終的にレポート対象とする）履歴データベースにイベント データを引き出すかどうか AW に示されます。

■ プロパティ ファイル

プロパティ ファイル

このセクションでは、WebView のプロパティを保持する 4 つのファイルについて説明します。

通常の使用では、プロパティ ファイルの値を変更する必要はありません。

adminui.properties

場所：

<ICMRoot>\web\webview\reporting\servlet\properties\adminui.properties

目的：WebView のメインのプロパティ ファイル。さまざまな設定を定義できます。このプロパティ ファイルには、次のようなセクションがあります。

表 8-1 管理およびユーザ インターフェイス

プロパティ	説明	デフォルト
adminui.ADMIN_TIMEOUT=	ユーザが再度ログインするよう求められるまでに WebView セッションをアイドル状態にできる時間。	120

キャッシング

プロパティ	説明	デフォルト
WEBVIEW_LISTCACHE_LIVETIME=	キャッシュ存続時間	120
DISABLE_ITEM_LIST_CACHING=	すべてのカテゴリに対して項目リストのキャッシングを有効化 / 無効化します。	false
ENABLE_SUPERVISOR_CACHING=	スーパーバイザに対して項目リストのキャッシングを有効化 / 無効化します。	true
SUPERVISOR_CATEGORIES=	スーパーバイザに対する特殊な処理が適用可能なカテゴリ。各カテゴリはセミコロンで区切られます。	agteam;agtper;agtskg;peragt

プロパティ	説明	デフォルト
PURGE_TIME_MULTIPLIER=	キャッシュされた項目をクリーンアップするための削除スレッドの乗数。 乗数に「存続時間」を乗算すると、削除スレッド間隔が求められます。例：存続時間が2時間、乗数が4の場合、削除スレッドは8時間ごとに開始されます。	4
ENABLE_CALTYP_CUSTOMER_FILTER=	コール タイプ カテゴリに対してカスタマー ID に基づいてフィルタリングを有効化 / 無効化します。このキーは、サービスプロバイダーのインストールに対しては「true」に設定する必要があります。	false

グラフのサイズ設定

プロパティ	説明	デフォルト
GRAPH_WIDTH=	PowerBuilder 単位でのグラフの幅	3500
GRAPH_HEIGHT=	PowerBuilder 単位でのグラフの高さ	1750
GRAPH_SIZETODISPLAY=	グラフの表示サイズ (プール)	false
GRAPH_BORDER=	グラフの枠 (プール)	false
GRAPH_VALUELABELFONTHEIGHT=	値軸上のラベル文字列に使用するグラフのフォントサイズ	12
GRAPH_SERIESLABELFONTHEIGHT=	シリーズ軸上のラベル文字列に使用するグラフのフォントサイズ	12
GRAPH_CATEGORYLABELFONTHEIGHT=	カテゴリ ラベルに使用するグラフのフォントサイズ	12
GRAPH_VALUEDISPLAYFONTHEIGHT=	値軸上のデータ文字列に使用するグラフのフォントサイズ	10
GRAPH_SERIESDISPLAYFONTHEIGHT=	シリーズ軸上のデータ文字列に使用するグラフのフォントサイズ	10
GRAPH_CATEGORYDISPLAYFONTHEIGHT=	カテゴリ データの表示文字列に使用するグラフのフォントサイズ	10
GRAPH_LEGENDDISPLAYFONTHEIGHT=	凡例文字列に使用するグラフのフォントサイズ	10

■ プロパティ ファイル

PowerBuilder ActiveX コントロール

プロパティ	説明	デフォルト
PBACTIVEX_WIDTH=	ブラウザでの PowerBuilder ActiveX コントロールの幅 (ピクセル単位)	120
PBACTIVEX_HEIGHT=	ブラウザでの PowerBuilder ActiveX コントロールの高さ (ピクセル単位)	550
PBACTIVEX_VSBAR=	PowerBuilder ActiveX コントロールの縦のスクロールバー (プル)	true
PBACTIVEX_HSBAR=	PowerBuilder ActiveX コントロールの横のスクロールバー (プル)	true

Jaguar WatchDog

Jaguar Watchdog の設定の詳細については、[第 5 章「Jaguar Administration および Jaguar Watchdog」](#)を参照してください。

プロパティ	説明	デフォルト
WATCHDOG_COMPONENTS	このプロパティは変更しないでください。	n_icmsysinfo; n_icmdw; n_icmauth; n_wvreportfns
WATCHDOG_CONNECTION_ATEMPTS_INTERVAL	EAServer への接続が試行される間隔 (秒数)。	15
WATCHDOG_CONNECTION_ATTEMPTS	EAServer を再起動する要求を OS に送信する前に、Watchdog が EAServer への接続を試行する回数。	10
WATCHDOG_EASERVER_RESTART_TIME	接続を再試行する前に、EAServer の再起動を待機する時間 (秒数)。	120

プロパティ	説明	デフォルト
WATCHDOG_EXCEPTIONS_TO_IGNORE	メソッドの実行時に WatchDog が無視する、セミコロンで区切られた例外のリスト。「*」を入力すると、すべての例外が無視されます。CORBA 例外 (org.omg.CORBA.COMM_FAILURE など) の場合は、最後の部分だけ (COMM_FAILURE など) をリストします。その他の例外は完全修飾で指定する必要があります。	
WATCHDOG_MEGABYTES_PER_LOG	次のファイルが作成されるまでにログファイルが増大可能な最大サイズ。	5 M
WATCHDOG_NUMBER_LOG_FILES	循環するログ ファイルの数。1 つのログファイルがサイズのしきい値に達すると、Watchdog によって次のログファイルが作成され、記入が開始されます。「 Jaguar Watchdog のロギングについて 」(P.5-8) を参照してください。	5
WATCHDOG_PACKAGE	このプロパティは変更しないでください。	webview
WATCHDOG_RESTART_EASERVER	Watchdog によってシステムが応答していないことが検出された場合、EAServer を再起動します。可能な値は Yes No および True False です。大文字と小文字は区別されません。	Yes
WATCHDOG_RUNSCRIPT	EAServer が応答していない場合に実行するスクリプトの完全な名前およびパス。パスには二重の円記号を使用する必要があります。 このプロパティは、空の文字列 ("") に設定するか、設定ファイルから削除できます。バッチ ファイルだけをサポートしています。「 Jaguar 再起動後のバッチファイルの実行 」(P.5-8) を参照してください。	c:\icm\web\webview\watchdog\jaghook.bat

■ プロパティ ファイル

プロパティ	説明	デフォルト
WATCHDOG_TEST_FAIL_TIME	EAServer が応答していないと判断する前に、テストが完了するまで Watchdog が待機する秒数。	15
WATCHDOG_TEST_INTERVAL_TIME	テストが実行される間隔(秒数)。メソッドは順次繰り返され、すべてのテストが完了するとタイマーが再始動します。	120

SSL 暗号化

プロパティ	説明	デフォルト
SSL_ENCRYPTION_LEVEL=	<p>WebView の暗号化レベル。これを変更できるのは SSL 暗号化ユーティリティを使用した場合だけです。adminui.properties ファイル内のこの値は変更しないでください。</p> <p>「SSL 暗号化ユーティリティ」(P.9-7) を参照してください。</p> <p>値は次のとおりです。</p> <p>none : すべての情報 (WebView にログインする際のユーザ名およびパスワードを含む) がブラウザとサーバ間でクリア テキストで送信されます。</p> <p>authentication : ログイン情報 (ユーザ名およびパスワード) は暗号化されますが、セッションの残りの情報はクリア テキストで送信されます。</p> <p>session : WebView セッション全体 (ログイン、レポート表示など) が暗号化されません。</p>	Authentication

フッター

プロパティ	説明	デフォルト
FOOTER_FR_LEFT=	レポートのフッターの値。	user
FOOTER_FR_RIGHT=	レポートのフッターの値。	report
FOOTER_SR_LEFT=	レポートのフッターの値。	date
FOOTER_SR_RIGHT=	レポートのフッターの値。	template

jagconnection.properties

場所：

```
<EAServerRoot>\html\classes\com\cisco\atg\jagconnection.properties
```

目的：WebView が Jaguar サーバに接続するための接続パラメータを指定します。Jaguar 用の接続パラメータ (Username、Port、Password など) を変更した場合、このファイル内の値を変更します。

jagconnection.properties ファイルの例：

```
JAGCONNECT_CORBA_ORB_CLASS=com.sybase.CORBA.ORB
JAGCONNECT_JAGUAR_SERVER=
JAGCONNECT_IIOP_PORT=9000
JAGCONNECT_JAGUAR_ADMIN=jagadmin
JAGCONNECT_JAGUAR_ADMIN_PWD=
JAGCONNECT_JAGUAR_SYS_BEAN=webview/n_icmsysinfo
JAGCONNECT_JAGUAR_DW_BEAN=webview/n_icmdw
JAGCONNECT_JAGUAR_AUTH_BEAN=webview/n_icmauth
JAGCONNECT_JAGUAR_WVREPFNS_BEAN=webview/n_wvreportfns
```

WebView.properties

場所：<ICMRoot>\web\webview\reporting\servlet\WebView.properties

目的：WebView 固有のローカライズ情報 (英語) がすべて含まれています。

WebView サーバ マシンのデフォルト ロケールのローカライズ ファイルが存在しない場合、このファイルがデフォルトで使用されます。

■ プロパティ ファイル

wvLocale.properties

場所 : <ICMRoot>\web\webview\reporting\servlet\wvLocale.properties

目的 : ロケールと日付形式との間のマッピングが含まれています。



WebView のセキュリティ： Active Directory および Secure Socket Layer

この章では、WebView レポートイングにおける 2 つのセキュリティ機能について説明します。この章の内容は、次のとおりです。

- 「Active Directory について」(P.9-2)
 - 「WebView 管理者のドメイン権限」(P.9-2)
 - 「WebView ドメイン ローカル セキュリティ グループにおけるユーザメンバシップ」(P.9-2)
 - 「WebView ユーザ認証モデル」(P.9-3)
- 「SSL について」(P.9-5)
 - 「ICM のセットアップ時の SSL の設定」(P.9-5)
 - 「ユーザのログイン時における変更」(P.9-6)
 - 「SSL 暗号化ユーティリティ」(P.9-7)

Active Directory について

Microsoft Active Directory^(R) (AD) サービスでは、アプリケーション、ファイル、データベース、およびその他のリソースへのアクセス権に関する情報を管理することで、ネットワーク環境における保水性およびセキュリティを確保します。

リリース 7.0(0) の認証モデルは、受け入れられた Microsoft の青写真に従って Active Directory と連携しています。ICM WebView で必須の特権は、AD 標準に従って制限されています。

Active Directory の詳細については、『*Staging and Active Directory Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions*』を参照してください。

WebView 管理者のドメイン権限

ICM のセットアップの WebView レポートング コンポーネントをインストールするには、WebView 管理者は ICM ドメインのローカル管理およびセットアップ権限を持っている必要があります。

その他の設定およびレポートング機能では、全体的なドメイン管理機能は必要ありません。

WebView ドメイン ローカル セキュリティ グループにおけるユーザメンバシップ

以前のリリースでは、各ユーザ アカウントは個別に作成されていました。個々のユーザは、ICM コンフィギュレーション マネージャ ユーティリティの User List ツールを使用してユーザ アカウントを作成していました。

これは引き続き、ユーザ アカウントを追加する方法として有効です。

お客様では、任意の AD ユーザを WebView Domain Local Security Group (DLG; ドメイン ローカル セキュリティ グループ) のメンバにすることにより、その AD ユーザに WebView 特権を割り当てることもできるようになりました。

リリース 7.0(0) では、この方法でユーザを追加します。

WebView ユーザ認証モデル

このセクションでは、WebView ユーザ認証が ICM Active Directory モデルとどのように連携しているかを説明します。

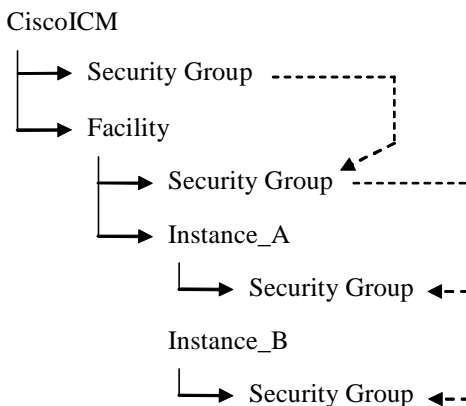
ICM 導入環境における AD Organizational Unit(OU; 組織ユニット)および Domain Local Security Group (DLG; ドメイン ローカル セキュリティ グループ)の階層は、次のとおりです。

```
<Root>
  CiscoICM_<function>
<Facility>
  <facility_name>_<function>
<Instance>
  <facility_name>_<instance_name>_<function>
```

WebView ユーザ アカウントは、それぞれの「<Instance>」OU 内で「<facility_name>_<instance_name>_WebView」DLG のメンバシップを持つ AD 内のアカウントになります。

したがって、リリース 7.0(0) では、WebView ユーザ アカウントの認定要件は、USER_GROUP テーブル内にエントリを持つ Windows NT ドメイン アカウントから、対象のインスタンスに対するそれぞれの Organizational Unit(OU; 組織ユニット)内で WebView Domain Local Security Group (DLG; ドメイン ローカル セキュリティ グループ)のメンバシップを持つ Active Directory アカウントに変わります。

図 9-1 Active Directory



AD 管理者は、標準の Active Directory ツール、User List ツール、または ICM Domain Manager ツールを使用して、任意の AD ユーザを WebView Domain Local Security Group (DLG; ドメイン ローカル セキュリティ グループ) のメンバにすることで、そのユーザに WebView 特権を割り当てることができます。

ファシリティおよび ICM ルートの OU では、WebView DLG のメンバに特殊な特権は割り当てられません。

ユーザ名

WebView にログインするには、次の方法でユーザ名を入力します。

- <domain>\<user>
- <domain>/<user>
- ユーザのプリンシパル名 (user@domain.com)
- \user (デフォルトでは、WebView サーバ マシンに関連付けられているドメイン)
- /user (デフォルトでは、WebView サーバ マシンに関連付けられているドメイン)
- user(デフォルトでは、WebView サーバ マシンに関連付けられているドメイン)

SSL について

Secure Socket Layer (SSL) は、Web ブラウザと Web サーバ間のセキュアな通信を可能にするプロトコルです。

Microsoft Internet Information Services (IIS) バージョン 6.0 が動作する Windows 2003 サーバ環境に WebView サーバがインストールされている場合、WebView リリース 7.0(0) では、SSL 3.0 に対して 128 ビットの暗号化をサポートしています。

Windows 2000 サーバおよび IIS 5.0 からアップグレードするお客様では、SSL オプションは ICM のセットアップでグレー表示され、インストール時に無効になります。

ICM のセットアップ時の SSL の設定

ICM のセットアップの [WebView Node Properties] 画面には、WebView 用に SSL 3.0 暗号化を設定するためのグループ ボックスが表示されます。

このグループ ボックスには、次の管理項目があります。

- 暗号化 (128 ビット) を有効にするためのチェックボックス (デフォルトで選択されています)
- セッションを暗号化するためのチェックボックス

管理者は、ICM のセットアップからデフォルトの設定を変更できます。また、SSL 暗号化ユーティリティを呼び出すことで、いつでも設定を変更することが可能です。このユーティリティの使用法については、「[SSL 暗号化ユーティリティ](#)」(P.9-7) を参照してください。

デフォルトをそのまま使用した場合：

- (OpenSSL を使用して) 自己署名証明書が生成され、その証明書がローカル マシンストアにインポートされ、IIS Web サーバ上にインストールされます。自己署名証明書とは、外部の認証局による署名のない証明書のことで、これにより、暗号化された Web 接続が確実に行われるようになります。
- WebView にログインする際に入力される認証情報 (ユーザ名およびパスワード) が確実に暗号化されるようになります。

管理者が複数の WebView サーバをインストールする場合は、それぞれを独自の証明書で設定し、SSL を個別に設定できます。

別の証明書がすでにインストールされている場合は、ICM のセットアップではその証明書が置換されることはなく、既存の証明書が上書きされることもありません。

以後、管理者は、企業の認証局または信頼できるサードパーティ認証局 (Verisign など) によって署名されている証明書を取得してインストールできます。これを行う場合、管理者は、その認証局によって提示された手順に従うか、または Microsoft Knowledge Base の手順を参照して IIS を直接設定できます。

ユーザのログイン時における変更

このセクションでは、SSL が有効になっているときのレポート ユーザに対する 2 つの小さな変更について説明します。

URL

SSL が認証に対して有効になっている場合、レポート ユーザは `http` で始まる WebView URL を入力します。

SSL がセッション全体に対して有効になっている場合、各ページの URL は `https` で始まります。

セキュリティの警告

レポート ユーザが初めて SSL 対応ページを開いたとき、サーバの証明書を受け付けるように求めるセキュリティの警告が表示されます。

このメッセージのオプションは、[はい] [いいえ] または [証明書の表示] です。

- [はい] を選択すると、このブラウザセッションに関してだけの証明書を受け付けられます (信頼されます)。ユーザが WebView に次回アクセスしたときには、セキュリティの警告が表示されます。
- [いいえ] を選択すると、WebView アクセスが禁止されます。ブラウザには空白ページが表示されます。
- [証明書の表示] を選択すると、証明書をインストールするオプションがある画面が開きます。[インストール] をクリックすると証明書がローカルに保存され、以後、セキュリティの警告が表示されることはありません。

SSL 暗号化ユーティリティ

SSL 暗号化ユーティリティとは、WebView サーバ上の任意のローカル管理者が使用できるスタンドアロン アプリケーションで、ICM のセットアップを起動せずに SSL 設定の変更ができます。

ユーティリティの起動

WebView サーバがディストリビュータアドミンワークステーション上にある場合、管理者はこのユーティリティを AW プログラム グループから実行できます。

WebView サーバが別のマシン上にある場合、管理者はこのユーティリティを WebView サーバから実行できます (/icm/bin/sslutil.exe)。

ユーザインターフェイス

SSL 暗号化ユーティリティには、次の 2 つのタブがあります。

- [Configuration] タブには、使用している環境で検出された ICM Web ベースのアプリケーションに対して SSL が現在有効になっているかどうかが表示されます。これらのアプリケーションは、WebView、Dynamic Reskilling/WebConfig、および Internet Script Editor です。

このタブで変更を行うには、ICM インスタンスを選択します。次に、そのインスタンスに対して [SSL 3.0 Encryption] を選択または選択解除します。

WebView に対して [Enable Encryption] を選択すると、2 つのオプションボタン、[Authentication] と [Session] が有効になります。

- [Authentication] では、ユーザ名およびパスワードがあるログイン ページが暗号化されますが、セッションは暗号化されません。
- [Session] では [Authentication] が想定され、ユーザと WebView サーバ間で送信されるすべてのページ (クエリー、レポート、ヘルプなど) が暗号化されます。
- [Certificate Authentication] タブには 1 つのボタン、[Execute] があります。これをクリックすると、証明書があらかじめ作成されているかどうかを確認されます。証明書が存在する場合、管理者に上書きするか、あるいは実行を取り消すよう求めるメッセージが表示されます。

証明書が存在しない場合、ユーティリティによって

<installDrive>\icm\ssl\host.crt 内に自己署名証明書が作成されます。

変更を適用すると、`adminui.properties` 内の暗号化の値が (`none`、`auth`、または `session` に) 更新されます。

変更を有効にするために管理者が IIS を再起動する必要はありません。



トラブルシューティングのヒント

この章の内容は、次の項目に関するトラブルシューティング情報です。

「ログ」(P.10-4)

「サードパーティ ソフトウェア」(P.10-5)

- 「信頼済みサイトに対するブラウザの設定」(P.10-5)
- 「New Atlanta ServletExec の確認」(P.10-6)
- 「デバッグ：サードパーティ ツールに対するオン / オフ」(P.10-7)
- 「EAServer/Jaguar のインストールが失敗する」(P.10-8)
- 「エラー 2221：現在のユーザ セキュリティ タイプの決定」(P.10-9)
- 「Jaguar Admin パスワード変更後のエラー」(P.10-10)
- 「エラー：IIS Admin サービスの設定」(P.10-10)
- 「エラー：Windows スクリプティング ホストをインストールする必要がある」(P.10-11)
- 「再起動後に Jaguar サーバの接続が失敗する」(P.10-11)
- 「Jaguar サービスの確認」(P.10-12)
- 「古いバージョンの EAServer/Jaguar の削除」(P.10-13)
- 「サードパーティ ソフトウェアのライセンス」(P.10-14)
- 「World Wide Publishing サービス：サービスの停止と WebView の再起動」(P.10-15)

「インストールとログイン」(P.10-16)

- 「ログイン後に Java コードが表示される」(P.10-16)

- 「ユーザが WebView にログインできない」(P.10-16)
 - 「ユーザは正しいユーザ名を入力しているか」(P.10-16)
 - 「ユーザは WebView グループのメンバか」(P.10-17)
 - 「HTTP エラー 403.4 が表示されているか」(P.10-17)
 - 「空白のパスワードを使用しているか」(P.10-17)
 - 「IP アドレスが変更されているか」(P.10-18)
 - 「パスワードが期限切れになっているか、またはユーザ アカウントが無効になっているか」(P.10-18)
 - 「Jaguar が正しく機能しているか」(P.10-18)
 - 「ログイン時の WebView データベース メッセージ」(P.10-19)
 - 「WebView ユーザがパスワードを変更できない」(P.10-20)
- 「ジョブスケジューラ」(P.10-21)
- 「ジョブスケジューラが機能しない」
 - 「ターミナル サービスがクライアント上で動作しているか」(P.10-21)
 - 「ユーザはプリンタへアクセスできるか」(P.10-21)
 - 「ユーザに最小権限があるか」(P.10-21)
 - 「ActiveX が有効になっているか」(P.10-22)
 - 「クライアント上でファースト ユーザ スイッチングが無効になっているか」(P.10-22)
 - 「Java 仮想マシンがインストールおよび設定されているか」(P.10-22)
 - 「ジョブがトリガーされる時にユーザがログインしているか」(P.10-24)
 - 「WebView サーバが [信頼済みサイト] リストに追加されているか」(P.10-24)
 - 「ジョブスケジューラの [File Not Found] メッセージ」(P.10-24)
 - 「ジョブスケジューラをアップグレードしてもジョブが新しいサーバに移行しない」(P.10-25)
- 「レポートとテンプレート」(P.10-26)
- 「3000 行の制限」(P.10-26)
 - 「エージェント データがレポートに表示されない」(P.10-26)
 - 「ダイヤラ ポートステータス リアルタイム レポートが空白」(P.10-27)

- 「レポートの生成時に空白ページが表示される」(P.10-28)
- 「レポート内の Caltype 項目」(P.10-29)
- 「WebView テンプレートを選択しようとする際のエラー」(P.10-29)
- 「Web サーバから情報を取得する際のエラー」(P.10-29)
- 「レポート実行中のエラー」(P.10-30)
- 「グラフィカルレポートが印刷されない」(P.10-30)
- 「グラフィカルレポートが正しく機能しない」(P.10-31)
- 「フランス語のレポートでヘッダーが切り捨てられる」(P.10-31)
- 「履歴レポートが正しく機能しない」(P.10-31)
 - 「履歴レポートが失敗する」(P.10-32)
 - 「固定日付で保存した履歴レポートが正しく機能しない」(P.10-33)
 - 「履歴レポートによってシステムが低速になる」(P.10-34)
- 「ページが正しく表示されない」(P.10-34)
- 「アップグレード後に個人レポートやお気に入りのレポートが表示されない」(P.10-35)
- 「保存済みレポートが正しく機能しない」(P.10-36)
- 「ICM レコードと WebView レポート間の時刻の差」(P.10-36)

このガイドの次に示すセクションにも、インストールおよびメンテナンスに関するトラブルシューティング情報が記載されています。

- WebView インストールに関する問題が発生した場合は、第 3 章の「[WebView のインストールのトラブルシューティング](#)」を参照してください。
- ブラウザの設定については、「[Web ブラウザ](#)」(P.1-15)を参照してください。
- テンプレートについては、第 7 章「[テンプレートのメンテナンス](#)」を参照してください。

WebView アプリケーションに関するトラブルシューティングのヒントについては、WebView のオンライン ヘルプを参照してください。

カスタム テンプレートに関するトラブルシューティングのヒントについては、『*Template Design Guide Using InfoMaker for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions*』を参照してください。

これらの手順に従っても問題が解決されない場合は、このガイドの「はじめに」に記載されているテクニカル サポートにお問い合わせください。

ログ

サードパーティ ツールのインストール時に記録されたエラーおよび情報については、次のログを参照してください。

WebView サードパーティ インストーラ :

C:\Temp\WVThirdPartyInstaller.log

JDK インストーラ : C:\Temp\jdk142Setup.log

New Atlanta ServletExec インストーラ : C:\Temp\NASEI.log

Sybase EAServer 5.0 インストーラ : C:\Temp\EAServer50.log

Sybase EAServer 5.1 インストーラ : C:\Temp\EAServer51.log

Sybase PowerBuilder VM 10 インストーラ : C:\Temp\pbvm10install.log

WebView アプリケーションの使用中に記録されたエラー、警告、および Java 例外については、次のログを参照してください。

New Atlanta ServletExec :

C:\Program Files\New Atlanta\ServletExec ISAPI\ServletExec.log

Sybase EAServer : C:\Program Files\Sybase\EAServer\bin\jaguar.log

ジョブ スケジューラの使用中に記録されたエラーおよび情報については、次のログを参照してください。

ジョブ スケジューラ : <SYSTEM32DIR>\JobScheduler.log

JobScheduler.log は、ジョブの実行がスケジュールされていたシステム上にあります。つまり、ジョブがクライアントに印刷または保存されるようにスケジュールされていた場合は、クライアントシステム上にあります。ジョブが WebView サーバで印刷または保存されるようにスケジュールされていた場合は、WebView サーバ上にあります。

サードパーティ ソフトウェア

信頼済みサイトに対するブラウザの設定

新しいバージョンの Internet Explorer ではセキュリティ設定が強化されているため、WebView 機能の一部が正しく動作しない場合があります。たとえば、空白ページが表示されたり、ジョブ スケジューラやグラフィカル レポートで問題が発生することがあります。

これを解決するには、次の手順に従ってブラウザの [信頼済みサイト] リストに WebView サーバを追加します。

ステップ 1 ブラウザのメニューで [ツール] > [インターネット オプション] > [セキュリティ] の順に選択します。

ステップ 2 [信頼済みサイト] をクリックします。[サイト ...] をクリックします。

ステップ 3 [信頼済みサイト] ダイアログボックスで、WebView に対して次の URL を入力します。

```
http://<webview_server>  
https://<webview_server>
```

ステップ 4 [追加] をクリックします。

ステップ 5 [OK] をクリックして設定を適用し、[信頼済みサイト] ダイアログ ボックスを閉じます。

ステップ 6 [セキュリティ] タブの [レベルのカスタマイズ] をクリックして、次の項目が有効になっていることを確認します。

- [署名済み ActiveX コントロールのダウンロード]
- [ActiveX コントロールとプラグインの実行]
- [スクリプトを実行しても安全だとマークされている ActiveX コントロールのスクリプトの実行]

■ サードパーティ ソフトウェア

ステップ 7 これらの設定がオンになっている場合は、[キャンセル] をクリックします。

これらの項目がオンになっていない場合はオンにし、[OK] をクリックして変更を確認します。

ステップ 8 [OK] をクリックしてツールを終了します。

New Atlanta ServletExec の確認

次の手順に従って、New Atlanta ServletExec が動作しているかどうかをテストします。

ステップ 1 WebView サーバ上のブラウザから `http://localhost/servletexec/admin` にナビゲートします。

ステップ 2 [ServletExec Administration login] ページで、ユーザ名として `admin` を入力します (パスワードは入力しません)。

ログインできる場合は、ServletExec が動作しています。

ServletExec が動作していない場合、ログイン ページは表示されません。

- ページが表示されない場合は、IIS Admin が動作していることと、World Wide Web Publishing サービスが起動していることを確認します。
- Internet Information Services Console でデフォルトの Web サイトが動作していることを確認します。
- ServletExec がインストールされていることを確認します。この確認は、[コントロール パネル] > [アプリケーションの追加と削除] の順に選択して行います。
- 空白の画面またはエラーが表示される場合は、`ServletExec.log` および `ServletExecNative.log` ファイルでさらに詳しいエラー メッセージを確認します。

- サードパーティ ツールのアンインストールや再インストールを検討します。
「サードパーティ ソフトウェアのアンインストール」(P.2-10) を参照してください。
- ServletExec のトラブルシューティングに使用できる DBMon というユーティリティの詳細については、サーバにインストールされている New Atlanta のマニュアルを参照してください。

デバッグ：サードパーティ ツールに対するオン / オフ

ServletExec のデバッグをオン / オフに切り替えるには：

ステップ 1 次のファイルにナビゲートし、開きます。

```
c:\<icmroot>\web\webview\reporting\servlet\properties  
\adminui.properties
```

ステップ 2 キー `WEBVIEW_DEBUG` を次のように編集します。

- `Debug On` を `true` に設定します。
- `Debug Off` を `false` に設定します。

ステップ 3 IISAdmin サービスおよび W3SVC サービスを再起動して変更を有効にします。

EAServer/Jaguar のデバッグをオン / アップにするには：

ステップ 1 ファイル `c:\<icmroot>\web\webview\utils\DebugOn.reg` にナビゲートします。

ステップ 2 ファイルを右クリックして [編集] を選択します。

■ サードパーティ ソフトウェア

ステップ 3 "Debug"=dword:0000000x を変更します。設定は次のとおりです。

- x=1 は基本デバッグです。
- x=2 はより詳細なデバッグです。これは通常、必要となる最高レベルのデバッグです。
- x=3 は最も詳細なデバッグです。この設定では、ログが急速に増大します。レポート内のヘッダーのロックをトラブルシューティングする場合にだけ使用してください。

ステップ 4 DebugOn.reg を保存してファイルを閉じます。

ステップ 5 DebugOn.reg をダブルクリックし、レジストリに情報を追加するよう求められたら [はい] をクリックします。

ステップ 6 Jaguar サービスを再起動して変更内容を有効にします。

EAServer/Jaguar のデバッグをオフにするには：

ステップ 1 DebugOff.reg をダブルクリックし、レジストリに情報を追加するよう求められたら [はい] をクリックします。

ステップ 2 Jaguar サービスを再起動して変更内容を有効にします。

EAServer/Jaguar のインストールが失敗する

Jaguar サーバが起動できない場合、シスコシステムズでテストされていないカスタムの EAServer/Jaguar インストールを実行している可能性があります。WebView では、シスコ サードパーティ インストーラおよび ICM インストーラによって構成されている前提で EAServer をサポートしています。標準の構成を変更する必要がある場合は、シスコにお問い合わせください。

サポートされている構成に復元するには、次の手順に従います。

-
- ステップ 1** EAServer/Jaguar をアンインストールするには、第 2 章の手順に従います。2-10 ページを参照してください。
- ステップ 2** WebView をアンインストールするには、第 3 章の手順に従います。3-11 ページを参照してください。
- ステップ 3** コンピュータを再起動します。
- ステップ 4** サードパーティ ソフトウェアのインストールを再実行し、標準インストール オプションを選択します。2-6 ページを参照してください。
- ステップ 5** ICM WebView ソフトウェアを再インストールします。
-



(注) このヒントは、System IPCC Enterprise の導入環境には適用されません。

エラー 2221 : 現在のユーザ セキュリティ タイプの決定

ディストリビュータ アドミン ワークステーションをインストールする際に、次のメッセージが表示されることがあります。

```
SEVERE: Error 2221 occurred while trying to determine the current user security type.
```

このメッセージは、アドミン ワークステーションがドメイン コントローラにコンタクトできないことを示します。アドミン ワークステーションがドメインに含まれていること、ドメイン管理者がログインしていること、ドメインが到達可能で起動していることを確認します。



(注) このヒントは、System IPCC Enterprise の導入環境には適用されません。

Jaguar Admin パスワード変更後のエラー

Jaguar Admin パスワードを変更する場合、WebView では、EAServer Manager の [Login] ダイアログボックスと `jagconnection.properties` ファイルの 2 箇所でパスワードを変更する必要があります。

EAServer Manager のパスワードを変更して `jagconnection.properties` ファイルのパスワードを変更しない場合には、WebView を開こうとすると次のようなエラーメッセージが表示されます。

```
Error - LogonUser returned an error code = 1326
```

「[Jaguar Admin パスワードの変更](#)」(P.5-2) を参照してください。

エラー : IIS Admin サービスの設定

WebView のサードパーティ ソフトウェアのインストール中に、IIS Admin サービスが正しく設定されていないというエラーメッセージが表示されることがあります。

IIS Admin サービスの起動時に、IIS に保存されているアカウント情報はローカル SAM と同期されますが、COM+ アプリケーションは自動的に更新されません。その結果、プロセス外のアプリケーションに対するリクエストが失敗します。

この問題を解決するには、`synciwam.vbs` 管理スクリプトを実行して、IIS COM+ アプリケーションを正しいアイデンティティで更新します。

次の手順に従って同期を実行します。

-
- ステップ 1** <IIS インストール ドライブ:>/Inetpub/AdminScripts/synciwam.vbs にナビゲートします。
 - ステップ 2** `synciwam.vbs` を右クリックします。
 - ステップ 3** [コマンド プロンプトで開く] を選択します。
 - ステップ 4** コマンド ウィンドウが開き、`synciwam.vbs` スクリプトが実行されます。スクリプトが完了して閉じるまで待ちます。
-

エラー：Windows スクリプティング ホストをインストールする必要がある

サードパーティ ソフトウェアをインストールする際に、次のエラー メッセージが表示されることがあります。

```
The Windows Scripting Host must be installed. Download and run the installer from Microsoft: <<url>>.Setup will now abort.
```

Windows スクリプティング ホストとは、Windows コンピュータ上で Visual Basic スクリプト (VBScript) を実行するエンジンです。これは (特定の重要なタスクに VBScript を使用する) WebView サードパーティ インストーラの実行に必要です。

次の手順に従ってスクリプティング ホストをインストールします。

-
- ステップ 1** エラー メッセージで定義された URL にナビゲートし、ご使用のオペレーティング システムに適したインストーラをダウンロードしてください。
 - ステップ 2** ファイルをダウンロードしたフォルダにナビゲートし、ファイルを開いてインストールを開始し、すべてのデフォルトをそのまま使用します。
 - ステップ 3** インストールが完了したら、コンピュータを再起動して、WebView サードパーティ インストーラを実行します。
-

再起動後に Jaguar サーバの接続が失敗する

Windows の [サービス] コントロール パネルで Jaguar が再起動された後、断続的にポートを解放できないことがあります。

再起動後、Jaguar が動作しているようなのに、WebView ユーザがログインできない場合やレポートを実行できない場合は、次の手順に従って Jaguar をシャットダウンします。

-
- ステップ 1** コマンド プロンプトを開きます。
- ステップ 2** Program Files/Sybase/EAServer/bin フォルダに移動します。
- ステップ 3** jagtool shutdown コマンドを入力します。
- ステップ 4** Windows の [サービス] コントロール パネルを使用してサービス バックアップを開始します。
-

Jaguar サービスの確認

次の手順に従って、Jaguar サービスがインストールされ、開始していることを確認します。

-
- ステップ 1** [スタート] メニューから、[プログラム] > [管理ツール] > [サービス] の順に選択します。
- ステップ 2** [サービス] ダイアログボックスで、[Jaguar] が一覧に表示され (インストール済み) [開始] になっていることを確認します。
- 開始されていない場合は、[Jaguar] を右クリックし、ポップアップの選択ボックスから [開始] オプションを選択します。
 - インストールされていない場合は、コマンドライン ウィンドウから次のコマンドを実行します。%JAGUAR%\bin\serverstart.bat -install 次に、上記の手順に従ってサービスを開始します。
-

古いバージョンの EAServer/Jaguar の削除

EAServer をインストールする場合は、クリーンな状態から始めることをお勧めします。EAServer (Jaguar) を上書きインストールしないでください。EAServer (Jaguar) を完全に削除するには、次の手順に従います。その後、セットアップを再実行してください。

ステップ 1 次の NT サービスを停止します。IISAdmin、Jaguar、Sybase EP Management Agent、sysam

ステップ 2 開いている [サービス] コントロール パネル ウィンドウをすべて閉じます。

ステップ 3 [Jaguar CTS Jaguar] というタイトルのウィンドウをすべて閉じます。

ステップ 4 次のファイルを実行します。

```
c:\program files\sybase\CIMRepository-3_0_0\bin\stoprepository.bat
```

ステップ 5 次のファイルを実行します。

```
c:\Program Files\Sybase\AgentManager-3_0_0\bin\am_stop.bat
```

ステップ 6 コマンド プロンプトから、次のコマンドを実行します。

```
%JAGUAR%\bin\serverstart.bat -remove
```

ステップ 7 コマンド プロンプトから、次のコマンドを実行します。

```
c:\Program Files\Sybase\SYSAM-1_0\bin\installs.exe" -n sysam -r
```

ステップ 8 コマンド プロンプトから、次のコマンドを実行します。

```
c:\Program Files\Sybase\shared-1_0\bin\sybjsvc.exe" -d -sn"Sybase EP Management Agent
```

ステップ 9 c:\program files\sybase フォルダ全体を削除します。

ステップ 10 c:\flexlm フォルダを削除します。

ステップ 11 次のレジストリ キーを削除します。HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Sybase

■ サードパーティ ソフトウェア

ステップ 12 次のレジストリ キーを削除します。

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Sybase, Inc

ステップ 13 次の環境変数を削除します。Jaguar, LM_LICENSE_FILE, SYBASE_SYSAM

ステップ 14 PATH および CLASSPATH 環境変数から sybase フォルダへの参照をすべて削除します。

ステップ 15 コンピュータを再起動します。

サードパーティ ソフトウェアのライセンス

シスコシステムズでは、New Atlanta ServletExec ISAPI 4.1 の 4-CPU ライセンスを配布し、自動インストールされるようにしています。WebView をインストールするサーバが 5 つ以上のプロセッサを搭載している場合は、5-CPU 以上のライセンスを New Atlanta から入手する必要があります。

4-CPU 以上の New Atlanta ライセンスをインストールするには、次の手順に従います。

ステップ 1 WebView のサードパーティ ソフトウェアをインストールします。第 2 章「サードパーティ ソフトウェアのインストール」を参照してください。

ステップ 2 WebView レポートングソフトウェアをインストールします。第 3 章「WebView のインストール」を参照してください。

ステップ 3 New Atlanta からライセンスを取得します（まだ取得していない場合）。

ステップ 4 <NewAtlantaRoot>\ServletExec ISAPI\ServletExec Data\servers.properties ファイルを開きます。<NewAtlantaRoot> は、New Atlanta がインストールされているディレクトリです（例：C:\Program Files\New Atlanta）。

- ステップ 5** 行 `servletoexec.serial=<license_#>` を変更して、`<license_#>` が新規のライセンス番号になるようにします。
- ステップ 6** ファイルを保存し、IIS Admin NT サービスを再起動して変更を有効にします。
-

World Wide Publishing サービス：サービスの停止と WebView の再起動

次のエラーが発生することがあります。World Wide Web Publishing サービスを停止すると WebView は停止しますが、Web Publishing を再起動しても WebView は回復しません。

このエラーは、World Wide Web Publishing サービスを停止して IIS Admin サービスを停止しない場合は New Atlanta がエラーでクラッシュするという、IIS 内の制約が原因で発生します。Web Publishing サービスを再起動しても、New Atlanta は起動しません。

これを解決するには、IIS Admin サービスを次の手順で再起動します。

- ステップ 1** [スタート] ボタンから、[設定] > [コントロール パネル] > [管理ツール] > [サービス] の順に選択します。
- ステップ 2** [サービス] ダイアログボックスのサービスのリストで、[IIS Admin Service] をダブルクリックします。
- ステップ 3** [IIS Admin Service のプロパティ] ダイアログボックスで [開始] をクリックします。
- [OK] をクリックして [サービス] ダイアログボックスを終了します。
-

インストールとログイン

通常のインストール時の問題についてのソリューションのチェックリストに関しては、「[WebView のインストールのトラブルシューティング](#)」(P.3-10)を参照してください。このセクションでは、比較的一般的ではない問題について説明します。

ログイン後に Java コードが表示される

WebView へのログイン時に WebView ウィンドウではなく Java コードが表示される場合は、New Atlanta ディレクトリからいくつかの WebView ファイルがなくなっている可能性があります。

この問題は、New Atlanta ServletExec をアンインストールした後で再インストールした場合に発生します。Servlet Exec をアンインストールしたときに、New Atlanta Servlet ディレクトリにあった WebView ファイルが削除されている可能性があります。

この問題を解決するには、New Atlanta Servlet を再インストールすることに加えて、ICM のセットアップを[Upgrade All]モードで再実行して、消失した WebView ファイルが再インストールされるようにします。

その後、WebView を実行して、正しく表示されることを確認してください。

それでも、WebView を開いたときに Java コードが表示される場合は、Cisco TAC にご連絡ください。

ユーザが WebView にログインできない

ユーザは正しいユーザ名を入力しているか

ユーザ名が「[ユーザ名](#)」(P.9-4)に記載されている認識可能な形式の 1 つで入力されていることを確認します。

<domain>\username という形式を使用して、WebView で誤ったドメインが想定されていないか確認します。

ユーザは WebView グループのメンバか

標準の Active Directory ツールまたは ICM Domain Manager ユーティリティを使用して、対象インスタンスに対してユーザがインスタンス、ファシリティ、またはルート レベルにおける WebView グループのメンバであることを確認します。

HTTP エラー 403.4 が表示されているか

SSL がセッション全体に対して有効になっており、ユーザがログインできない場合、または 403.4 HTTP エラーが表示されている場合は、URL で https プロトコルが使用されていることを確認します。

ICM のセットアップで [Full Session SSL Encryption] が有効になっている場合、WebView にログインするための URL には https プロトコルが含まれている必要があります。例：`https://<server>/<instance>`

同様に、WebView サーバを [信頼済みサイト] に追加する際には、https プロトコルを使用する必要があります。

SSL が有効になっているときに `http://<server>/<instance>` を入力すると、次のようなエラー メッセージが表示されます。

HTTP エラー 403.4

許可されていません: SSL が必要です。このエラーは SSL で保護されたページにアクセスしようとしていることを示します。このページを見る場合には、アドレスの先頭を "https://" と入力して SSL を有効にする必要があります。この問題が続く場合には、Web サーバーの管理者に問い合せてください。

SSL が有効になっていない場合に `https://<server>/<instance>` を入力すると、WebView によって自動的に `http://<server>/<instance>` にリダイレクトされます。エラーは表示されません。

空白のパスワードを使用しているか

空白のパスワードを持つ Active Directory ユーザを作成することは可能ですが、WebView へのログインではパスワードが必要となります。

空白のパスワードを持つユーザは、WebView にはアクセスできません。

■ インストールとログイン

IP アドレスが変更されているか

WebView サーバの IP アドレスが変更されている場合、WebView はマシン名で Jaguar にコンタクトできないため、ログイン接続に失敗し、Jaguar WatchDog により Jaguar が繰り返し再起動される可能性があります。

これを解決するには、次の手順に従って、WebView がサーバの外部 IP アドレスを使用して Jaguar に接続するように設定します。

ステップ 1 jagconnection.properties ファイルにナビゲートします。

このファイルは次の場所にあります。%JAGUAR%\html\classes\com\cisco\atg\jagconnection.properties.

ステップ 2 ファイルを開いて JAGCONNECT_JAGUAR_SERVER というキーを探します。デフォルトでは、これは空白に設定されています。

ステップ 3 このキーを (127.0.0.1 ではなく) マシンの外部 IP アドレスに設定します。

パスワードが期限切れになっているか、またはユーザアカウントが無効になっているか

Windows マシンにログインして、ユーザのパスワードおよびアカウント ステータスがまだ有効であることを確認してください。

Jaguar が正しく機能しているか

「再起動後に Jaguar サーバの接続が失敗する」(P.10-11) を参照してください。

「Jaguar サービスの確認」(P.10-12) も参照してください。

ログイン時の WebView データベース メッセージ

WebView にログインする際に、次のメッセージの 1 つが表示されることがあります。

- WebView データベースが更新されていません。
- WebView データベースは更新されていますが、WebView アプリケーションが更新されていません。

これらのメッセージは、WebView アプリケーションのバージョンと WebView データベース スキーマのバージョンとの間にミスマッチがある場合に表示されます。

このミスマッチは、WebView データベースをホスティングしているアドミン ワークステーションがアップグレードされているにもかかわらず、WebView コンポーネントがアップグレードされていない場合、またはその逆の場合に発生します。

これらのメッセージのいずれかが表示された場合は、WebView データベースをホスティングしているディストリビュータ アドミン ワークステーションと WebView コンポーネントの両方が同じバージョンにアップグレードされていることを確認してください。「[WebViewVersion テーブル](#)」(P.4-10)を参照してください。

- WebView データベースに接続できません。保存済みレポート、お気に入り、およびジョブ スケジューラは使用できません。システム管理者に連絡してください。

このメッセージは、WebView データベースに接続できないとき（たとえば、データベース サーバが停止したり、SQL サーバが起動していない場合）に表示されます。このメッセージが表示された場合は、次のことを確認してください。

- WebView データベースをホスティングしているアドミン ワークステーションが動作しているか、また SQL サーバがそのアドミン ワークステーション上で動作しているか。
- WebView データベース (wvdb) がアドミン ワークステーション上に存在するか。
- WebView のインストール時に、WebView データベース ホスト名として正しいマシンが入力されているか。
- Jaguar ログに、WebView が SQL サーバから受信しているエラーに関する詳細が表示されているか。

WebView ユーザがパスワードを変更できない

WebView パスワードの変更や更新は、WebView 内では行えません。ICM ワークステーション上だけで変更やリセットができます。

ICM ユーザは、パスワード期限に関するドメインセキュリティ ポリシー設定について理解している必要があります。設定が「無期限 (never)」以外になっている場合、ICM ワークステーションにログインしない WebView ユーザは、パスワードを変更できないまま、パスワードの期限が切れている可能性があります。

WebView ユーザのパスワードが期限切れになった場合、そのユーザは ICM ワークステーションにログインするか、またはドメイン管理者にパスワードのリセットを依頼する必要があります。ドメインセキュリティ ポリシー設定が不明な場合は、ドメイン管理者にお問い合わせください。

ジョブ スケジューラ

ジョブ スケジューラが機能しない

ターミナル サービスがクライアント上で動作しているか

スケジュールされたジョブを実行するマシン上でターミナル サービスが動作していないことを確認してください。

ユーザはプリンタへアクセスできるか

ユーザがプリンタへアクセスできることを確認してください。

ユーザに最小権限があるか

ローカル システム アカウントに最小のローカル セキュリティ ポリシー特権があることを確認してください。

これを行うには、次の手順に従います。

ステップ 1 [設定]>[コントロールパネル]>[管理ツール]>[ローカル セキュリティ ポリシー]の順にクリックします。

ステップ 2 左のツリーで、[ローカル ポリシー]>[ユーザー権利の割り当て]にナビゲートします。

ステップ 3 右のペインで、次の各特権を見つけます。

[オペレーティング システムの一部として機能]

[プロセスのメモリ クォータの増加]

[走査チェックのバイパス]

[トークン オブジェクトの作成]

[プロセス レベル トークンの置き換え]

■ ジョブスケジューラ

ステップ 4 手順 3 で列挙した特権のそれぞれに対して、次の操作を行います。

- 特権を右クリックし、[プロパティ] を選択します。
 - [追加] をクリックします。
 - ローカル マシンが特権の割り当て先として列挙されていない場合は、ローカル マシン アカウントを特権に追加して [OK] をクリックします。
-

ActiveX が有効になっているか

グラフィカル レポートを表示したり、WebView ジョブ スケジューラを使用するには、ブラウザの [セキュリティの設定] で、すべての ActiveX コントロールとプラグインを有効にする必要があります。

これらの設定が正しいことを確認する手順については、「[信頼済みサイトに対するブラウザの設定](#)」(P.10-5) を参照してください。

クライアント上でファースト ユーザ スイッチングが無効になっているか

スケジュールされたジョブを実行するマシン上で Fast User Switching (FUS; ファースト ユーザ スイッチング) が無効になっていることを確認してください。

Java 仮想マシンがインストールおよび設定されているか

グラフィカル レポートを表示したり、WebView ジョブ スケジューラを使用するには、Sun JVM を正しくインストールおよび設定しておく必要があります。

Sun JVM が正しくインストールおよび設定されていることを確認するには、次の手順に従います。

ステップ 1 Internet Explorer を開きます。

ステップ 2 [ツール] > [インターネット オプション] の順にクリックします。

ステップ 3 [詳細設定] タブをクリックします。

ステップ 4 [Java (Sun)] カテゴリが表示されるまでスクロールダウンします。

- このカテゴリが存在しない場合は、Sun JVM が正しくインストールおよび設定されていません。次に示す Sun JVM をインストールするための手順を参照してください。
- [Java (Sun)] カテゴリが表示される場合は、[<applet> に JRE v 1x.x を使用 (再起動が必要)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。オンになっていない場合はオンにし、コンピュータを再起動して、ジョブスケジューラおよびグラフィカルレポートに再度アクセスを試みてください。

Sun JVM をインストールするには、次の手順に従います。

ステップ 1 ブラウザで <http://java.sun.com> を表示します。

ステップ 2 J2SE v1.4.2_xx JRE の最新バージョンをダウンロードします。

ステップ 3 JRE をインストールします。

ステップ 4 メッセージが表示されたら、Internet Explorer 用の Java プラグインをインストールするオプションを選択します。

ステップ 5 インストールが完了したら、[ツール] > [インターネット オプション] の順にクリックします。

ステップ 6 [詳細設定] タブをクリックします。

ステップ 7 [Java (Sun)] カテゴリが表示されるまでスクロールダウンします。

- このカテゴリが存在しない場合は、Sun JVM が正しくインストールおよび設定されていません。マシンを再起動する必要があるか、または Internet Explorer 用の Java プラグインをインストールするオプションを選択していなかった可能性があります。

■ ジョブスケジューラ

- [Java (Sun)] カテゴリが表示される場合は、[<applet> に JRE v 1x.x を使用 (再起動が必要)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。オンになっていない場合はオンにし、コンピュータを再起動します。

ジョブがトリガーされるときにユーザがログインしているか

ジョブの実行がスケジュールされている時間にユーザがログインしていることと、ログインしているユーザが 1 人だけであることを確認します。

ログインしているユーザが 1 人だけであることを確認するには、タスク マネージャを開いて [全ユーザーのプロセスを表示する] をクリックし、1 つの `explorer.exe` だけが実行されていることを確認します。

WebView サーバが [信頼済みサイト] リストに追加されているか

WebView サーバがブラウザの [信頼済みサイト] リストに追加されていない場合にも、ジョブスケジューラが正しく機能しないことがあります。「[信頼済みサイトに対するブラウザの設定](#)」(P.10-5) を参照してください。

ジョブスケジューラの [File Not Found] メッセージ

ジョブスケジューラを使用してファイルに保存されているレポートを実行する場合、次のような [File Not Found] メッセージが表示されることがあります。

```
File Not found: c:\\icm\\e2\\aw\\sched\\SchedRep-665630630.csv (The system cannot find the path specified.)
```

(実際には、実行中のシステムに固有のメッセージが表示されます。)

この問題は、IUSR_<machine_name> ユーザが、スケジュールされたレポートがサーバ上でキューに入れられる `temp` ディレクトリを作成する権限を持っていない場合に発生します。

Microsoft オペレーティング システムのアカウント、IUSR_<machine_name> は、Guests グループのメンバであり、匿名の要求およびプロセス アカウントに対して IIS Admin サービスで使用されるものです。IUSR は IUSER と表記される場合もあり、Internet User を意味します。WebView ジョブ スケジューラでは、このアカウントを使用してジョブを処理します。

IUSR_<machine_name> ユーザに他の権限が明示的に与えられていない場合、このユーザは Everyone グループの権限で動作します。Everyone ユーザは、スケジュールされているジョブが格納される C:\icm\<instance_name>\aw\sched (ジョブ スケジューラ フォルダ) を作成するためのアクセス権を持っていない可能性があります。



(注)

IUSR_<machine_name> ユーザにジョブ スケジューラ フォルダを作成する権限を与えるとこの問題は解決しますが、C:\icm ディレクトリの内部で不正な権限を与えることで、さらに重大な問題が発生する可能性があります。

ICM のインストール環境でセキュリティを設定する方法については、『*Security Best Practices Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions*』を参照してください。

ジョブ スケジューラをアップグレードしてもジョブが新しいサーバに移行しない

顧客がテクノロジー リフレッシュ モデルを使用してリリース 7.0(0) にアップグレードした場合、WebView 画面上にスケジュールされたレポートが表示されても、そのレポートが実際にはサーバ上で実行されるようにスケジュールされていないことがあります。

スケジュールされたレポート ジョブを新しい WebView サーバに移動する手順については、『*ICM Upgrade Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions*』を参照してください。

レポートとテンプレート

3000 行の制限

WebView レポートでは、最大 3000 行が表示されます。

WebView レポートを作成するときに、選択した項目および日付範囲によって 3000 行を超えるデータが返された場合、警告メッセージが表示されます。WebView によってレポートは生成されますが、データは 3000 行目で切り捨てられます。

要約カラムではレポート内に表示されるデータが正しく追加されますが、レポートに表示される特定グループ内のデータは、そのグループのデータベース内にあるデータのすべてではない可能性があります。

この制限を回避するには、項目を制限するか、レポートの日付範囲を短くします。また、より高レベルで集約するカスタム レポートを作成することも可能です。

エージェント データがレポートに表示されない

特定のペリフェラルから特定のリアルタイム ディストリビュータへのエージェント データの流れを有効にするまで、レポート内にエージェント データは表示されません。

次の手順に従って、エージェント データを有効にします。

-
- ステップ 1** ICM コンフィギュレーション マネージャで、[スタート]>[プログラム]>[ICM Admin Workstation]>[Configuration Manager]>[Peripherals]>[PG Explorer]の順に開きます。
 - ステップ 2** [PG Explorer] で、エージェントが割り当てられているペリフェラルを選択します。

ステップ 3 [Peripheral] タブを選択します。

- クライアント タイプを確認します。
ペリフェラルのクライアント タイプが `CallManager` または `Soft ACD` の場合は、[Peripheral] タブで [Default desk settings] を選択する必要があります。その他のタイプの場合は、この手順を省略します。
- エージェントのデスク設定を確認します。
エージェントのデスク設定は、ICM データベースに定義されている IPCC エージェントの電話または PC 画面の設定です。その他のタイプのエージェントの設定は ACD に定義されています。
選択リストのオプションが [NONE] だけの場合は、デスク設定を作成する必要があります。デスク設定を作成するには、ICM コンフィギュレーション マネージャの Agent Desk Settings List ツールを使用します。

ステップ 4 [Agent Distribution] タブを選択します。

エージェント ディストリビューションとは、特定のペリフェラルから特定のリアルタイム ディストリビュータへのエージェント データの流れです。

- [Enable agent reporting] を選択します。
- 必要なエージェント ディストリビューション エントリをすべて入力します。

エージェント リアルタイム レポートが表示していないときは、すべてのエージェント リアルタイム データのディストリビュータへの流れを停止できます。

ダイヤラ ポート ステータス リアルタイム レポートが空白

シスコ アウトバウンド オプションのダイヤラ ポート リアルタイム レポート (`dialpr01`) が WebView で常に空白になっている場合は、次のことを確認してください。

- ディストリビュータ アドミン ワークステーション上のデータベース内に `Dialer_Port_Real_Time` テーブルが存在し、データを含んでいるか。

- Cisco ICM ブレンディッド エージェントで次のレジストリ キーはどのように設定されているか。

```
HKKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems,
Inc.\ICM\

```

RTPortFeedDisable の Dialer レジストリ エントリは、ステータス メッセージが Campaign Manager に送信されるかどうかを制御します。デフォルトでは、このオプションは true に設定され、ステータス メッセージは送信されません。このデフォルトの目的は、ダイヤラとセントラル コントローラとの間の使用帯域幅を最小限にすることです。

このキー設定は動的です。RTPortFeedDisable の値が 0 に設定されると、WebView のダイヤラ ポートリアルタイム レポートには、アウトバウンド オプションのダイヤラごとに各電話回線の現在のステータスが表示されるようになります。

レポートの生成時に空白ページが表示される

レポートの実行時に WebView によって空白ページが返される場合は、1 つ以上のブラウザ設定を変更する必要があることがあります。

- **信頼済みサイト**

WebView レポーティングが Windows 2003 サーバ上にインストールされている場合は、次の手順に従って WebView サーバが信頼済みサイトとして追加されていることを確認します。「[信頼済みサイトに対するブラウザの設定](#)」(P.10-5)を参照してください。

- **HTTP エラー メッセージの簡易表示**

エラー メッセージのテキストをマスクするようにブラウザが設定されている場合にも、空白ページが表示されることがあります。

「[WebView サーバ エラー メッセージの表示確認](#)」(P.1-18)に記載された手順に従って、空白ページではなくエラー メッセージが表示されるようにしてください。

レポート内の Caltype 項目

適切なコール タイプだけがユーザに表示されるようにするには：

- コンフィギュレーション マネージャで、ユーザをカスタマーに関連付けて、そのカスタマーのコール タイプだけがユーザに表示されるようにします。
リリース 7.0 で Active Directory を使用する場合、WebView ユーザを User List ツールに追加する必要はありません。ただし、特定のカスタマーに関連付けられたコール タイプだけを表示できるようにユーザを制限するには、そのユーザを User List ツールに追加して、適切なカスタマーに関連付ける必要があります。
- 複数のカスタマーを持つサービス プロバイダーの場合、`ENABLE_CALTYP_CUSTOMER_FILTER` の `adminui.properties` をデフォルト (`FALSE`) から `TRUE` に変更します。こうすることで、各カスタマーがすべてのコール タイプを表示することを回避できます。

WebView テンプレートを選択しようとする際のエラー

Jaguar をアンインストールすると、Jaguar ファイルが削除され、さらに Jaguar ディレクトリにインストールされている WebView ファイルもすべて削除されます。その後、Jaguar を再インストールし、WebView を実行してテンプレートを選択しようすると、次のようなエラー メッセージが表示されることがあります。

```
org.omg.CORBA.OBJECT_NOT_EXIST: minor code: 0 completed: No
```

ICM のセットアップを [Upgrade All] モードで再実行して、なくなっている WebView ファイルが再インストールされるようにします。

Web サーバから情報を取得する際のエラー

このエラーは、Jaguar が項目ページ上でキャッシュ ファイルを作成しようとする際にタイムアウトになると発生します。

```
There was an error while retrieving information from the Web Server.  
Please try again and contact your WebView administrator for further  
details.
```

可能なソリューションは次のとおりです。

- レポートを再度実行します。
- レポートに対して選択する項目数を減らします。
- WebView サーバ (Jaguar) または ICM アドミン ワークステーション データベース(あるいはその両方)における負荷がより少ない状態で再実行します。

レポート実行中のエラー

レポートの実行中にエラーが発生しました。再度試行してください。詳細については、WebView 管理者に連絡してください。

このようなメッセージは、クエリーまたはその他の未知のファクタによる SQL エラーです。データのないレポートが表示され、このエラーが表示されます。詳細については、Jaguar.log および NewAtlanta.log を参照してください。

このエラーを解決するには、レポートを再度実行してください。

グラフィカル レポートが印刷されない

オペレーティングシステムが Windows XP SP2 および Windows 2003 SP1 の場合、グラフィカル レポートを印刷するようにスケジュールするとエラーが発生することがあります。

これを解決するには、アクティブ コンテンツを許可するようにブラウザのインターネット オプションを変更します。

-
- ステップ 1** ブラウザのメニューで [ツール] > [インターネット オプション] の順に選択します。
 - ステップ 2** [詳細設定] タブをクリックします。
 - ステップ 3** [セキュリティ] オプションまでスクロールします。
 - ステップ 4** [マイ コンピュータのファイルでのアクティブ コンテンツの実行を許可する] チェックボックスをオンにします。
-

グラフィカル レポートが正しく機能しない

この場合、考えられる理由は 2 つあります。これらの理由とソリューションは、ジョブ スケジューラおよびグラフィカル レポートに該当します。

「ActiveX が有効になっているか」

グラフィカル レポートを表示したり、WebView ジョブ スケジューラを使用するには、ブラウザの [セキュリティの設定] で、すべての ActiveX コントロールとプラグインを有効にする必要があります。

ActiveX コントロールを有効にする手順については、[10-22 ページ](#)を参照してください。

「Java 仮想マシンがインストールおよび設定されているか」

グラフィカル レポートを表示したり WebView ジョブ スケジューラを使用するには、Sun JVM をクライアントにインストールし、正しく設定しておく必要があります。

Java 仮想マシンのインストールについては、[10-22 ページ](#)を参照してください。

フランス語のレポートでヘッダーが切り捨てられる

WebView がフランス語にローカライズされている場合、レポートのヘッダーが切り捨てられているときは、ブラウザでより小さいテキスト サイズを選択してください ([表示] > [文字のサイズ])。

履歴レポートが正しく機能しない

このセクションでは、履歴レポートについて発生する可能性のある問題をいくつか示します。

履歴レポートが失敗する

この場合の理由は次のとおりです。

RAM が少なすぎないか。

New Atlanta ServletExec で Java 仮想マシンに割り当てられているメモリ (RAM) の設定が少なすぎる場合、サイズの大きいレポートが失敗する可能性があります。通常のレポートの使用には、デフォルト設定で十分です。この設定が少なすぎると、ブラウザでメモリ不足のエラーになり、ServletExec ログでエラーになることがあります。

デフォルトで割り当てられている最小設定は 32 MB (32,768 KB) です。最大は 256 MB です。

この設定を確認および変更するには、サーバから [ServletExec Administration] ページを開きます。このページは <http://localhost/servlet/admin> にあります。

TEMPDB が十分に大きいか。

サイズの大きい履歴レポートによってデータが返されない場合は、tempdb データベースが、クエリーによる要求に対応できるほど大きくない可能性があります。

tempdb とは、一時テーブルや一時的なストアード プロシージャを格納するために SQL サーバで使用されるシステム データベースです。これは SQL サーバのインストール時に作成されます。デフォルトでは、初期サイズ 50 MB、最大 2 GB、自動拡張がオンに設定されています。

コンタクト センターの業務として、多数の項目に対して月次および年次履歴レポートを実行する必要がある場合は、tempdb の初期サイズを増やすことを検討してください。

ICMDBA ツールを使用して tempdb のサイズを変更する方法については、『*ICM Administration Guide for Cisco ICM Enterprise Edition*』を参照してください。

固定日付で保存した履歴レポートが正しく機能しない

固定日付範囲の履歴レポートを正常に生成した後、レポートを保存し、再度実行した場合に、次のような状況になることがあります。

- データが返されない。
- レポートの上部にある日付範囲が 1900 代の年になっているか、月と日が逆になっている。

この問題は、Jaguar サービスのログオン ユーザ アカウントで誤った短い日付形式が使用されている場合に発生します。Jaguar では、各地域の設定にかかわらず、`m/d/yyyy` の形式を使用する必要があります。この形式が変更されている場合、Jaguar では WebView データベースが正しく解釈されません。

この値を確認して正しく設定するには、次の手順に従います。

-
- ステップ 1** WebView サーバで、サービス コントロール パネルを開いて、Jaguar サービスのログオン アカウントを記録します。これは `%DOMAIN%\jag%HOSTNAME%` の形式である必要があります。
 - ステップ 2** ドメイン ユーティリティを使用して、Jaguar ユーザのパスワードを既知の値に設定します。
 - ステップ 3** WebView サーバで、カレント ユーザをログオフし、Jaguar ユーザ アカウントでログインします。
 - ステップ 4** [スタート] > [コントロール パネル] > [地域と言語のオプション] の順にクリックします。
 - ステップ 5** [地域オプション] で、[短い形式] を `m/d/yyyy` に設定します。[OK] をクリックしてログオフします。
 - ステップ 6** 通常のユーザ アカウントで WebView サーバに再度ログインし、固定日付で保存した履歴レポートを正常に実行できるようになっていることを確認してください。
-

履歴レポートによってシステムが低速になる

サイズの大きい履歴レポートを作成する場合、データの量によっては、通常より時間がかかることがあります。また、履歴レポートの数が多い場合は、リアルタイムレポートの同時作成も低速になることがあります。

ジョブスケジューラを使用して、夜間またはシステム使用率が低い時間帯にサイズの大きい履歴レポートを作成します。

ページが正しく表示されない

WebView によって生成されるページ上に、Java エラーや ServletExec ではページに書き込めないエラーなどが表示されることがあります。また、誤りがあるテキスト文字列、欠落があるページ、誤った形式のページ（たとえば、グラフィックがなくなっていたり、色が間違っているページ）が表示されることもあります。

このようなページの表示エラーを解決するには、いくつかの方法があります。

- World Wide Publishing サービスが動作していることを確認します。
- ICM のセットアップを [Upgrade All] モードで再実行して、なくなっている WebView ファイルが再インストールされるようにします。
- **コンパイルされたページを削除します。**

ServletExec ではページがコンパイルされてから表示されるため、最後にコンパイルされた後で変更されているファイルがある場合には、新しいページと古いページが混ざって表示されることがあります。

コンパイルされたページを削除することで、この問題を解決します（この場合、ServletExec によってすべてのページが強制的に再コンパイルされます）。

コンパイルされたページを削除するには、次の操作を行います。

- 次のフォルダ全体を削除します。

```
C:\Program Files\New Atlanta\ServletExec ISAPI\ServletExec
Data\default\default-app\pagecompile.
```
- ブラウザを閉じて、レポートを再度実行します。
- **WebView サーバを信頼済みサイトに追加します。**

WebView サーバがブラウザの [信頼済みサイト] リストに追加されていない場合にも、ページが正しく表示されないことがあります。「[信頼済みサイトに対するブラウザの設定](#)」(P.10-5) を参照してください。

アップグレード後に個人レポートやお気に入りのレポートが表示されない

アップグレード中に Active Directory に正しく移行されていないユーザには、WebView で個人レポートやお気に入りのレポートが表示されないことがあります。

Active Directory で作成された各オブジェクトには、globally unique identifier (GUID; グローバル固有識別子) が割り当てられます。AD で作成されたユーザには、アドミン ワークステーション データベースの USER_GROUP テーブル内に UserGuid レコードがあります。このアドミン ワークステーション データベース内の UserGuid は、WebView データベース内のテーブル (t_Report、t_UserPreferences、t_PrintJobs テーブルなど) にデータを入力します。

したがって、この問題を解決するには、次の操作を行います。

- ユーザを Active Directory に追加します。
- Domain Conversion ユーティリティを使用して、ユーザをアドミン ワークステーション データベースにインポートします。
- wvusersync ユーティリティを実行して、アドミン ワークステーション データベースと WebView データベースを同期させます。



(注) このユーティリティでは統合認証を使用してデータベースに接続するので、ユーティリティを起動するユーザは両方のデータベースへのアクセス権を持っている必要があります。

次の手順に従って wvsync を実行します。

ステップ 1 WebView データベースがあるディストリビュータ アドミン ワークステーション上の <icm>\web\webview\wvdb ディレクトリにナビゲートします。

ステップ 2 wvusersync.bat を見つけて実行します。

出力が日時スタンプとともに c:\temp\wvusersync.log に付加されます。

保存済みレポートが正しく機能しない

レポート ユーザが保存済みレポートにアクセスできない場合、保存済みレポートがカスタム テンプレートに基づいて作成されていた場合には、カスタム テンプレートの名前が変更されている可能性があります。

保存済みレポートがシスコ テンプレートに基づいて作成されていて、WebView をアップグレードした場合には、そのテンプレートが削除されているか、別のレポート カテゴリに移動されている可能性があります。

このような状況では、レポート ユーザは、名前が変更されたテンプレートまたは再配置されたテンプレートに基づいて、新しい保存済みレポートを作成する必要があります。



(注) この問題は、リリース 4.6.2 からのアップグレードに特有のものです。リリース 5.0、6.0、または 7.0 のテンプレートは削除されていません。

ICM レコードと WebView レポート間の時刻の差

WebView レポートの時刻が ICM レコードとは異なる可能性があります。

この問題は、次のような理由で発生することがあります。

- ディストリビュータ AW と ICM セントラル コントロール上のシステムの時刻が同期していない。
- Windows Time サービスが有効になっていない。

詳細については、「[WebView AW の時刻同期の確認 \(P.6-3\)](#)」を参照してください。



INDEX

Symbols

- .PBL ファイル 7-2, 7-8
- .SRD ファイル 7-2, 7-8

Numerics

- 3000 行の制限 10-26

A

- Active Directory 9-2, 9-3
 - Jaguar サーバのアカウントのアクセス権 4-9
 - USERGUID 10-35
 - WebView DLG 9-2
 - アップグレード後の問題 10-35
 - および WebView ユーザ 3-6, 10-17
 - ユーザ認証 9-3
 - ユーザ名の形式 3-9, 9-4, 10-16
- ActiveX コントロール 8-6, 10-22, 10-31
- adminui.properties 5-7, 7-4, 8-4
- AllowAdminLogin 1-2, 8-2
- ASCII 文字のサポート 1-32
- AW
「アドミン ワークステーション」を参照

B

- BOM 「ICM Bill of Materials」を参照

C

- Cisco CEM コンポーネントと CCS コンポーネント 2-5
- Cisco Security Agent 1-19, 2-5, 2-7, 3-3

D

- Domain Manager 3-7, 10-17

E

- EAServer 1-23, 2-7, 5-2
 - アンインストール 2-11, 10-13
 - 再起動 5-7
 - トラブルシューティング 10-8
 - モニタリング 5-7
 - ログ 10-4
 - 「Jaguar サーバ」も参照

H

- HDS 1-8, 1-12, 1-20, 3-2

- http 9-6
 HTTP 403.4 エラー 10-17
 https 1-7, 3-9, 3-10, 9-6, 10-17
- I
- ICM
- Active Directory モデル 9-3
 - コンフィギュレーション マネージャの User List 3-7, 9-2
 - 時刻同期 6-3
 - データベース 1-11
 - ドメイン 9-2
- ICM Bill of Materials xiv, 1-11
- ICM のセットアップ 1-11
- SSL の設定 9-5
 - [Upgrade All] モード 2-12, 10-16, 10-34
 - 管理者権限 9-2
 - 言語の選択 1-32
- IIS 1-14, 1-20, 1-23
- トラブルシューティング 10-10
- InfoMaker 1-7, 1-18, 2-3
- J
- jagconnection.properties 8-9, 10-10, 10-18
- Jaguar 1-23, 5-2
- Admin パスワードの変更 5-2
 - および WebView の IP アドレス 10-18
 - サーバ接続 5-4, 8-9
 - パスワード変更時のエラー 10-10
- Jaguar Watchdog 1-3, 1-15, 5-7
- 設定 5-7
 - バッチ ファイルの実行 5-8
 - プロパティ 8-6
 - 無効化 5-7
 - ログ 5-8
- Jaguar サーバ 2-7, 5-2
- WebView データベースに対する AD 権限 4-9
 - 確認 10-11
 - 再起動 10-11
 - 接続プロパティ 8-9
 - トラブルシューティング 10-12
 - 「EAServer」も参照
- Jaguar ログ ファイル 3-10, 5-5
- サイズの設定 5-5
 - 削除 5-6
- Java 仮想マシン 10-22, 10-31
- JDK ログ 10-4
- L
- Logger タイムゾーン 6-2
- N
- New Atlanta ServletExec 1-23, 2-5, 2-7, 7-4, 10-6
- 追加ライセンス 10-14
 - トラブルシューティング 10-6
 - ログ 10-4
- O
- Outbound Option Support 3-4

- P**
- PATCHPBL 7-8
 - PowerBuilder Virtual Machine 2-3
 - PPB050.PBL 7-8
- S**
- SQL Server データベース 1-25, 3-10
 - SQL 照合順序指定子 1-32
 - SSL 1-3, 9-5
 - インストール オプション 3-5
 - 自己署名証明書 9-5
 - セキュリティの警告メッセージ 9-6
 - 「認証」も参照
 - プロパティ 8-8
 - SSL 暗号化ユーティリティ 9-7
 - Sun JDK 2-7
 - Sun JVM 10-22
 - System IPCC xv, 2-10, 3-7, 3-11
- U**
- USERGUID 10-35
- W**
- WebView
 - Active Directory 認証 9-3
 - adminui.properties ファイル 8-4
 - CEM または CCS との共存 2-5
 - SSL のデフォルト 9-5
 - アンインストール 3-11
 - 概要 1-7
 - クライアント 1-15
 - 言語の選択 1-33
 - 新機能 1-2
 - 大規模カスタマー用の導入形態 1-25
 - タイムアウト 8-4
 - 多言語を同時に使用する導入形態 1-32
 - 導入モデル 1-24
 - トラブルシューティング 10-19
 - パスワード 10-20
 - 標準の導入形態 1-9
 - プロパティの設定 8-4
 - WebView.properties 8-9
 - WebView URL 3-6, 3-9, 9-6
 - WebViewVersion テーブル 4-10
 - WebView サーバ 1-13
 - IP アドレス 10-18
 - アドミン ワークステーションとの共存 1-12, 1-24
 - キャパシティのガイドライン 1-13
 - サードパーティ ソフトウェア 2-2
 - 時刻同期 6-3
 - 導入モデル 4-5, 4-7
 - 複数のインストール 1-25
 - プロパティ ファイルの設定 8-1
 - 要件 1-14
 - レジストリの設定 8-1
 - ローカリゼーション 8-9
 - WebView サーバの IP アドレス 10-18
 - WebView データベース 1-8, 1-12, 3-4, 4-2
 - Active Directory の権限 4-9
 - エラー メッセージ 4-5, 10-19
 - 大規模カスタマー用の導入形態 4-5

- テーブル 4-10
 - バージョン 4-10
 - バックアップ 4-7
 - 標準の導入形態 4-4
 - フェールオーバー 4-3, 4-7
 - 複数の 4-7
 - 複数のサーバによる共有 4-3, 4-5
 - リダイレクト 4-8
 - WebView のインストール xiv, 1-15, 3-3
 - アップグレード xiv
 - WebView のトラブルシューティング 3-10
 - WebView へのログイン
 - https プロトコル 3-9, 9-6
 - エラー 10-19
 - およびジョブ スケジューラ 10-24
 - トラブルシューティング 3-10
 - WebView ユーザ
 - 管理者の作成 3-6
 - パスワードの期限切れ 10-20
 - ユーザの作成 3-6, 9-2
 - ユーザ名とパスワード 3-9
 - レポートを使用するユーザ 1-7
 - ログインのトラブルシューティング 10-17
 - WebView レポート 1-7
 - アップグレード問題 10-35
 - エージェント データの有効化 10-26
 - サポートされているロケール 6-6
 - テンプレートを選択する際のエラー 10-29
 - 日付形式 6-6
 - Windows Time サービス 6-3, 10-36
 - Windows スクリプティング ホストのエラー 10-11
 - World Wide Web Publishing サービス 3-10, 10-15
 - wvLocale.properties 6-6, 8-10
 - wvsync ユーティリティ 10-35
- あ**
- アドミン ワークステーション
 - WebView サーバとの共存 1-12, 1-24
 - WebView サーバと分離 1-25
 - インストール エラー 10-9
 - 言語の選択 1-33
 - 時刻同期 6-3
 - データベース 1-8, 1-12, 3-4
 - プライマリとセカンダリ 1-20, 1-28, 4-3
 - 要件 1-11
 - アンインストール
 - EAServer 2-11
 - WebView 3-11
 - サードパーティ ソフトウェア 1-27, 2-10
 - 古いバージョンの Jaguar 10-13
 - 暗号化
 - 設定の変更 9-7
 - デフォルト 9-5
- い**
- イベントビューア
 - 有効化および無効化 8-2
 - リリース 7.0 用のアップデート 1-2
 - 印刷ジョブ テーブル 4-11
 - インストール
 - ICM のセットアップからの WebView 3-3
 - WebView のサードパーティ ソフトウェア 2-6

- え
- エージェント データ 10-26
 - [エージェント名] フィールド 1-32
 - エラー 2221 10-9
 - エラー メッセージ
 - Jaguar パスワードの変更 10-10
 - WebView データベース 10-19
 - WebView テンプレートの選択 10-29
 - Windows スクリプティング ホスト 10-11
 - サードパーティ ソフトウェアのインストール 2-8
 - レポートの実行 10-30
- か
- カスタム テンプレート 1-7, 7-8
 - キャッシュの更新 7-4
 - 名前の変更 10-36
 - 管理者
 - WebView をインストールするための権限 3-2
 - および AD ドメイン権限 9-2
 - サードパーティ ツールをインストールするための権限 2-2
 - 作成 3-6
 - 定義 xiv
 - ドメイン セキュリティ 3-8
 - ログイン 8-2
- き
- キャッシング
 - 更新 7-4
 - 顧客のコール タイプ フィルタリング 7-5
 - 削除時間 7-6
 - ブラウザの設定 1-17
 - プロパティ 8-4
 - 有効化および無効化 7-5, 7-6
- く
- クライアント ワークステーションの要件 1-15
 - グラフィカル レポート
 - トラブルシューティング 10-31
 - プロパティの設定 8-5
 - グローバル テーブル 4-10
- け
- 言語の選択 1-2, 1-32, 1-33, 1-34
- こ
- コール タイプ 7-5, 10-29
- さ
- サードパーティ ソフトウェア 1-15, 2-6
 - CD に収録されているアプリケーション 2-3
 - 空きディスク領域の要件 2-4
 - アンインストール 1-27, 2-10
 - インストール 2-6
 - インストール エラー 10-8, 10-11
 - 管理者権限 2-2
 - デバッグ 10-7
 - トラブルシューティング 10-8, 10-10

- 場所とインストールの順序 2-2
- ログ 2-8, 10-4
- 作成
 - フェールオーバー WebView データベース 4-7
 - ユーザ 9-2
- し
- 時刻およびタイムゾーン
 - Time Zone のデータ フィールド 6-4
 - WebView サーバの同期 6-3
 - 依存関係 6-4
 - トラブルシューティング 10-36
- シスコ テンプレート 1-7, 7-2
 - PATCHPBL による再生成 7-8
- 照合順序指定子 1-32
- 証明書
 - 「SSL」も参照
 - 確認 9-7
 - 自己署名 9-5
 - 認証局からの 9-6
 - ローカルに保存 9-6
- ジョブ スケジューラ 1-3
 - および信頼済みサイト 10-24
 - およびユーザのログイン 10-24
 - サイズの大きいレポート 10-34
 - トラブルシューティング 10-22
 - ログ 10-4
- 信頼済みサイト 1-16, 10-5, 10-24
- す
- スーパーバイザ キャッシング 7-6
- せ
- セキュリティ
 - Active Directory 9-2
 - Cisco Security Agent 2-5, 2-7
 - SSL 9-7
 - ドメイン セキュリティの設定 3-8
 - ブラウザ 10-5
 - ユーザ パスワード 3-8
- [説明] フィールド 1-32
- セントラル コントローラのタイムゾーン 6-2
- た
- 大規模カスタマー用の導入形態 1-25, 4-5
- タイムアウト 8-4
- て
- データベース 1-8, 1-12
 - 「WebView データベース」, 「ICM リアルタイム データベース」, 「HDS」も参照してください。
- テンプレート 1-7, 7-8
 - およびアップグレード 10-36
 - カスタムおよびシスコ製 1-7
 - カスタム テンプレートの名前の変更 10-36
 - 削除または置換された 10-36
 - 新機能とアップデート、リリース 7.0(0) 1-4

- 選択する際のエラー 10-29
 - トラブルシューティング 10-36
 - 場所 10-36
- と
- 導入モデル
- 大規模カスタマー 1-25
 - 標準 1-9
 - ホスト型 1-30
- ドメイン名 3-9
- トラブルシューティング
- EAServer のインストール 10-8
 - IIS 10-10
 - Jaguar Admin パスワードの変更 10-10
 - Jaguar サーバの確認 10-12
 - WebView テンプレートの選択 10-29
 - WebView パスワード 10-20
 - WebView へのログイン 10-19
 - Windows スクリプティング ホストのエラー 10-11
 - エージェント データの有効化 10-26
 - グラフィカル レポート 10-31
 - 最初の手順 3-10
 - ジョブ スケジューラ 10-22
 - 追加のヒント 10-1
 - テンプレート 10-36
 - ブラウザ 10-28
 - レポートの実行 10-30
 - レポートのパフォーマンス 10-34
- に
- 認証 9-5
- は
- パスワード 3-8, 3-9, 10-18, 10-20
 - Jaguar 5-2, 10-10
 - 空白 10-17
- ひ
- 日付形式 1-33, 6-6, 10-33
 - 表記法 xvii
 - 標準の導入形態 1-9, 1-24, 4-4
- ふ
- ファースト ユーザ スイッチング 10-22
 - ブラウザ
 - キャッシュの設定 1-17
 - 言語設定 1-34
 - 信頼済みサイト 1-16, 10-5
 - セキュリティの設定 10-22, 10-31
 - トラブルシューティング 10-28
 - 日付形式のロケール 6-6
 - プロパティ ファイル
 - adminui.properties 7-4, 8-4
 - jagconnection.properties 5-4, 8-9
 - WebView.properties 8-9
 - wvLocale.properties 8-10

へ

- ページ コンパイル 10-34
- ページ コンパイルの削除 10-34

ほ

- ホスト型の導入形態 1-30
- 保存済みレポート 4-13, 10-36

ゆ

有効化および無効化

- Jaguar Watchdog 5-7
- SSL 暗号化 9-7
- 暗号化 9-7
- イベントビューア 8-2
- エージェント データ 10-26
- 基本的なキャッシング 7-5
- スーパーバイザキャッシング 7-6

ユーザ

- Active Directory アカウント 9-2, 9-3
- Active Directory の名前形式 9-4
- 設定 3-6, 9-2
- 認証 9-5
- パスワード 3-8
- ユーザ名の形式 3-9
- レポートを使用するユーザ 1-7
- ユーザのお気に入りテーブル 4-15

よ

要件

- ICM Bill of Materials xiv
- WebView クライアント 1-15
- WebView サーバ 1-14
- アドミン ワークステーション 1-11
- サードパーティ ライセンス 10-14

ら

- ライセンス 10-14

り

- リアルタイム レポート 1-7
- [理由コード] フィールド 1-32
- 履歴レポート 1-7
- トラブルシューティング 10-31

れ

レジストリの設定

- AllowAdminLogin 8-1
- Event 8-2

レポート

- エージェント データの欠落 10-26
- 空白ページ 10-28
- グラフのプロパティ 8-5
- 実行時のエラー 10-30
- ジョブ スケジューラ 10-34
- タイムゾーン 6-2
- トラブルシューティング 10-34

日付値 6-6
フッターのプロパティ 8-9
保存済み 4-13, 10-36
レポート テーブル 4-13

ろ

ローカリゼーション 1-32, 8-9
ログ 10-4
 Jaguar 5-5, 10-4
 Jaguar Watchdog 5-8
 New Atlanta ServletExec 10-4
 サードパーティ インストール 2-8, 10-4
ロゲイン 3-9
 https プロトコル 9-6
 トラブルシューティング 10-16
ロケール 6-6, 8-10