

# Cisco ICM ソフトウェア WebView インストール ガイド

ICM ソフトウェア バージョン 5.0

## Corporate Headquarters

Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA

<http://www.cisco.com>

Tel: 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)

Fax: 408 526-4100

Customer Order Number:  
Text Part Number: OL-0730-04

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 (C) 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。

CCIP、CCSP、Cisco Arrow のロゴ、Cisco Powered Network のマーク、Cisco Systems Verified のロゴ、Cisco Unity、Follow Me Browsing、FormShare、iQ Breakthrough、iQ FastTrack、iQ のロゴ、iQ Net Readiness Scorecard、Networking Academy、ScriptShare、SMARTnet、TransPath、および Voice LAN は、Cisco Systems, Inc. の商標です。Changing the Way We Work、Live, Play, and Learn、The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient、および iQuick Study は、Cisco Systems, Inc. のサービス マークです。Aironet、ASIST、BPX、Catalyst、CCDA、CCDP、CCIE、CCNA、CCNP、Cisco、Cisco Certified Internetwork Expert のロゴ、Cisco IOS、Cisco IOS のロゴ、Cisco Press、Cisco Systems、Cisco Systems Capital、Cisco Systems のロゴ、Empowering the Internet Generation、Enterprise/Solver、EtherChannel、EtherSwitch、Fast Step、GigaStack、Internet Quotient、IOS、IP/TV、iQ Expertise、LightStream、MGX、MICA、Networkers のロゴ、Network Registrar、Packet、PIX、Post-Routing、Pre-Routing、RateMUX、Registrar、SlideCast、StrataView Plus、Stratm、SwitchProbe、TeleRouter、および VCO 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 サイトに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ので、「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。(0301R)

Cisco ICM ソフトウェア WebView インストール ガイド

Copyright (C) 2002-2003, Cisco Systems, Inc.

All rights reserved.



<b>About This Guide</b>	<b>vii</b>
Objective	vii
Audience	vii
Organization	viii
Conventions	ix
Related Publications	ix
Other Publications	x
Obtaining Documentation	xi
World Wide Web	xi
Documentation CD-ROM	xi
Ordering Documentation	xi
Documentation Feedback	xii
Obtaining Technical Assistance	xii
Cisco.com	xii
Technical Assistance Center	xiii
Contacting TAC by Using the Cisco TAC Website	xiii
Contacting TAC by Telephone	xiv
<b>CHAPTER 1</b>	<b>WebView System Requirements 1-1</b>
Overview	1-1
The WebView System	1-1
Client System Sizing for ICM 5.0	1-2
Server System Sizing and Scaling for ICM 5.0	1-2
Server Hardware Guidelines	1-2

Server Use Guidelines 1-3  
General Scaling Guidelines 1-3

---

CHAPTER 2

**Installation Requirements 2-1**

Overview 2-1  
Cisco ICM WebView Software AW Requirements 2-2  
    System Requirements 2-2  
        Upgrading from a Previous Version of Cisco ICM WebView Software 2-3  
    Third-Party Software Requirements 2-4  
    Third-Party Software Licenses 2-5  
    Supported Languages and Character Set 2-6  
Installing a Supported Web Browser 2-6  
    Updating Your Browser's Cache 2-7  
        Internet Explorer, version 5.5, SP2 and version 6.0 2-7  
Installing Windows 2000 Service Pack 3 2-7  
Installing the WebView Third-Party CD Software 2-8  
Changing the Jaguar Admin Password 2-11  
Setting the Size of the Jaguar Log File 2-13  
Deleting Jaguar Log Files 2-14  
Uninstalling the Third Party Software 2-14

---

CHAPTER 3

**Installing Cisco ICM WebView Software and Setting Up Users 3-1**

Overview 3-1  
Installing Cisco ICM WebView Software 3-2  
    Installing WebView for ICM Instances and for Customers 3-3  
    Creating a WebView Administrator 3-4  
Testing (Logging into) Your WebView Installation 3-6  
Troubleshooting Your WebView Installation 3-7

Enabling, Adding, and Maintaining ICM Agents	3-7
Enabling Agent Data	3-8
Adding and Maintaining ICM Agents	3-9
Setting Up Agents	3-9
Assigning an Agent to be a Supervisor	3-10
Setting Up WebView Users	3-12

---

**APPENDIX A****Upgrading From a Previous Version of ICM WebView** A-1

Differences between ICM WebView 4.6.2 and ICM WebView 5.0 A-2

Templates that have been deleted and replaced by templates in the same reporting category A-2

Templates that were deleted and replaced by templates in different reporting categories A-5

How to view saved report files that were not migrated to the WebView database A-6

Templates that were deleted and not replaced A-7

---

**APPENDIX B****Troubleshooting Tips** B-1

Tip Organization B-1

Overview B-1

Troubleshooting by following the call flow B-2

    The information Call Flow in Figure B-1 Described B-2

Graphical Reports and the Job Scheduler:

Incorrect display and improper function B-4

Third-Party Software Installation Error Message:

IIS Admin Service not correctly configured B-5

World Wide Publishing Service:

Stopping it and restarting WebView B-6

Java code displayed on opening Webview B-7

Error message on attempting to select a WebView template **B-7**  
Error message after changing the Jaguar Admin Password **B-8**  
Saving time when creating large or many historical reports **B-8**  
WebView-Only User Unable to Change Password **B-9**

---

INDEX



# このガイドについて

---

## 目的

このマニュアルでは、Cisco Intelligent Contact Management (ICM) ソフトウェアを使用した、Cisco ICM ソフトウェア WebView 製品のインストールおよび管理方法について説明します。また、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の情報についても説明します。

## 対象読者

このマニュアルは、Cisco ICM WebView 管理者を対象にしています。管理者は、コンタクトセンターの操作や管理、および Cisco ICM ソフトウェアに接続するコンタクトセンターやキャリア ネットワークの詳細について理解している必要があります。また、管理者は、Windows 2000 についても十分に理解している必要があります。

# マニュアルの構成

このマニュアルは、次の章で構成されています。

章	説明
第 1 章「WebView システムの要件」	サーバおよびクライアントの WebView のシステム要件
第 2 章「インストールの要件」	ソフトウェアおよびハードウェアのインストールの要件
第 3 章「Cisco ICM WebView ソフトウェアのインストールおよびユーザの設定」	サーバへの WebView ソフトウェアのインストール方法および WebView エンドユーザの設定方法
付録 A「以前のバージョンの ICM WebView からのアップグレード」	ICM 5.0 に含まれない ICM 4.6.2 レポート テンプレート、およびこれらのレポート テンプレートの代わりに含まれるテンプレート
付録 B「トラブルシューティングのヒント」	第 3 章で説明されていない WebView のインストールのトラブルシューティングに関するヒント



# 表記法

このマニュアルでは、次の表記法を使用しています。

形式	例
ユーザエントリはボールド体で表します。	テキスト ボックスに <b>jagadmin</b> と入力します。
イタリック体は、次のいずれかを表します。 表 t 新規用語 表 t 強調 表 t ユーザが特定の値に置き換える必要がある汎用構文の項目	表 t スキル グループは、類似するスキルを共有するエージェントの集まりです。 表 t 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規則は <b>使用しない</b> ください (たとえば <b>persvc01</b> ) 表 tIF ( <i>condition, true-value, false-value</i> )
矢印 (>) は、プルダウン メニューの項目を示します。	[ファイル] メニューの [保存] コマンドは、[ファイル]>[保存] と表されます。

## 関連資料

『Cisco ICM Software Configuration Guide』

Configuration Manager を使用した、ICM コンタクト センターの設定方法について説明します。

ACD または NIC の詳細は、Cisco ICM ソフトウェア ACD または NIC の適切な補足マニュアルを参照するか、または補足マニュアルについてお客様担当者にお問い合わせください。

『Cisco ICM Software Custom Screen Builder Tutorial』

ICM Custom Screen Builder を使用した、カスタム レポート テンプレートの作成方法、および WebView を使用したこれらのテンプレートの起動手順について説明します。

『Cisco ICM Software Installation Guide』

ハードウェア設定およびソフトウェア セットアップに関する情報を含め、ICM ソフトウェアのコンポーネントのインストール方法について説明します。

『Cisco ICM ソフトウェア IP Contact Center 管理ガイド』

IPCC コンタクト センターの日常の操作に必要なタスクおよび概念について説明します。このガイドには、マルチチャネル オプションおよび音声に関する情報が含まれています。

『Cisco ICM ソフトウェア IP Contact Center インストール インスタレーション コンフィギュレーション ガイド』

Cisco IP Contact Center (IPCC) ソリューションに使用される ICM コンポーネントのインストールおよび設定方法について説明します。このマニュアルでは、IPCC ソリューションで使用される ICM コンポーネントのインストールおよび設定手順について説明します。また、Cisco CallManager、Cisco IP-IVR、および Cisco Agent Desktop/Cisco Supervisor Desktop など、ICM ソフトウェアとのインターフェイスをとる他の IPCC コンポーネントの設定要件についても説明します。

『Cisco ICM Software IPCC Reporting Guide』

IPCC レポート アーキテクチャ、操作、およびデータの詳細、およびレポートのニーズを満たす方法について説明します。

『Cisco ICM ソフトウェア WebView ユーザ ガイド』

ICM ソフトウェア WebView および WebView for E-Mail Manager で使用可能なレポート カテゴリ、テンプレート、および機能について説明します。

## その他の資料

Cisco Intelligent Contact Management (ICM) ソフトウェアについての詳細は、[Cisco Web サイト](#)にある ICM 関連マニュアルの一覧を参照してください。

# マニュアルの入手

シスコシステムズからマニュアルを入手する方法について説明します。

## World Wide Web

マニュアルの最新版は、World Wide Web の次のサイトで参照できます。

表 <http://www.cisco.com>

表 <http://www-china.cisco.com>

表 <http://www-europe.cisco.com>

## Documentation CD-ROM

シスコのマニュアルおよびその他の資料は、製品に付属している CD-ROM パッケージでご利用いただけます。Documentation CD-ROM は毎月更新されるので、印刷資料よりも新しい情報が得られます。この CD-ROM パッケージは、1 つのパッケージごとでも年間契約という形でもご利用いただけます。

## マニュアルの発注方法

シスコのマニュアルは、次の方法で発注できます。

表 tCisco Direct Customers に登録されている場合は、Networking Products MarketPlace からシスコ製品のマニュアルを発注できます。

[http://www.cisco.com/cgi-bin/order/order\\_root.pl](http://www.cisco.com/cgi-bin/order/order_root.pl)

表 tCisco.com 登録ユーザの場合は、Subscription Store からオンラインで Documentation CD-ROM を発注できます。

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

表 tCisco.com に登録されていない場合は、製品を購入された代理店にお問い合わせください。

# テクニカル サポート

シスコでは、技術上のあらゆる問題の最初の窓口として Cisco.com を運営しています。お客様およびパートナーは、オンライン ツールからマニュアル、トラブルシューティングに関するヒント、およびサンプル設定を入手できます。Cisco.com に登録済みのお客様は、TAC Web サイトにある追加のトラブルシューティング ツールを使用できます。

## Cisco.com

Cisco.com は、いつでもどこからでも、シスコの情報やリソースにアクセスできる対話形式のネットワーク サービスです。この高度に統合されたインターネット アプリケーションは、シスコとやり取りするための強力な使いやすいツールです。

Cisco.com は、広範囲にわたる機能およびサービスを提供することで、お客様およびパートナーのビジネス プロセスの合理化と生産性の向上に貢献します。Cisco.com を通して、シスコとシスコのネットワーク ソリューション、サービス、およびプログラムに関する情報を検索できます。また、オンライン テクニカル サポートによる技術上の問題の解決、ソフトウェア パッケージのダウンロードおよびテスト、シスコのトレーニング 資料や製品の発注を行うことができます。オンラインでのスキル査定、トレーニング、認定プログラムへの登録も可能です。

Cisco.com に登録すると、各ユーザに合った情報やサービスをご利用いただくことができます。登録済みユーザは、製品の発注、発注ステータスの確認、テクニカル サポートへのアクセス、加入されたサービス契約の内容の確認を行うことができます。

Cisco.com には、次の Web サイトからアクセスしてください。

<http://www.cisco.com>

## Technical Assistance Center

Cisco TAC Web サイトでは、すべてのお客様は、お客様が加入されたサービス契約の条件に基づいて、シスコ製品または技術についてのテクニカル サポートを受けることができます。

## JapanTAC 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/resister>

## Cisco TAC Web サイトからの TAC へのアクセス

優先レベル 3 ( P3 ) または優先レベル 4 ( P4 ) の問題の場合は、次の TAC Web サイトから TAC にアクセスしてください。

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

P3 および P4 レベルの問題は、次のように定義されます。

**表 tP3 :** ネットワークのパフォーマンスが低下しており、ネットワークが十分に機能していないが、ほとんどの業務運用は継続できる。

**表 tP4 :** シスコ製品の機能、インストレーション、基本的な設定について、情報または支援が必要である。

これらのいずれかの場合は、Cisco TAC Web サイトを使用して、質問の回答を短時間で見つけることができます。

Cisco.com への登録手続きを行うには、次の Web サイトにアクセスしてください。

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

TAC オンライン リソースを使用して技術上の問題を解決できない場合、Cisco.com 登録ユーザは、次の Web サイトで TAC Case Open ツールを使用して、ケース オンラインを開くことができます。

<http://www.cisco.com/tac/caseopen>

## 電話による TAC への問い合わせ

優先レベル 1 (P1) または優先レベル 2 (P2) の問題の場合は、電話で TAC に連絡して、ただちにケースを開きます。各国の通話料無料の電話番号を入手するには、次の Web サイトにアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/warp/public/687/Directory/DirTAC.shtml>

P1 および P2 レベルの問題は、次のように定義されます。

**表 tP1**：ネットワークがダウンし、すぐにサービスを回復しなければ業務に致命的な損害が発生するが、対応策が見つからない。

**表 tP2**：ネットワークのパフォーマンスが著しく低下したため業務に重大な影響があるが、対応策が見つからない。



# WebView システムの要件

---

## 概要

この章の内容は、次のとおりです。

表 tWebView システム

表 tICM 5.0 のクライアントシステムのサイジング

表 tICM 5.0 のサーバシステムのサイジングおよびスケーリング

## WebView システム

WebView は、2 層のクライアント / サーバ型レポーティング クエリーのプレゼンテーション製品です。少なくとも 1 つの WebView サーバからなる 1 セットで、多数のクライアントがサポートされます。

表 tWebView クライアントは、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です (UNIX ベースのクライアントはまだ認証もサポートもされていませんが、設計で除外されているわけではありません)。

表 tWebView サーバは、WebView がインストールされており、MS Windows 2000 Server および IIS 5.0 が実行されている ICM アドミンワークステーションです。WebView サーバは、Historical Database Server である場合とそうでない場合があります。

# ICM 5.0 のクライアントシステムのサイジング

表 tWindows 2000

表 tInternet Explorer バージョン 5.5 SP2 または 6.0

表 t200 MHZ の CPU

表 t64 M の RAM

表 t1G のディスク

# ICM 5.0 のサーバシステムのサイジングおよびスケーリング

サーバのサイジングおよびスケーリングは簡単ではありません。小規模で単一サイトのコンタクトセンターで ICM をインストールする場合は、小サイズの WebView サーバで十分なことがあり、この場合は、他のコンポーネントと共存させることができます。

多数の WebView クライアントやサイズの大きな履歴データベースを分散してインストールする場合は、複数の専用サーバクラス WebView サーバを専用の ICM Historical Database Server にインストールする必要があります。

正確なサイジング要件は、データベースおよびシステムの使用状況によって異なります。

## サーバハードウェアのガイドライン

表 tWindows 2000 Server (ICM 5.0)

表 t>650 MHZ の CPU

表 t2 G の RAM

表 t40 G のディスク (HDS 以外)

表 tHDS ディスクのサイジング (DB のアーカイブ要件によって異なる)

表 tCD ROM ドライブ



## サーバの使用法のガイドライン

**表 t** ジョブ スケジューラを使用して、特に大量のデータを持つ履歴レポートを、夜間やリアルタイム レポートが必要でない時間に実行するようにスケジュールします。

**表 t** 繰り返し実行する履歴レポートが数多くある場合は、1 台の WebView サーバを履歴レポートの実行専用割り当て、他の WebView サーバをリアルタイム レポートの実行専用にするを検討します。これにより、履歴レポートによってリアルタイム レポートの実行が遅れることがなくなります。

簡単にサーバを分割するには、リアルタイム レポート用に 1 つの URL を使用し、履歴レポート用には別の URL を使用するようユーザに依頼します。ユーザにとって必要なテンプレートだけが表示されるように、ある WebView サーバからはリアルタイムテンプレートを削除し、別のサーバからは履歴テンプレートを削除するということが可能です。(これには Custom Screen Builder を使用します。)

## 一般的なスケールリングのガイドライン

### シナリオ 1. テスト ベッド、ラボ、または非常に小規模な単一サイトのマーケット：エージェントが 50 未満

単一サイトのインストールで、コール終端やルート詳細が不要であり、同時 WebView クライアントの数が 3 以下の場合、ICM アドミン ワークステーション、WebView サーバ、およびロガーはすべて同じシステムに常駐させることができます。システムサイジングの要件については、『Cisco ICM Software Administrator Guide』を参照してください。ただし、単純なテスト / ラボの場合は、通常、管理者ガイドの要件を満たさないシステムで十分です。

### シナリオ 2. 小規模な単一のサイトのマーケット：50 ~ 200 のエージェント

単一サイトのインストールで、コール終端またはルート詳細レコードが 1,000 万未満であり、かつ WebView クライアントが 10 未満の場合、WebView サーバは、プライマリ ICM アドミン ワークステーションに常駐させることができます。

### シナリオ 3. 中小規模のエンタープライズマーケット：100 ~ 500 の分散したエージェント

同時 WebView クライアントが 10 を超える場合は、個別の WebView サーバまたはアドミンワークステーションを使用することを推奨します。この WebView サーバは、スタンドアロンの ICM アドミンワークステーションと関連付けることができます。また、コール終端またはルート詳細に基づいたカスタムレポートが必要である、または 2,000 万を超える履歴データレコードを保持する場合は、個別の ICM Historical Database Server (HDS) が必要となります。

### シナリオ 4. 中～大規模のエンタープライズマーケット：エージェントが 500 を超え、WebView クライアントが 50 を超える場合

同時 WebView クライアントが 50 を超える場合は、50 クライアントのセットごとに 1 台の WebView サーバを使用することを推奨します。

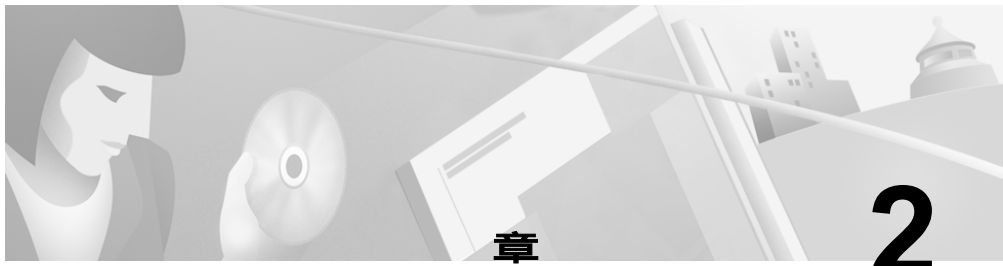


注

許容する負荷が大きくなるほど、この数は増加します。このため、次に示すハードウェアのサイジングは、増加する負荷に対するスケラビリティに基づいています。

### シナリオ 5. 大規模なサービスプロバイダマーケット：エージェントが 500 未満、複数のカスタム ICM インスタンス、および WebView クライアントが 50 未満の場合

複数の CICM インスタンスがある場合は、各 CICM に専用の HDS が必要となります。各 CICM のクライアントが 50 を超える場合は、50 CICM クライアントのセットごとに追加で 1 台の WebView Server AW を使用することを推奨します。HDS は、WebView サーバとして機能できます。通常、追加の WebView Server は単純な AW にすることができます。また、CICM HDS にリダイレクトされるようにインストールできます。負荷が多い環境では、通常、WebView Server ごとに専用の HDS を使用する必要があります。



# 2

## 章

# インストールの要件

---

Cisco ICM WebView ソフトウェアをリアルタイム ディストリビュータ アドミン ワークステーションにインストールすると、WebView を企業イントラネットの Web サーバにすることができます。WebView 管理者および WebView スーパーバイザは、各自のコンピュータ上のブラウザから、この Web サーバ上の WebView にログインできます。

## 概要

この章の内容は、次のとおりです。

- 表 [Cisco ICM WebView ソフトウェアの AW 要件](#)
- 表 [サポートされている Web ブラウザのインストール](#)
- 表 [Windows 2000 Service Pack 3 のインストール](#)
- 表 [WebView サードパーティ CD ソフトウェアのインストール](#)
- 表 [Jaguar 管理者パスワードの変更](#)
- 表 [Jaguar ログ ファイルのサイズの設定](#)
- 表 [Jaguar ログ ファイルの削除](#)

# Cisco ICM WebView ソフトウェアの AW 要件

この項では、Cisco ICM WebView ソフトウェアに必要なハードウェアおよびソフトウェアをまとめて示します。



**Note** Cisco ICM WebView ソフトウェア製品をインストールするには、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が置かれているドメインと同じ Cisco ICM ソフトウェア ドメインにおいて、管理者である必要があります。

## システム要件

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ます。

**表 t** 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である。この確認方法の詳細は、『Cisco ICM Software Installation Guide』を参照してください。

**表 t** Windows 2000 Service Pack 3 が実行されている。

**表 t** 128 MB の RAM およびサードパーティ ソフトウェアのアプリケーション用として、次の容量のディスク領域がある。

**暴 t** Sun JDK 1.3.1 : 35 MB

**暴 t** New Atlanta ServletExec ISAPI 4.1.1 patch 15 : 5 MB

**暴 t** Sybase EAServer 4.1.1 (最終ディスク サイズ): 450 MB

ドライブごとに、インストールするソフトウェア用に十分な領域があることを確認します。インストーラ ソフトウェアでは、実行時に約 10 MB の RAM および 1 MB のハード ディスク領域が使用されます。



**Note** インストールの途中でドライブの空き領域がなくなった場合、EAServer は停止します。この場合は、Windows NT のタスク マネージャを使用してインストール処理を終了し、空き領域があるドライブ上でインストールを再度開始する必要があります。

表 t300 MB 以上の空き領域があるフォルダが TEMP 環境変数として設定されている。この領域は EAServer のインストールに必要です。



注

ユーザ用の新規レポート テンプレートを (WebView プログラムで提供されているレポート テンプレートに加えて) 作成する場合は、Cisco ICM ソフトウェアの Custom Screen Builder プログラムのバージョン 5.0 もインストールする必要があります。Custom Screen Builder プログラムを使用するには、Sybase の InfoMaker プログラム バージョン 8.0 が必要となります。

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を確認する場合は、Cisco ICM ソフトウェア担当者にお問い合わせください。

## 以前のバージョンの Cisco ICM WebView ソフトウェアからのアップグレード

インストール済みの Cisco ICM WebView ソフトウェアを ICM 4.6.2 以前のバージョンからアップグレードする場合は、その古いバージョンの WebView で使用されている ChartFX アプリケーションをアンインストールします。

ユーザ用の新規レポート テンプレートを (WebView プログラムで提供されているレポート テンプレートに加えて) 作成する場合は、Cisco ICM ソフトウェアの Custom Screen Builder プログラムのバージョン 5.0 をインストールする必要があります。Custom Screen Builder プログラムをアップグレードする場合は、WebView をインストールする前に、Sybase の InfoMaker プログラム バージョン 8.0 をインストールする必要があります。

### WebView 4.6.2 と WebView 5.0 の相違点

WebView 4.6.2 と WebView 5.0 にはいくつかの大きな相違点があり、既存の保存済みレポート ファイルに影響があります。最初の大きな相違点は、提供されているテンプレートに関するもので、第 2 の相違点は、保存済みレポート ファイルの保管に関するものです。

表 tWebView 5.0 では、新しいテンプレートが追加されており、いくつかの既存のテンプレートが削除されています。削除されたテンプレートは、同じレポート カテゴリのテンプレートに置き換えられているか、別のレポート カテゴリのテンプレートに置き換えられているか、または代替りのテンプレートが用意されていないかのいずれかです。

詳細は、[Appendix A, “Upgrading From a Previous Version of ICM WebView”](#) を参照してください。

表 tWebView 4.6.2 では、保存済みレポートは WebView サーバ上のディレクトリに保管されていました。WebView 5.0 では、保存済みレポートは WebView データベースに保管されます。WebView のインストール中に、ほとんどの保存済みレポート ファイルはこの WebView データベースに移行されますが、次の 2 つの例外があります。

■ t 削除されて、別のレポート カテゴリのテンプレートに置き換えられたテンプレートを使用して作成された保存済みレポートは、データベースに移行されません。

■ t 削除されたが、代替りのテンプレートが用意されなかったテンプレートを使用して作成された保存済みレポートは、データベースに移行されません。

WebView でアクセスして使用できるのは、データベースに保管されている保存済みレポートだけです。

## サードパーティ ソフトウェアの要件

Cisco ICM WebView ソフトウェアを使用可能にする前に、[表 2-1](#) に示すすべてのソフトウェアをすぐにインストールできるように用意しておいてください。

表 2-1 サードパーティ ソフトウェアの要件

サードパーティ ソフトウェア	ソース
Microsoft Windows 2000 Service Pack 3	Microsoft の CD、または Web ページ ( <a href="http://www.microsoft.com/windows2000/downloads/servicepacks">http://www.microsoft.com/windows2000/downloads/servicepacks</a> ) からインストールします。

表 2-1 サードパーティ ソフトウェアの要件 (続き)

サードパーティ ソフトウェア	ソース
Sun JDK Release 1.3.1	Cisco ICM WebView サードパーティ ソフトウェア CD。
New Atlanta ServletExec ISAPI 4.1.1 patch15	
Sybase EAServer 4.1.1 EAServer 4.1.1 は、ICM 4.6.2 で使用されていた Sybase Jaguar 3.6.1 のアップグレードです。	
New Atlanta ServletExec ISAPI 4.1.1 patch 15 のライセンス	シスコでは、New Atlanta ServletExec ISAPI 4.1.1 patch 15 の 1 および 2-CPU ライセンスを配布しています。これらは、WebView をインストールするときに自動的にインストールされます。  ただし、WebView をインストールするサーバが 4 つ以上のプロセッサを搭載している場合は、4-CPU ライセンスまたはそれ以上を New Atlanta から入手する必要があります。
WebView のレポートを表示するためのブラウザ  サポートされているブラウザ : Microsoft/Internet Explorer バージョン 5.5 SP2 およびバージョン 6.0	<a href="http://www.microsoft.com/windows/ie">http://www.microsoft.com/windows/ie</a>
Sybase InfoMaker 8.0 ( カスタム レポートを作成する場合 )  ICM をインストールする前にインストールする必要があります。InfoMaker 8.0 をインストールした後、ICM セットアップを実行し、AW セットアップで Custom Screen Builder のオプションを選択します。詳細は、『Cisco ICM Software Installation Guide』を参照してください。	Sybase Inc.

WebView サーバとして使用するコンピュータには上記のソフトウェアがすべて必要ですが、WebView クライアントとして使用するコンピュータにはサポートされているブラウザのみ必要です。

## サードパーティ ソフトウェアのライセンス

### 4 プロセッサ以上のサーバへの WebView のインストール

シスコでは、New Atlanta ServletExec ISAPI 4.1 の 1 および 2-CPU ライセンスを配布しています。これらは、WebView をインストールするときに自動的にインストールされます。WebView をインストールするサーバが 4 つ以上のプロセッサを搭載している場合は、4-CPU ライセンスまたはそれ以上を 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方法

- 
- 手順 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。[WebView サードパーティ CD ソフトウェアのインストール](#)を参照してください。WebView をインストールします。[Chapter 3, “Installing Cisco ICM WebView Software and Setting Up Users.”](#)を参照してください。
  - 手順 2 New Atlanta からライセンスを取得していない場合は取得します。
  - 手順 3 ファイル `<NewAtlantaRoot>\ServletExec ISAPI\ServletExec Data\servers.properties` 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)。
  - 手順 4 `servletoexec.serial=<old_license>` の行 (<old\_license> は古いライセンス番号) を、`servletoexec.serial=<new_license>` に変更します (<new\_license> は新規のライセンス番号)。例: 1678290
  - 手順 5 ファイルを元のディレクトリにテキスト ファイルとして保存します。
  - 手順 6 変更を有効にするために、IIS Admin NT サービスを再起動します。
- 

## サポートされている言語および文字コード セット

WebView と ICM 5.0 では、英語を使用するコンピュータシステム、西欧で使用される ISO\_1 文字コードセットを使用するコンピュータシステム (例: フランス、ドイツ、およびイタリア) および日本語を使用するコンピュータシステムがサポートされています。



WebView は、ICM 5.0 をインストールしたコンピュータと同じオペレーティングシステム文字コードセットを使用しているコンピュータにインストールする必要があります。

ISO\_1 および日本語以外の文字コードセットを使用するコンピュータシステムに ICM WebView をインストールすると、

## サポートされている Web ブラウザのインストール

Cisco ICM WebView ソフトウェアのインストールをテストするには、次のいずれかのブラウザをアドミンワークステーションにインストールする必要があります。

表 tMicrosoft Internet Explorer バージョン 6.0

表 tMicrosoft Internet Explorer バージョン 5.5 SP2

ブラウザをダウンロードできる Web サイトは、[サードパーティ ソフトウェアの要件](#)の項を参照してください。インストールするブラウザの Web サイトにあるダウンロードおよびインストールの手順に従ってください。

## ブラウザのキャッシュの更新

レポート監視およびスクリプト監視の情報をリアルタイムでブラウザに表示するには、リアルタイムのレポート監視ページまたはスクリプト監視ページを表示するたびに、ブラウザのキャッシュ内にあるそのページのバージョンを、Cisco ICM WebView ソフトウェア アドミンワークステーションの新しいバージョンと比較して更新するように、該当するブラウザの設定を有効にする必要があります。次に示す情報は、このマニュアルの記述時点では正しい内容ですが、使用しているブラウザのヘルプを参照すると、そのブラウザに適用する正しい手順を確認できます。

## Internet Explorer バージョン 5.5 SP2 およびバージョン 6.0

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、次の手順に従ってください。

### Internet Explorer でキャッシュを確実に更新する方法

- 
- 手順 1 Internet Explorer ウィンドウで、[ ツール ] メニューの [ インターネット オプション ] を選択します。
  - 手順 2 必要な場合は、[ 全般 ] タブをクリックして一般設定のページを表示します。
  - 手順 3 一般設定のページの [ 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。
  - 手順 4 [ 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、[ OK ] をクリックします。
  - 手順 5 [ 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。
- 

## Windows 2000 Service Pack 3 のインストール

Windows 2000 Service Pack 3 およびインストール手順については、サービス パックに付属している ReadMe ファイルを参照してください。

# WebView サードパーティ CD ソフトウェアのインストール

WebView サードパーティ ソフトウェア CD を使用して、次のプログラムをインストールします。

表 tSun JDK1.3.1 ソフトウェア

表 tNew Atlanta ServletExec ISAPI 4.1.1 patch 15

表 tSybase EAServer 4.1.1.



注

EAServer 4.1.1 は Jaguar 3.6.1 ソフトウェアに置き換わります。  
EAServer 4.1.1 は Jaguar CTS 3.6.1 以上からしかアップグレードできません。

マシンにインストールされている Jaguar CTS のバージョンがこれより古い場合 (3.5 など) は、最初にそのバージョンをアンインストールしてから、EAServer 4.1.1 をインストールする必要があります。

## サードパーティ ソフトウェアをインストールする方法

サードパーティ CD から、トップレベルの Setup.exe プログラムを実行します。このプログラムでは、最初にシステムに対してソフトウェア要件に関するいくつかのチェックが実行され、次に、インストールするサードパーティ ソフトウェア オプションおよびそのソフトウェアのインストール先を選択するように求められます。その後、ソフトウェアが自動的にインストールされます。マシンの処理速度およびマシンの使用可能なリソースによって、インストール手順は 30 ~ 40 分かかる場合があります。

インストール手順の概要は、次のとおりです。詳細は、サードパーティ CD に含まれている README.txt を参照してください。

**手順 1** Jaguar 3.5 ソフトウェアがマシンにすでにインストールされているかどうかを確認します。

Jaguar 3.5 ソフトウェアがマシンにインストールされている場合は、コントロールパネルの [ アプリケーションの追加と削除 ] を使用して、そのソフトウェアを削除します。

## ■ WebView サードパーティ CD ソフトウェアのインストール

- 手順 2** サードパーティ CD に入っているトップレベルの Setup.exe プログラムを実行します。画面に表示される手順に従ってください。
- 手順 3** セットアッププログラムには、WebView に必要なサードパーティソフトウェアの一覧が表示されます。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が自動的に選択され、グレー表示されます。システムにすでにインストールされているソフトウェアは、そのソフトウェア オプションの横にあるチェックボックスをオンにすることで、再インストールできます。

デフォルトでは、システムにすでにインストールされているソフトウェアは、そのバージョン番号が前回のサードパーティ CD のインストール以降変更されていない場合には、セットアッププログラムによって再インストールされません。ただし、このソフトウェアを再インストールするように選択すると、セットアッププログラムでは、インストールされている以前のバージョンを最初に削除してから、新しいバージョンがインストールされます。

自動的に選択されたすべてのソフトウェア オプションを確認します。選択されていないオプションを再インストールする場合は、アイコンを選択します。続いて [次へ] をクリックします。

- 手順 4** ファイルのインストール先となる場所を指定するように求められたら、ディレクトリの場所を選択または入力し、[次へ] をクリックします。以前にソフトウェアをインストールした場合、デフォルトのインストール先は以前のインストール先になります。デフォルトを選択することを推奨します。

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。

**表 tSun JDK 1.3.1 ( 35 MB )**

C:\jdk1.3.1\

**表 tNew Atlanta ServletExec ISAPI 4.1.1 patch 15 :( 5 MB )**

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

**表 tSybase EAServer 4.1.1 ( 450 MB )**

C:\Program Files\Sybase\EAServer

セットアッププログラムによってソフトウェアがインストールされている間、ステータスメッセージが表示されます。



**Note** ある時点で、コンソールのコマンドライン ウィンドウに次の 3 つの警告が表示されます。

“Server Name not specified.Defaulting to Jaguar.  
JDK Version not specified.Defaulting to JDK 1.3.  
-jvmtype not specified.Defaulting to client.”

これらのメッセージは、セットアップ プログラムでデフォルトが使用されることを意味します。

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、予期されているメッセージです。

**手順 5** プログラムがインストールされると、[Cisco WebView Third-Party Setup] ダイアログ ボックスが再度表示され、今すぐコンピュータを再起動するか、または後で再起動するかを選択するよう求められます。選択した後、[完了] をクリックします。

コンピュータを再起動した後、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。

**手順 6** Jaguar NT サービスがインストールされ、開始されていることを確認します。

- a. [スタート] メニューから、[プログラム]>[管理ツール]>[サービス] を選択します。
- b. [サービス] ダイアログ ボックスで、[Jaguar] が一覧に表示されていて [開始] になっていることを確認します。

**t** 開始済みになっていない場合は、[Jaguar] を右クリックし、ポップアップ表示される選択ボックスから [開始] オプションを選択します。

**t** 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。

**手順 7** WebView をインストールします。Chapter 3, “Installing Cisco ICM WebView Software and Setting Up Users” を参照してください。

## エラー レポート

インストーラは、診断の目的で、インストールの進捗とインストールのエラーを記録したログ ファイルを作成します。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。

セットアップ時に発生したエラーはユーザに対して表示され、ログ ファイルに記録されます。ログ ファイルには、現在の統合インストーラのビルド番号、プログラム実行のさまざまな段階、ユーザに対して表示する必要のない重要でないエラー、システム設定など、その他の重要な情報も記録されます。ログ ファイル内の各エントリには、タイム スタンプが記録されます。

# Jaguar 管理者パスワードの変更

Jaguar をインストールした後、セキュリティのために、デフォルトの Jaguar 管理者パスワードを変更する場合があります。ただし、この変更は必須ではありません。

## Jaguar 管理者パスワードを変更する方法

- 手順 1 [ スタート ] メニューから、[ プログラム ]>[Sybase]>[EAServer 4.1.1]>[Jaguar Manager] を選択します。これにより、[Sybase Central Java Edition] ダイアログ ボックスが表示されます。
- 手順 2 [Sybase Central Java Edition] ダイアログ ボックスの [Tools] メニューから、[Connect]>[Jaguar Manager] を選択します。これにより、[Login] ダイアログ ボックスが表示されます。
- 手順 3 [Login] ダイアログ ボックスで、[Connect] をクリックします。ユーザ名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、次のようにします。
  - 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。



**Note** 以前のバージョンの Jaguar では、「localhost」を入力する必要がありました。ただし、EAServer 4.1.1 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] アイコンを右クリックし、ポップアップメニューから [プロパティ] を選択します。[システムのプロパティ] ダイアログ ボックスの [ネットワーク ID] タブにマシン名が表示されます。

- c. [Port Number] テキスト ボックスは、デフォルト ( 9000 ) のままにできます。
  - d. [Connect] をクリックします。
- 手順 4** [Sybase Central Java Edition] ダイアログ ボックスのディレクトリ ツリーから、[Jaguar Manager]>[Servers]>[Jaguar] を選択します。
- 手順 5** メニュー バーから、[File]>[Server Properties] を選択します。
- 手順 6** [Server Properties:Jaguar] ダイアログ ボックスで、[Security] タブを選択します。
- 手順 7** [Administration] ボックスの [Setjagadmin Password] をクリックします。
- 手順 8** [Administrator Password] ダイアログ ボックスで、[New jagadmin Password] テキスト ボックスにパスワードを入力し、[Verify New jagadmin Password] テキスト ボックスに再入力します。
- 手順 9** [OK] をクリックします。[The password has been changed.] メッセージ ボックスで、もう一度 [OK] をクリックします。さらにもう一度 [OK] をクリックして [Administration] ボックスを閉じます。次に、メニュー バーから [File]>[Exit] を選択し、[Sybase Central Java Edition] ダイアログ ボックスを閉じます。



**Note** この手順を実行すると、パスワードが変更されます。ただし、WebView で新しいパスワードが認識されるためには、この後の手順も実行する必要があります。

## ■ Jaguar ログファイルのサイズの設定

- 手順 10 テキスト エディタで、次のファイルを開きます。  
`%Jaguar%\html\classes\com\cisco\atg\jagconnection.properties%Jaguar%`  
 は、Jaguar (EAServer) ファイルのディレクトリ位置を示すシステム変数  
 です。
- 手順 11 このファイルで、`JAGCONNECT_JAGUAR_ADMIN_PWD=` の後にパス  
 ワードを入力します。

**jagconnection プロパティ ファイルの例**

```
JAGCONNECT_CORBA_ORB_CLASS=com.sybase.CORBA.ORB
JAGCONNECT_JAGUAR_SERVER=localhost
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
```

- 手順 12 `jagconnection.properties` ファイルを保存します。

## Jaguar ログファイルのサイズの設定

Jaguar ソフトウェアでは、情報を処理しながらログファイルに書き込みが行われます。デフォルトのログファイルサイズは 5 MB です。サイズを変更する必要がある場合は、次の手順に従います。

### Jaguar ログファイルのサイズを設定する方法

- 手順 1 [スタート] メニューから、[プログラム ]>[Sybase]>[EAServer 4.1.1]>[Jaguar Manager] を選択します。これにより、[Sybase Central Java Edition] ダイアログ ボックスが表示されます。
- 手順 2 [Sybase Central Java Edition] ダイアログ ボックスの [Tools] メニューから、[Connect]>[Jaguar Manager] を選択します。これにより、[Login] ダイアログ ボックスが表示されます。
- 手順 3 [Login] ダイアログ ボックスで、次の手順を実行します。
- [User Name] テキスト ボックスに `jagadmin` と入力します。
  - [Host Name] テキスト ボックスに `<your_machine_name>` を入力します。



- c. [Port Number] テキスト ボックスは、デフォルト ( 9000 ) のままにできます。
  - d. [Connect] をクリックします。
- 手順 4** [Sybase Central Java Edition] ダイアログ ボックスのディレクトリ ツリー ボックスで、[Jaguar Manager] をクリックしてから [Servers] 分岐をクリックします。
- 手順 5** ダイアログ ボックスの右側にある [Servers] カラムで [Jaguar] を右クリックし、ポップアップ メニューの [Server Properties] を選択します。
- 手順 6** [Server Properties] ダイアログ ボックスで、[Log /Trace] タブを選択します。
- 手順 7** [Log/ Trace] タブで、次の手順を実行します。- a. [Log File Size in bytes] テキスト ボックスに、ログ ファイルのサイズをバイト数単位で入力します ( 例 : 1000000 )。デフォルトは 5000000 です。ログ ファイルが設定したサイズに達すると、現在の日時に .log というサフィックスの付いた新しいログ ファイルが作成されます。
- b. [Truncate Log on Startup] チェックボックスをオフにします。  
次の点に注意してください。
  - 暴 t** このボックスをオンにすると、Jaguar ログは、Jaguar サービスが開始されるたびに ( WebView を再起動するたびに ) 削除されません。
  - 暴 t** このボックスをオフにすると、Jaguar ログは、手順 7a で指定したバイト数単位のログ ファイル サイズに達すると、名前が変更されて新しいログ ファイルが作成されます。
- c. デフォルトのログ ファイル名は Jaguar.log です。ログ ファイル名は、変更する必要がない限り、デフォルトのままにしておくことができます。
- d. [OK] をクリックします。

**手順 8** [Sybase Central Java Edition] ダイアログ ボックスを閉じます。

---

# Jaguar ログファイルの削除

ログファイルのサイズを設定すると、データが選択した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。これにより、ログファイル数が増加することがあります。必要以上にシステムの領域を使用しないように、ときどき古いログファイルを削除する必要があります。

## Jaguar ログファイルを削除する方法

- 手順 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位置は、次のとおりです。

```
%JAGUAR%\bin
```

%JAGUAR% は、Windows で定義された環境変数です。

- 手順 2 日付の古いログファイルを選択して削除します。

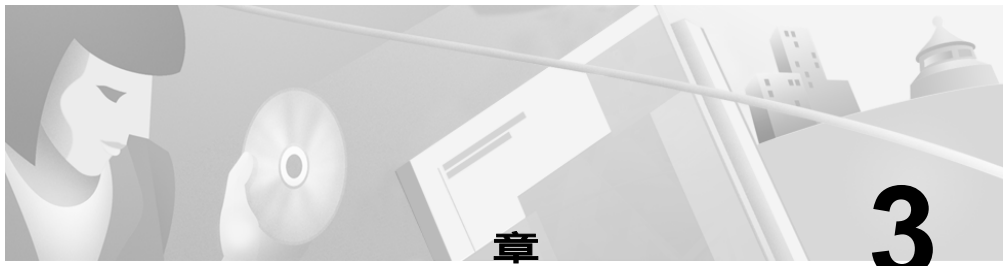
# サードパーティ ソフトウェアのアンインストール

Windows NT のコントロールパネルにある [アプリケーションの追加と削除] を使用すると、サードパーティ ソフトウェアをアンインストールできます。



注

サードパーティ ソフトウェア ファイルを削除してから再インストールした場合は、WebView 使用時の問題を防ぐために、ICM セットアッププログラムを [Upgrade All] モードで実行する必要があります。詳細は、[Appendix B, “Troubleshooting Tips”](#) を参照してください。



# Cisco ICM WebView ソフトウェアのインストールおよびユーザの設定

---

第 2 章の手順を完了すると、アドミンワークステーションに Cisco ICM WebView オプションをインストール（または更新）できるようになります。

## 概要

この章の内容は、次のとおりです。

表 tCisco ICM WebView ソフトウェア のインストール

表 tWebView のインストールのテスト（ログイン）

表 tWebView のインストールのトラブルシューティング

表 tICM エージェントの有効化、追加、および管理

表 tスーパーバイザとしてのエージェントの割り当て

表 tWebview ユーザの設定

ICM データベースを含む ICM システムのインストールおよび管理方法は、『Cisco ICM Software Installation Guide』および『Cisco ICM Software Administrator Guide』または『Cisco ICM ソフトウェア IP Contact Center 管理ガイド』を参照してください。

ICM システムまたは ICM アプリケーションでのエージェントの設定方法は、『Cisco ICM Software Configuration Guide』または該当する ICM アプリケーション ガイドを参照してください。

# Cisco ICM WebView ソフトウェアのインストール

必要なソフトウェアのインストールを完了すると、アドミン ワークステーションに WebView オプションをインストール（またはアップグレード）できるようになります。初めてアドミン ワークステーションをインストールする場合、アドミン ワークステーションのインストールの詳細は、『Cisco ICM Software Installation Guide』を参照してください。

Cisco ICM WebView ソフトウェアをインストールするには、次の手順に従ってください。

## WebView ソフトウェアのインストール方法

- 手順 1** ICM CD の Setup を実行します。Setup プログラムの使用方法は、『Cisco ICM Software Installation Guide』を参照してください。  
初めてアドミン ワークステーション ソフトウェアをインストールする場合は、[Admin Workstation Properties] ウィンドウで [WebView] オプションを有効にします。以前のバージョンのアドミン ワークステーション ソフトウェアからのアップグレードの場合は、アップグレードを完了します。
- 手順 2** [Cisco ICM Setup] ダイアログ ボックスで、ダイアログ ボックスの右側にある [Instance Components] セクションの [AW] を選択します。
- 手順 3** 同じダイアログ ボックスの左側にある [ICM Instances] セクションで、WebView を実行するアドミン ワークステーションのインストール先となる ICM インスタンスを選択します。
- 手順 4** ダイアログ ボックスの右側の [Instance Components] セクションと関連付けられている [Edit] ボタンをクリックします。[Admin Workstation Properties] ダイアログ ボックスが表示されます。
- 手順 5** [Next] をクリックします。[Real-Time Distributor Node Properties] ダイアログ ボックスが表示されます。

- 手順 6** [Real-Time Distributor Node Properties] ダイアログ ボックスで、[WebView Reporting] オプション チェックボックスを有効にします。
- 手順 7** [WebView database host name] テキスト ボックスに、**WebView データベース ホスト名**を入力します。WebView データベース ホスト名とは、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 によって使用されるデータベース サーバを置くコンピュータの名前です。このデータベースにより、複数の WebView サーバ間での同じ WebView レポートの共有が可能になります。
- 手順 8** [Next] をクリックし、セットアップを続行します。インストールが完了し、[Cisco ICM Setup] ダイアログ ボックスでプロンプトが表示された後に、Setup を終了できます。
- 手順 9** 再起動を求めるプロンプトが表示された後に、システムを再起動し、すべての適切なソフトウェアが確実に実行されるようにします。
- 

## ICM インスタンスおよびカスタマ用の WebView のインストール

インスタンスとは、1つの論理 ICM システムのことです。通常、インスタンスは、複数の別個のコンピュータにインストールされた、複数のソフトウェア コンポーネント（コールルータ、ロガー、ペリフェラル ゲートウェイ、アドミン ワークステーション）で構成されています。これらのソフトウェア コンポーネントのいくつかは、二重化されている場合があります。たとえば、1台のコンピュータで、1つのインスタンスの複数のコンポーネントを実行することも、複数のインスタンスのコンポーネントを実行することもできます。

カスタマとは、ICM ソフトウェアを使用してコンタクト センター エンタープライズを管理する組織のことです。各カスタマには、独自のダイヤル番号、ラベル、コールタイプ、スクリプト、およびスケジュールされたターゲットがあります。ただし、ペリフェラルゲートウェイ、ペリフェラル、サービス、スキルグループなどはすべて、特定のカスタマではなくインスタンスに関連付けられます。このため、インスタンスを共有するカスタマは、専用のペリフェラルゲートウェイを持つことはできません。ただし、このようなカスタマには、特殊なコールの処理のために、カスタマ固有のスクリプトを持つネットワーク IVR を割り当てることができます。

リリース 5.0 では、機能が制限された複数のカスタマ間で 1 つの ICM インスタンスを共有できます。ただし、特定のカスタマ専用のデータへのアクセス権を持つ WebView ユーザを設定できます。

表 3-1 に、特定のカスタマに関連付けることのできるデータとインスタンス全体で共有されるデータの概要を示します。

**表 3-1 カスタマデータおよびインスタンスデータ**

カスタマデータ	インスタンスデータ
ダイヤル番号、ラベル、コールタイプ、スクリプト、スケジュールされたターゲット、およびネットワーク VRU スクリプト。	ネットワーク ICM システムとペリフェラルゲートウェイ。ペリフェラル、トランクグループ、ペリフェラルターゲット、スキルターゲット。リージョン。アカウント。アプリケーションゲートウェイ。

Cisco Network Applications Manager (NAM)、インスタンス、およびカスタマの設定方法と使用法は、『Cisco Network Applications Manager (NAM) Setup and Configuration』を参照してください。

カスタマコンセプトを使用すると、各組織に別々のインスタンスを割り当てるのではなく、1 つの ICM インスタンスを持つ独立した複数の組織をサポートできます。ただし、1 つのインスタンスを共有するカスタマの機能は、完全なインスタンスを使用するカスタマの機能よりも制限されます。表 3-2 に、WebView ユーザに関するこの 2 つのカスタマタイプの機能の概要を示します。

**表 3-2 カスタマタイプ**

完全インスタンス カスタマ	共有インスタンス カスタマ
アドミンワークステーションと WebView	WebView へのアクセスのみ

共有インスタンス カスタマのすべての設定は、そのインスタンスを管理するサービスプロバイダが行う必要があります。

## WebView 管理者の作成

Cisco ICM WebView ソフトウェアの管理者は、Web ブラウザを使用して次のことを実行できます。

表 tWebView サーバへの接続

表 tCisco ICM WebView レポートの監視、定義、および変更

ICM ソフトウェアで WebView 管理ユーザが認識および認証されるようにするには、Configuration Manager の User List ツールを使用して、そのユーザを追加する必要があります。



### Note

WebView にログインできるのは、ICM ユーザだけです。NT ドメイン管理者は、デフォルトでは WebView にログインできません。WebView にログインするには、管理者は ICM ユーザとして設定されている必要があります。

Configuration Manager を使用して新規の WebView 管理者を追加するには、次の手順に従ってください。

### 新規の Webview 管理者の作成方法

- 手順 1 ICM Admin Workstation フォルダの Configuration Manager ユーティリティを開きます。
- 手順 2 メニュー バーから、[User List] ツールを選択します。
- 手順 3 ツールを開くとデータが自動的に表示されるオプションを選択していない場合は、[Retrieve] をクリックして [Add] ボタンを有効にします。
- 手順 4 [Add User] をクリックします。

ICM ユーザとは、ICM 設定データへのアクセス権を持つユーザのことです。

ICM 設定データにアクセスできる各ユーザは、有効な NT ユーザ名およびパスワードを持っている必要があります。



---

**注** ICM ユーザ名は英字で開始する必要があり、英字および数字だけが使用可能です。これら以外の文字が NT ユーザ名に含まれる場合は、ICM ユーザ名からこれらの文字を削除してください。たとえば、ユーザ名にはハイフン (-) を使用できません。

---

**手順 5** ユーザの [Attributes] タブで、ユーザのドメイン名、ユーザ名、およびパスワードを入力します。



---

**注** ユーザのドメイン名およびユーザ名は、WebView のログイン名になります。パスワードは、WebView パスワードになります。

これらの入力および保存が完了すると、新規 ICM ユーザはこのドメイン名、ユーザ名、およびパスワードを使用して WebView を開くことができます。

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。

---

ユーザが他の WebView ユーザを作成できるようにするには、[Can create other user accounts] を選択します。各属性 (データ プロパティ) の詳細は、Configuration Manager の User List ツールのオンライン ヘルプを参照してください。

**手順 6** [Save] をクリックします。



---

**注** User List ツールを使用して WebView ユーザを作成すると、そのユーザは、エージェント チームのスーパーバイザの場合と同様に、エージェント チームのデータだけでなくすべての WebView データを表示できます。

---



# WebView のインストールのテスト (ログイン)

次の手順に従って WebView が正常にインストールされたかどうかをテストしてください。

## WebView へのログイン方法

- 手順 1 ブラウザ ウィンドウを開きます。
- 手順 2 Internet Explorer のアドレス バーで、WebView の URL を入力します。  
この場合、**http://Admin Workstation/instance** のフォーマットで入力します。  
ここで、入力する項目は次のとおりです。  

表 tAdmin Workstation	の名前には、WebView が有効になっている ICM アドミン ワークステーションが存在する WebView サーバ (コンピュータ) の名前を入力します。
表 tinstance	には、その WebView サーバ上の ICM インスタンス名を入力します。

  
たとえば、**http://Boston1/cust1** のようになります。
- 手順 3 キーボードの [Enter] キーを押します。ユーザ名およびパスワードの入力を求めるプロンプトが表示されます。
- 手順 4 WebView ユーザ名およびパスワードを入力します。  
この場合、**domainname/username** のフォーマットで入力します。  
ここで、入力する項目は次のとおりです。  

表 tdomainname	には、ユーザが NT アカウントを持っているドメインの名前を入力します。
表 tusername	には、WebView 管理者によってユーザに割り当てられた名前を入力します。

  
たとえば、**sherwood/rhood** のようになります。



注 username 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終了すると、ブラウザに WebView の初期ページが表示されます。

---

### 図3-1 ログインユーザ入力例の要約

ブラウザのアドレス / ロケーション バーでの WebView URL の入力 :

**http://Boston1/floor2**

WebView ユーザ名テキスト ボックスでのユーザ名の入力 :

**Cambridge4/jsmith**

WebView パスワード テキスト ボックスでのパスワードの入力 :

**yoursecretpassword**

## WebView のインストールのトラブルシューティング

ブラウザに WebView の初期ページが表示されない場合は、次の項目を確認してください。

**表 t** サポートされているブラウザを使用しているかどうか。

**表 t** 正確な URL ( `http://Admin Workstation/instance` ) を入力したかどうか。

**表 t** ユーザ名として正確なドメイン名およびユーザ名を入力し、正確なパスワードを入力したかどうか。

**表 t** Cisco ICM ソフトウェア WebView のインストールが、第 2 章で説明されているすべての要件を満たしているかどうか。

その他のトラブルシューティングのヒントは、[付録 B 「トラブルシューティングのヒント」](#)を参照してください。

これらの項目に問題がなくてもブラウザに WebView ホーム ページが表示されない場合は、このガイドの最初の「このガイドについて」に記載されている Cisco Connection Online ( CCO ) にお問い合わせください。

# ICM エージェントの有効化、追加、および管理

スーパーバイザを除き、エージェントは WebView ユーザではありませんが、WebView レポートに含めることができます。



注

エージェントは ICM ユーザでないため、WebView レポートを実行することはできません。ただし、スーパーバイザは特殊なエージェントであり、権限が制限された ICM ユーザです。スーパーバイザが表示できるのは、自分のエージェントチームレポートだけです。チーム内または他のチームのエージェントは ICM ユーザではないため、WebView データを表示できません。

エージェントは、ICM Configuration Manager、ICM コラボレーション アプリケーション、または ICM E-Mail Manager アプリケーションで作成および管理できます。これらのいずれかのアプリケーションで作成したエージェントは、すべてのアプリケーションで使用可能になります。

ICM Configuration Manager を使用して作成したエージェントを ICM アプリケーションで動作するようにするには、そのアプリケーションでエージェントを有効にする必要があります。

ICM アプリケーションでエージェントを作成し、有効にする方法は、そのアプリケーションのマニュアルを参照してください。

## エージェント データの有効化

エージェントが割り当てられているペリフェラル上で ICM のエージェント データを有効にしないと、エージェントでレポートを作成できません。

### ICM ペリフェラル上でエージェント データを有効にする方法

- 手順 1 WebView がインストールされているコンピュータ上で、ICM Admin Workstation フォルダの **Configuration Manager** ユーティリティを開きます。疑問が出てきた場合は、手順の実行中にオンライン ヘルプまたは『ICM Configuration Guide』を参照してください。

- 手順 2** Configuration Manager で、[PG Explorer] を開きます。
- 手順 3** [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。
- 手順 4** [Peripheral] タブを選択します。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 画面の設定になります。その他のタイプのエージェントの設定は、ACD に定義されている設定になります。
- 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、Configuration Manager の Agent Desk Settings List ツールを使用します。
- 手順 5** [Agent Distribution] タブで、[Enable agent reporting] を選択します。
- 手順 6** 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 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 データの流れのことです。

リアルタイム ディストリビュータとは、ICM センtral コントローラからリアルタイムの監視データを受け取るアドミン ワークステーションのことです。監視データを受け取ったディストリビュータは、同じサイトにある他のアドミン ワークステーションにこのデータを渡します。各 ICM サイトに、通常は2つのアドミン ワークステーションがディストリビュータとして設定されますが、そのうち的一方だけが常にアクティブになります。

エージェント リアルタイム レポートが表示されていないときは、エージェント リアルタイム データすべての流れを停止できます。

---

# ICM エージェントの追加および管理

## エージェントの設定

次の手順の詳細は、*ICM Configuration Manager* のオンライン ヘルプまたは『Cisco ICM Software Configuration Guide』を参照してください。

**表 t** ICM 内のエージェント、チーム、スキル グループ、およびサービスの追加と管理

**表 t** チームまたはスキル グループ（あるいはその両方）へのエージェントの割り当て

**表 t** エージェントへの機能コントロール セットの割り当て

*機能コントロール セット*とは、割り当てられたユーザがアクセス権を持つ ICM Configuration Manager およびアドミン ワークステーション グループ内のツール（および Script Editor などにおける機能）のセットのことです。

さまざまな機能コントロール セットを定義し、適切なユーザに割り当てることにより、ユーザが必要とする ICM ツールおよび機能だけが自動的に使用可能になります。

**表 t** サービスへのスキル グループの割り当て

**表 t** エージェントの状態トレースの有効化

履歴レポートでエージェント状態の履歴をリストするには、このオプションを有効にする必要があります。リアルタイム レポートで現在のエージェント状態を表示する場合、このオプションを有効にする必要はありません。



**注** [Agent State Trace] オプションを有効にすると、大量の履歴データが生成されます。このオプションは、限られた時間だけ、かつエージェントの小さなサブセットに対してだけ有効にしてください。

## ■ スーパーバイザとしてのエージェントの割り当て

## WebView ユーザのパスワードの有効期限およびドメインのセキュリティの設定

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の設定を取得します。また、WebView ユーザは、WebView からパスワードを作成または変更できません。ただし、WebView 管理者は、WebView ユーザのパスワードを作成および変更できます。

このため、WebView 管理者は、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、パスワードの有効期限に関するドメインのセキュリティのポリシー設定に注意する必要があります。

## スーパーバイザとしてのエージェントの割り当て

WebView スーパーバイザは、Web ブラウザを使用して次のことを実行できます。

表 t WebView サーバへの接続

表 t 自分のチームの WebView レポートの監視



**注** ICM 管理者 ( Configuration Manager の User List ツールを使用して作成された管理者 ) は、すべてのエージェントに関するレポート データを表示できますが、スーパーバイザ エージェント ( 次の手順に従って作成された WebView ユーザ ) は、そのスーパーバイザのチームのエージェントに関するレポート データしか表示できません。

スーパーバイザとしてエージェントを割り当てるには、次の手順に従ってください。疑問が出てきた場合は、ICM Configuration Manager のオンラインヘルプを参照してください。

## スーパーバイザとしてエージェントを割り当てる方法

- 手順 1** ICM Admin Workstation フォルダの **Configuration Manager** コーティリティを開き、[Person List] ツールを選択します。
- 手順 2** [Person List] ツールで、エージェントの**個人情報**を入力します。個人情報とは、主に、個人の姓名およびログイン パスワードです。
- 各エージェントは、個人 (Person) のレコードに関連付けられます。ICM ソフトウェアでエージェントを作成するには、このレコードが存在している必要があります。
- 個人のレコードの目的は、マルチチャネル コンタクト センターにおいて、1 人の個人をさまざまなペリフェラル上のエージェントとして割り当てることです。たとえば、個人が電子メールと電話の両方処理するとします。個人には、1 つのペリフェラルのエージェントにだけ関連付けることができます。ただし、(個人が関連付けられている) 複数のエージェントが異なるペリフェラル上にある場合は、これらのエージェントに同一の個人を関連付けることができます。
- 手順 3** Configuration Manager の Agent Explorer ツールを開き、作成した個人のレコードをエージェント名に関連付けることによって**エージェント**を作成します。
- 手順 4** Agent Explorer の [Supervisor] タブで、[Supervisor Agent] を選択します。
- 手順 5** エージェントの**ドメイン名**を入力し、**スーパーバイザのログイン名**および**パスワード**を作成して、[Save] をクリックします。
- スーパーバイザは、このログイン名およびパスワードを使用して WebView にログインします。



### 注

**表 t** スーパーバイザは、ICM の User List ツールで作成されたログイン名およびパスワードを使用しません。

**表 t** スーパーバイザが User List ツールで作成された ICM アカウントを持っている場合、([Agent Explorer] の [Supervisor] タブで作成された) スーパーバイザのログイン名と User List ツールで作成されたユーザログイン名は、異なるログイン名にする必要があります。

表 t エージェントのドメインによって、パスワードの有効期限が設定されます。

---

## Webview ユーザの設定

アドミン ワークステーションで WebView にアクセスする必要があるユーザのユーザ アカウントを設定するには、Configuration Manager ユーティリティを使用します。新規ユーザの追加の概要については、この章の『[WebView 管理者の作成](#)』を参照してください。

各ユーザの条件は、次のとおりです。

表 t ICM Configuration Manager ユーティリティを使用してユーザとして追加されている。

表 t Cisco ICM ソフトウェア WebView アドミン ワークステーションへのネットワーク アクセス権を持っている。

表 t サポートされている Web ブラウザがインストールされている。

表 t ブラウザで、リアルタイム レポート監視ページを表示するたびに、ブラウザのキャッシュ内のそのページのバージョンが Cisco ICM ソフトウェア WebView アドミン ワークステーション上の新しいバージョンと比較されて更新されるように設定されている。

表 t 次の正確な WebView URL の入力方法がわかっている。

`http://Admin Workstation/instance`

表 t ユーザ名としての正確なドメイン名とユーザ名の入力方法、および正確なパスワードの入力方法がわかっている。

表 t WebView ウィンドウで WebView の使用方法に関するヘルプが利用可能であることがわかっている。





## 以前のバージョンの ICM WebView からのアップグレード

WebView 4.6.2 と WebView 5.0 にはいくつかの大きな相違点があり、既存の保存済みレポート ファイルに影響があります。最初の大きな相違点は、提供されているテンプレートに関するもので、第 2 の相違点は、保存済みレポート ファイルの保管に関するものです。

WebView 5.0 では、新しいテンプレートが追加されており、いくつかの既存のテンプレートが削除されています。削除されたテンプレートは、同じレポート カテゴリのテンプレートに置き換えられているか、別のレポート カテゴリのテンプレートに置き換えられているか、または代替りのテンプレートが用意されていないかのいずれかです。

WebView 4.6.2 では、保存済みレポートは WebView サーバ上のディレクトリに保管されていました。WebView 5.0 では、保存済みレポートは WebView データベースに保管されます。WebView のインストール中に、ほとんどの保存済みレポート ファイルはこの WebView データベースに移行されますが、次の 2 つの例外があります。

**表 t** 削除されて、別のレポート カテゴリのテンプレートに置き換えられたテンプレートを使用して作成された保存済みレポートは、データベースに移行されません。

**表 t** 削除されたが、代替りのテンプレートが用意されなかったテンプレートを使用して作成された保存済みレポートは、データベースに移行されません。

WebView でアクセスして使用できるのは、データベースに保管されている保存済みレポートだけです。

この付録では次の項目について説明します。

表 t ICM WebView 4.6.2 と ICM WebView 5.0 の相違点

表 t 削除されて、同じレポート カテゴリのテンプレートに置き換えられたテンプレート

表 t 削除されて、別のレポート カテゴリのテンプレートに置き換えられたテンプレート

表 t WebView データベースに移行されなかった保存済みレポート ファイルを表示する方法

表 t 置き換えられずに削除されたテンプレート

## ICM WebView 4.6.2 と ICM WebView 5.0 の相違点

WebView 4.6.2 と WebView 5.0 にはいくつかの大きな相違点があり、既存の保存済みレポート ファイルに影響があります。最初の大きな相違点は、提供されているテンプレートに関するもので、第 2 の相違点は、保存済みレポート ファイルの保管に関するものです。

WebView 5.0 では、新しいテンプレートが追加されており、いくつかの既存のテンプレートが削除されています。削除されたテンプレートは、同じレポート カテゴリのテンプレートに置き換えられているか、別のレポート カテゴリのテンプレートに置き換えられているか、または代替りのテンプレートが用意されていないかのいずれかです。

WebView 4.6.2 では、保存済みレポートは WebView サーバ上のディレクトリに保管されていました。WebView 5.0 では、保存済みレポートは WebView データベースに保管されます。WebView のインストール中に、ほとんどの保存済みレポート ファイルはこの WebView データベースに移行されますが、次の 2 つの例外があります。

表 t 削除されて、別のレポート カテゴリのテンプレートに置き換えられたテンプレートを使用して作成された保存済みレポートは、データベースに移行されません。

表 t 削除されたが、代替りのテンプレートが用意されなかったテンプレートを使用して作成された保存済みレポートは、データベースに移行されません。

WebView でアクセスして使用できるのは、データベースに保管されている保存済みレポートだけです。

## 削除されて、同じレポート カテゴリのテンプレートに置き換えられたテンプレート

削除されたテンプレートのほとんどは、同じレポート カテゴリのテンプレートに置き換えられています。たとえば、agteam01 は、agteam20 に置き換えられています。これらの削除されたテンプレートを使用して作成された保存済みレポートは、WebView のインストール中に自動的に WebView データベースに移動され、代替テンプレートを使用するように更新されます。

これらの削除されたテンプレートを使用して作成された既存の保存済みレポートには、WebView から通常どおりアクセスできます。レポートを実行すると、代替テンプレートがそのレポートで使用されます。

次の表に、削除されて同じレポート カテゴリの別のテンプレートに置き換えられた、WebView 4.6.2 のテンプレートを示します。

表 A-1 同じレポート カテゴリの代替テンプレート

削除されたテンプレート	代替テンプレート
agteam01_agent_status_by_position	agteam20 : Agent Team Real Time 注 : [Last State Change] フィールドは、[Duration in Current State] フィールドに置き換えられています。
agtper01_agent_status_by_position	agtper20 : Agent Peripheral Real Time 注 : [Last State Change] フィールドは、[Duration in Current State] フィールドに置き換えられています。
agtskg01_agent_status_by_position	agtskg20 : Agent Skill Group Real Time 注 : [Last State Change] フィールドは、[Duration in Current State] フィールドに置き換えられています。
agtskg02_agent_status_by_skill_group	agtskg20 : Agent Skill Group Real Time 注 : [Last State Change] フィールドは、[Duration in Current State] フィールドに置き換えられています。
caltyp07_calls_statistics_real_time	caltyp20 : Call Type Real Time
caltyp03_effect_of_aban_on_servicelevel	caltyp20 : Call Type Real Time

表 A-1 同じレポート カテゴリの代替テンプレート (続き)

削除されたテンプレート	代替テンプレート
caltyp06_calls_statistics_half_hour	caltyp21 : Call Type Half Hour 注：代替テンプレートでは、[Call Errors] フィールドは表示されません。
entskg02_status_grid	entskg20 : Enterprise Skill Group Status Real Time 注：代替テンプレートでは、[%Idle]、[%Avail]、[%Talking]、[%Wrap Up]、および [%BusyOther] の各フィールドは表示されません。
entskg06_halfhour_aht_grid	entskg23 : Enterprise Skill Group Performance Summary Half Hour 注：代替テンプレートでは、[FTE # of Agents] フィールドは表示されません。FTE データを表示する場合には、entskg08 : FTE for Enterprise Skill Groups Half Hour テンプレートが使用できます。
entskg07_daily_aht_grid	entskg24 : Enterprise Skill Group Agent Performance Daily 注：代替テンプレートでは、[FTE # of Agents] フィールドは表示されません。FTE データを表示する場合には、entskg08 : FTE for Enterprise Skill Groups Half Hour テンプレートが使用できます。
entskg13_skill_group_call_analysis	entskg21 : Enterprise Skill Group Task Summary Half Hour 注：[Monitored Calls] フィールドおよび [Whispered Calls] フィールドは、IPCC 設定ではサポートされないため、代替テンプレートでは表示されません。
peragt01_agent_status_by_position	agent20 : Agent Real Time
perskg02_status_grid	perskg20 : Peripheral Skill Group Status Real Time 注：代替テンプレートでは、[%Idle]、[%Avail]、[%Talking]、[%Wrap Up]、および [%BusyOther] の各フィールドは表示されません。

表 A-1 同じレポート カテゴリの代替テンプレート (続き)

削除されたテンプレート	代替テンプレート
perskg06_halfhour_aht_grid	perskg23: Peripheral Skill Group Performance Summary Half Hour 注: 代替テンプレートでは、[FTE # of Agents] フィールドは表示されません。FTE データを表示する場合には、perskg08: FTE for Enterprise Skill Groups Half Hour テンプレートが使用できます。
perskg07_daily_aht_grid	perskg24: Peripheral Skill Group Performance Summary Daily 注: 代替テンプレートでは、[FTE # of Agents] フィールドは表示されません。FTE データを表示する場合には、perskg08: FTE for Enterprise Skill Groups Half Hour テンプレートが使用できます。
perskg13_skill_group_call_analysis	perskg21: Peripheral Skill Group Task Summary Half Hour 注: [Monitored Calls] フィールドおよび [Whispered Calls] フィールドは、IPCC 設定ではサポートされないため、代替テンプレートでは表示されません。
persvc11_calls_analysis_daywise	persvc25: Peripheral Service Agent Daily
persvc12_calls_analysis_half_hour	persvc24: Peripheral Service Agent Half Hour

## 削除されて、別のレポート カテゴリのテンプレートに置き換えられたテンプレート

いくつかのテンプレートは、削除されて、別のレポート カテゴリのテンプレートに置き換えられています。これらの削除されたテンプレートを使用して作成された既存の保存済みレポートは、インストール中に WebView データベースに移行されないため、WebView で表示することはできません。

次の表に、削除されたテンプレート、および別のレポート カテゴリの代替テンプレートを示します。

表 A-2 別のレポート カテゴリの代替テンプレート

削除されたテンプレート	代替テンプレート
agtper02_agent_status_by_skill_group	agtskg20 : Agent Skill Group Real Time 注 : [Last State Change] フィールドは、[Duration in Current State] フィールドに置き換えられています。
entsvc10_queue_point_service_level	caltyp20 : Call Type Real Time
entsvc19_queue_point_service_level	caltyp21 : Call Type Half Hour
ipcc_entsvc20_hh_grid	caltyp21 : Call Type Half Hour
ipcc_entsvc21_day_grid	caltyp22 : Call Type Daily
peragt02_agent_status_by_skill_group	agtskg20 : Agent Skill Group Real Time

削除されたレポートを WebView で再作成する場合は、代替テンプレートを使用してレポートを作成し、ウィザードに従ってそのレポートに項目（および必要に応じて日時範囲）を追加してください。削除されたレポートのパラメータを覚えていない場合は、次の手順に従って、WebView サーバに保管されているテキストバージョンのレポートファイルを開き、パラメータを表示してください。

## WebView データベースに移行されなかった保存済みレポート ファイルを表示する方法

WebView データベースに移行されなかった保存済みレポートは、WebView で表示することはできませんが、保存済みレポート ファイルをテキストエディタで開いて、レポートを作成するときに使用したパラメータを表示することができます。パラメータの例としては、日時範囲、エージェント、ペリフェラルなどがあります。WebView で新しいレポートを実行する場合に、これらのパラメータが使用できます。

**WebView データベースに移行されなかった保存済みレポート ファイルを表示する手順は、次のとおりです。**

**手順 1** 保存済みレポート ファイルが保管されているディレクトリに移動します。WebView 5.0 をインストールした後、既存の保存済みレポートのバックアップ ファイルが、次のディレクトリに格納されます。

表 t<drive>:\icm\<instance>\dis\web\userdata\<"private" または "shared">\<username>\wv\_converted

表 t<drive>:\icm\<instance>\dis\web\userdata\shared\all\wv\_converted

**手順 2** 保存済みレポート ファイルをテキスト エディタで開きます。

## 置き換えられずに削除されたテンプレート

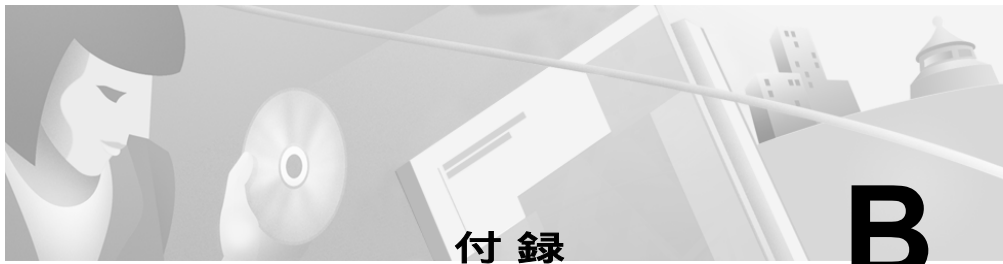
次のテンプレートは削除されましたが、代替りのテンプレートが用意されませんでした。

```
perskg10_normalized_agt_state  
persvc09_forecast_aht_offer_grid  
schimp01_name_time_numbers
```

これらのテンプレートを使用して作成された保存済みレポートは、インストール中に WebView データベースに移動されないため、WebView からアクセスすることはできません。







# トラブルシューティングのヒント

## ヒントの構成

この付録は、最初に、問題が発生する可能性のあるソフトウェア別にまとめられています。次に、既知の問題別にまとめられ、その解決策が示されています。

## 概要

WebView インストールに関連する問題が発生した場合は、最初に第 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。この項では、Webview にログインする場合に知っておく必要のある情報について説明しています。この付録には、その他のトラブルシューティングのヒントが示されています。

それでも問題が解決しない場合は、このガイドの最初の「このガイドについて」に記載されている Cisco Connection Online (CCO) にお問い合わせください。

この付録の内容は、次のとおりです。

**表 t コール フローに従うことによるトラブルシューティング**

**表 t グラフィカル レポートおよびジョブ スケジューラ：間違った表示および不適切な機能**

**表 t サードパーティ ソフトウェアをインストールするときのエラー メッセージ：IIS Admin サービスが正しく設定されていない**

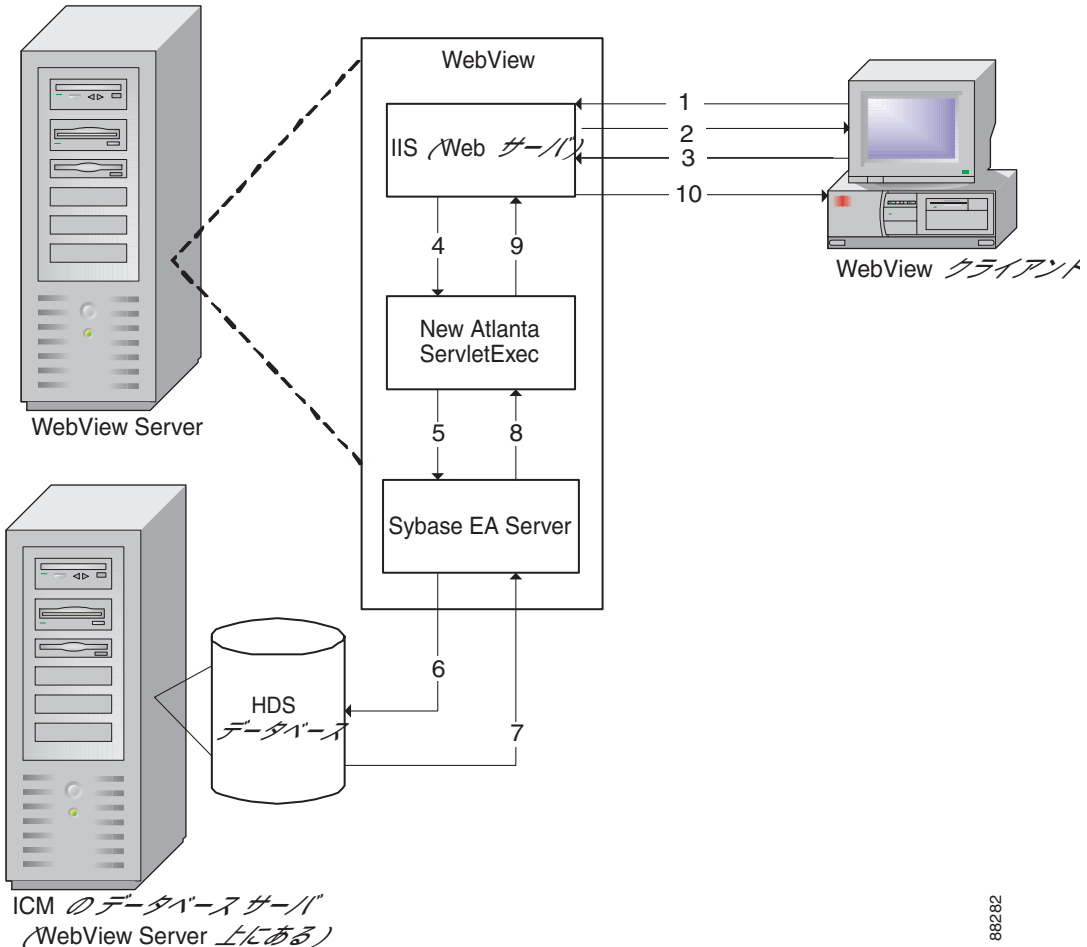
**表 t Webview を開くと Java コードが表示される**

**表 t Webview テンプレートを選択しようとするエラー メッセージが表示される**

- 表 tJaguar 管理者パスワードを変更した後にエラー メッセージが表示される
- 表 t サイズが大きい履歴レポートか、または多数の履歴レポートを作成する場合の時間短縮
- 表 tWebView 専用ユーザがパスワードを変更できない

## コールフローに従うことによるトラブルシューティング

図 B-1 コールフローおよびコールフローに対する WebView の動作の図



### 図 B-1 に説明されている情報コールフロー

手順 1 クライアントは、Webview にアクセスするためのリクエストを行います。

## ■ コールフローに従うことによるトラブルシューティング

手順 2 IS では、ユーザに WebView を表示します。



注 ICM では認証は IIS/NT 認証によって扱われるため、UI Server リクエストは必要ありません。

手順 3 いくつかのリクエストおよび返信が行われた後（手順 1 と手順 2 が何回か繰り返された後）、クライアントがレポートをリクエストします。

手順 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。

手順 5 データベースのクエリーを行うために Jaguar コンポーネントが起動されます。

手順 6 選択されたテンプレートに基づいてクエリーが送信されます。

手順 7 データが Jaguar に返されます。

手順 8 Jaguar は、選択されたテンプレートに基づいてデータを HTML としてレンダリングします。

手順 9 NewAtlanta は、HTML を使用してページのコンパイルを完了します。

手順 10 ページが再度ユーザに対して表示されます。

## 例 B-1 トラブルシューティング：コールフローから観察できる点

発生した問題	調べる内容
CEM/Integrated からログインできない。	ServletExec ログ。
ICM からログインできない。	ICM Config Manager。
項目が表示されない。	Jaguar ログ。
ページが表示されない。	表示されているエラーメッセージが正確であることを確認するために、Internet Explorer で [HTTP エラーメッセージを簡易表示する] が無効になっていることを確認する。  [コントロールパネル]>[管理ツール]>[インターネットサービスマネージャ]を選択して、「デフォルトの Web サイト」が実行されていることを確認する。

## 例 B-1 トラブルシューティング：コール フローから観察できる点（続き）

発生した問題	調べる内容
テンプレートが見つからない。	Jaguar サービスが実行されており、WebView Server のハードドライブ上にテンプレートが存在していることを確認する。
レポートが空白またはエラー メッセージ付きで返される。	Jaguar ログ。

グラフィカル レポートおよびジョブ スケジューラ：  
間違った表示および不適切な機能**問題：**

グラフィカル レポートが正しく表示されないか、またはジョブ スケジューラが正しく動作しません（あるいはその両方）。

**説明：**

Microsoft Internet Explorer ブラウザでグラフィカル レポートを表示する、あるいはジョブ 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。

**解決方法：**

グラフィカル レポートが正しく表示されなかったり、ジョブ スケジューラが正しく動作しない場合は、[セキュリティの設定] を確認して、必要に応じて設定を変更してください。次の手順は、Microsoft Internet Explorer 5.5 SP2 の場合の手順です。

**Microsoft Internet Explorer の [セキュリティの設定] が正しく設定されていることを確認する手順は、次のとおりです。**

- 
- 手順 1 ブラウザのメニューの [ツール] > [インターネット オプション] をクリックします。[インターネット オプション] ウィンドウが開きます。
  - 手順 2 [セキュリティ] タブをクリックします。
  - 手順 3 [イントラネット] をクリックします。

## ■ サードパーティ ソフトウェアをインストールするときのエラー メッセージ：IIS Admin サービスが正し

- 手順 4** [このゾーンのセキュリティのレベル] セクション内の [レベルのカスタマイズ] をクリックします。[セキュリティの設定] ウィンドウが開きます。
- 手順 5** [ActiveX コントロールとプラグイン] セクションで、次のオプションの [有効にする] ラジオ ボタンが選択されていることを確認します。
- 表 t [署名済み ActiveX コントロールのダウンロード]
- 表 t [スクリプトを実行しても安全だとマークされていない ActiveX コントロールの初期化とスクリプトの実行]
- 表 t [ActiveX コントロールとプラグインの実行]
- 表 t [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]
- 手順 6** [OK] をクリックして設定を適用し、[セキュリティの設定] ウィンドウを閉じます。ダイアログ ボックスが表示されて、[このゾーンに設定されているセキュリティのレベルを変更しますか?] と尋ねられた場合は、[はい] をクリックします。
- 手順 7** [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。これで、ジョブ スケジューラおよびグラフィカル レポートが正常に動作します。

## サードパーティ ソフトウェアをインストールするときのエラー メッセージ： IIS Admin サービスが正しく設定されていない

### 問題：

WebView へのサードパーティ ソフトウェアのインストール中に、IIS Admin サービスの設定が正しくないというエラー メッセージが表示されます。

### 説明：

ある操作が原因となり、IWAM アカウントが COM+ データ ストアおよび IIS または SAM と同期しなくなることがあります。IWAM アカウントは、処理不能になった IIS アプリケーションが実行されていた ID です。

IIS Admin サービスが起動されると、IIS メタベースに保存されているアカウント情報はローカル SAM と同期しますが、COM+ アプリケーションは自動的に更新されません。この結果、処理不能になったアプリケーションに対するリクエストが失敗します。

synciwan.vbs 管理スクリプトを実行すると、IIS COM+ アプリケーションが正しい ID に更新され、問題が解決します。

### 解決方法：

- 
- 手順 1 <IIS Install Drive:>/Inetpub/AdminScripts ディレクトリに移動します。
  - 手順 2 synciwan.vbs を右クリックします。
  - 手順 3 [ コマンド プロンプトで開く ] を選択します。コマンド ウィンドウが開きます。ウィンドウが閉じるまで待ちます。これで synciwan.vbs スクリプトが実行され、問題が解決します。
- 

## World Wide Publishing サービス サービスの停止および WebView の再起動

### 問題：

World Wide Web Publishing サービスを停止すると WebView は停止しますが、サービスを再起動しても WebView は元に戻りません。

### 説明：

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、エラーにより New Atlanta のクラッシュが発生します。このエラーは、( サービスの停止前に ServletISAPI ルートから起動した ) DBMON プロセスで検出できます。Web Publishing サービスを再起動しても、New Atlanta は起動されません。

この問題が発生すると、WebView の実行中に Web Publishing が停止した場合に、Webview が停止します。サービスを再起動しても、Webview は再起動されません。

**Webview を開くと Java コードが表示される****対処方法：**

このエラーは、IIS 内の制約が原因で発生します。対処方法は、IIS Admin サービスを再起動することです。

**IIS Admin サービスを再起動する手順は、次のとおりです。**

- 
- 手順 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 ] を選択します。
  - 手順 2 サービスの [ サービス ] ダイアログ ボックス リストで、[ IIS 管理サービス ] をダブルクリックします。
  - 手順 3 [ IIS 管理サービスのプロパティ ] ダイアログ ボックスで、[ 開始 ] をクリックします。
  - 手順 4 [ OK ] をクリックして、[ サービス ] ダイアログ ボックスを閉じます。
- 

**Webview を開くと Java コードが表示される****問題：**

WebView を開こうとすると、WebView ウィンドウではなく Java コードが表示されます。

**説明：**

この問題は、New Atlanta ディレクトリ内にいくつかの WebView ファイルが欠落している場合に発生します。

New Atlanta Servlet をアンインストールすると、いくつかの WebView ファイルが New Atlanta Servlet ファイルとともに削除されます。これは、これらのファイルが New Atlanta Servlet ディレクトリ内にインストールされているためです。この場合、New Atlanta Servlet ファイルを再インストールしてから WebView を実行しようとする、上記の問題が発生します。

**解決策：**

[Upgrade All] モードで [ICM Setup] を再実行し、欠落している WebView ファイルが正しく再インストールされるようにします。



## Webview テンプレートを選択しようするとエラー メッセージが表示される

### 問題：

WebView を開き、テンプレート リストを表示せずにテンプレートを選択しようすると、WebView では次のエラー メッセージが表示されます。  
“org.omg.CORBA.OBJECT\_NOT\_EXIST:minor code:0 completed:No”

### 説明：

この問題は、Jaguar ディレクトリ内にいくつかの WebView ファイルが欠落している場合に発生します。

Jaguar をアンインストールすると、いくつかの WebView ファイルが Jaguar ファイルとともに削除されます。これは、これらのファイルが Jaguar ディレクトリ内にインストールされているためです。この場合、Jaguar を再インストールしてから WebView を実行しようすると、上記の問題が発生します。

### 解決策：

[Upgrade All] モードで [ICM Setup] を再実行し、欠落している WebView ファイルが正しく再インストールされるようにします。

## Jaguar 管理者パスワードを変更した後にエラー メッセージが表示される

### 問題：

Jaguar サーバ プロパティ ファイルを変更せずに Jaguar 管理者パスワードを変更した場合は、WebView テンプレート ウィンドウを開こうとすると、エラー メッセージが表示されます。

### 説明：

Jaguar 管理者パスワードを変更する場合、WebView では、Jaguar Manager の [Login] ダイアログ ボックスと Jaguar Server Properties ファイルの両方でパスワードを変更する必要があります。

## ■ サイズが大きい履歴レポートか、または多数の履歴レポートを作成する場合の時間短縮

**解決策：**

Jaguar 管理者パスワードの変更手順は、[2-12 ページの「Jaguar 管理者パスワードの変更」](#)を参照してください。

**サイズが大きい履歴レポートか、または多数の履歴レポートを作成する場合の時間短縮****問題：**

履歴レポートのサイズが大きい場合、データの量によっては余分に作成時間がかかります。また、履歴レポートの数が多い場合も、リアルタイムレポートの同時作成の速度が低下することがあります。

**解決方法 1：**

ジョブスケジューラを使用して、夕方またはシステム使用率の低い時間帯に履歴レポートをスケジュールします（特にサイズの大きい場合）。

**解決方法 2：**

作成する履歴レポートのサイズまたは数が原因でリアルタイムレポートの作成速度が遅くなっている場合は、1 台の WebView サーバをリアルタイムレポートの作成専用として、別の WebView サーバを履歴レポートの作成専用とします。

簡単にサーバを分割するには、リアルタイムレポート用に 1 つの URL を使用し、履歴レポート用に別の URL を使用するようユーザに依頼します。ユーザはサーバ上で実行される必要があるテンプレートだけを参照するため、（Custom Screen Builder を使用して）1 つの WebView サーバ上のリアルタイムテンプレートを削除し、別のサーバ上の履歴テンプレートを削除できます。

**WebView 専用ユーザがパスワードを変更できない****問題：**

WebView ユーザのパスワード期限が切れると、そのユーザは Webview 内部からパスワードを更新できなくなります。

**説明：**

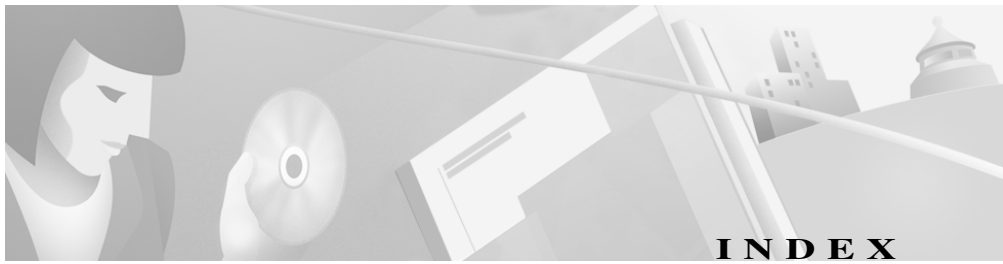
ICM ユーザは、パスワード期限に関するドメイン セキュリティ設定について理解している必要があります。ICM ワークステーションにログインしない ICM WebView ユーザは、パスワードの期限が切れてもパスワードを変更できないことがあります。

ICM ユーザ (WebView ユーザ) のパスワードは WebView 内部からは変更できません。パスワードを変更またはリセットできるのは ICM ワークステーションからだけです。

**解決策：**

WebView ユーザのパスワードの期限が切れた場合、このユーザは、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。

■ WebView 専用ユーザがパスワードを変更できない



## INDEX

---

### A

administrator

creating [3-4](#)

agents

enabling, adding, maintaining [3-7](#)

enabling agent data [3-8](#)

---

### C

client system sizing [1-2](#)

Configuration Manager application [3-4](#)

creating

new report templates [2-3](#)

customer data [3-3](#)

Custom Screen Builder program [2-3](#)

---

### D

de-installing previous WebView version [2-3](#)

domain name [3-6](#)

---

### E

Error reporting

third-party CD software [2-10](#)

---

### H

hardware guidelines [1-2](#)

---

### I

ICM customers and instances [3-3](#)

InfoMaker program [2-3](#)

installing

browser [2-6](#)

requirements [2-1](#)

testing [3-6](#)

upgrade [2-3](#)

WebView [3-2](#)

WebView third-party CD software [2-8](#)

instance data [3-3](#)

---

### J

Jaguar Admin Password [2-11](#)

Jaguar log file [2-13](#)

deleting [2-14](#)

finding [2-13](#)

setting its size [2-13](#)

---

## L

Licenses [2-5](#)

logging in

example [3-7](#)

how to [3-6](#)

---

## P

password [3-6](#)

password expiration policy [3-10](#)

---

## R

report templates

deleted and replaced [A-1](#)

report templates, creating [2-3](#)

report templates, creating new [2-3](#)

requirements

installation [2-1](#)

third-party licenses [2-5](#)

upgrade [2-3](#)

---

## S

server system sizing [1-2](#)

size guidelines

clients [1-2](#)

servers [1-2](#)

supervisors

creating [3-10](#)

---

## T

templates

deleted and replaced [A-1](#)

testing installation [3-6](#)

third-party software

installation log file [2-13](#)

troubleshooting

additional tips [B-1](#)

initial steps [3-7](#)

---

## U

upgrade requirements [2-3](#)

username

format for entering [3-6](#)

users

setting up [3-12](#)

---

## W

WebView

creating an administrator [3-4](#)

creating a user [3-4](#)

- creating supervisors [3-10](#)
  - enabling, adding, maintaining agents [3-7](#)
  - enabling agent data [3-8](#)
  - installing [3-2](#)
  - logging in [3-6](#)
  - logging in example [3-7](#)
  - setting up users [3-12](#)
  - testing installation [3-6](#)
  - username and password [3-6](#)
- WebView system [1-1](#)
- client sizing [1-2](#)
  - server sizing [1-2](#)