



# 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」	<p>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。</p> <p>システム要件について説明します。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
第 2 章「サードパーティ ソフトウェアのインストール」	<p>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。</p> <p>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。</p>

## このガイドについて

第 3 章「WebView のインストール」	<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>
<b>第 2 部：継続的な管理作業と保守作業</b>	
第 4 章「WebView データベース」	<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>
第 5 章「Jaguar Administration および Jaguar Watchdog」	<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>
第 6 章「レポートの時刻および日付」	<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>
第 7 章「テンプレートのメンテナンス」	<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>
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>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。
カーリエ体：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"> <li>• 新しく導入された用語</li> <li>• 単語または句の強調</li> <li>• 特定の値に置き換える必要がある一般的な構文アイテム</li> <li>• 出版物のタイトル</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• スキルグループとは、類似したスキルを持つエージェントの集合です。</li> <li>• 事前定義済みテンプレートで使用されている数値による命名方法は使用しないでください。</li> <li>• IF (条件, true 値, false 値)</li> <li>• 詳細については、『<i>Database Schema Handbook for Cisco ICM/IPCC Enterprise &amp; Hosted Editions</i>』を参照してください。</li> </ul>
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タ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** レポーティングに関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 レポーティングガイド*』

**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**<sup>(TM)</sup> 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 インストール インストール 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](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](http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html)

このサイトでは、次のことが行えます。

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

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

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

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

[http://www.cisco.com/en/US/products/products\\_psirt\\_rss\\_feed.html](http://www.cisco.com/en/US/products/products_psirt_rss_feed.html)

## シスコ製品のセキュリティ問題の報告

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

- 緊急度の高い問題: [security-alert@cisco.com](mailto:security-alert@cisco.com)

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

- 緊急度の低い問題: [psirt@cisco.com](mailto:psirt@cisco.com)

緊急度が高い問題の場合、電話で PSIRT に連絡することも可能です。

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



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

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

[http://www.cisco.com/en/US/products/products\\_security\\_vulnerability\\_policy.html](http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html)

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

## テクニカル サポート

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

### Cisco Technical Support & Documentation Web サイト

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

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

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

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



(注)

Web または電話でサービス リクエストを発行する前に、Cisco Product Identification (CPI) ツールを使用して、製品のシリアル番号を確認してください。CPI ツールにアクセスするには、Cisco Technical Support & Documentation Web サイトから、[Documentation & Tools] の下にある [Tools & Resources] リンクをクリックします。[Alphabetical Index] ドロップダウン リストから、[Cisco Product Identification Tool] を選択するか、[Alerts & RMAs] にある [Cisco Product Identification Tool] リンクをクリックします。CPI ツールでは、製品 ID またはモデル名による検索、ツリー表示による検索、**show** コマンド出力のコピーアンドペーストによる検索の 3 つのオプションが用意されています。検索結果では、製

品に付いているシリアル番号ラベルの場所を示す図が表示されます。テクニカル サポートにお問い合わせいただく前に、ご使用の製品のシリアル番号ラベルを確認して、情報を控えておいてください。

## 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/cisquoi/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>