



Cisco Unified Customer Voice Portal Release 11.0(1) インストール およびアップグレードガイド

初版：2015年08月27日

最終更新：2015年12月15日

シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

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

お問い合わせ先：シスコ コンタクトセンター

0120-092-255（フリーコール、携帯・PHS含む）

電話受付時間：平日 10:00～12:00、13:00～17:00

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

【注意】 シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意（www.cisco.com/jp/go/safety_warning/）をご確認ください。本書は、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NONINFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

© 2016 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



目次

はじめに vii

変更履歴 vii

このマニュアルについて viii

対象読者 viii

関連資料 viii

マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート viii

マニュアルに関するフィードバック viii

インストール前 1

Unified CVP コンポーネント 1

要件 2

Unified CVP Server 3

Unified CVP Operations Console 4

Unified CVP Reporting サーバ (任意) 4

Unified Call Studio (任意) 5

安全なパスワードの設定 5

追加コンポーネント 6

Unified CVP のインストール モード 6

インストール前の作業 7

Microsoft Windows Server のインストール 7

新規インストール 8

新規インストール 8

Unified CVP のインストール 11

仮想マシンでの Unified CVP のインストール 11

CVP Server のインストール 12

Operations Console のインストール 13

Remote Operations のインストール 13

Reporting Server 仮想マシンでのセカンド ドライブのインストール	14
Reporting Server のインストール	14
Unified Call Studio のインストール	15
Unified CVP のインストール後	17
ポートブロックの無効化	17
セキュリティ	18
Unified CVP REST API のメタデータの同期の開始	18
Sync-up ツールを使用したメタデータ ファイルの同期	19
Unified CVP のアップグレード	21
アップグレードパス	22
Unified CVP のアップグレード戦略	24
CVP ユニット	24
マルチフェーズ アプローチ	24
アップグレードに関する重要な考慮事項	25
アップグレード前の作業	25
既存の Unified CVP 仮想マシンのアップグレード	26
仮想 CPU の設定	27
仮想メモリのアップグレード	27
仮想マシンのハードウェア バージョンのアップグレード	28
仮想マシンのディスク領域の拡張	28
E1000 から VMXNet 3 への VM ネットワーク アダプタのアップグレード	29
仮想マシン ネットワーク アダプタの MAC アドレスの保存	30
アップグレードされた仮想マシンでのリソース予約の有効化	31
Windows Server 2012 R2 Standard へのアップグレード	31
Unified CVP のアップグレード	33
Operations Console のアップグレード	34
u-Law の Operations Console 10.0(1)/10.5(1) から u-Law の Operations Console 11.0(1) へのアップグレード	34
u-Law の Operations Console 10.0(1)/10.5(1) から a-Law の Operations Console 11.0(1) へのアップグレード	34
a-Law の Operations Console 10.0(1)/10.5(1) から a-Law の Operations Console 11.0(1) へのアップグレード	35

Reporting Server のアップグレード	36
CVP Server のアップグレード	36
u-Law の CVP Server 10.0(1)/10.5(1) から u-Law の CVP Server 11.0(1) へのアップグレード	37
u-Law の CVP Server 10.0(1)/10.5(1) から a-Law の CVP Server 11.0(1) へのアップグレード	37
a-Law の CVP Server 10.0(1)/10.5(1) から a-Law の CVP Server 11.0(1) へのアップグレード	37
Remote Operations のアップグレード	38
Call Studio のアップグレード	38
アップグレード後の作業	38
Unified CVP/Call Studio のアンインストール	39
Windows コントロール パネルからの Unified CVP/Call Studio のアンインストール	39
インストール メディアを使用した Unified CVP/Call Studio のアンインストール	40
Unified CVP の移行	41
移行前の作業	41
Operations Console の移行	42
Operations Console 設定のバックアップ	43
Operations Console 設定の復元	43
Operations Console を使用したセキュアな通信	45
コール サーバの移行	45
VXML Server の移行	46
Unified Call Studio の移行	47
Reporting サーバの移行	48
Reporting サーバの準備	49
レポート データベースからのデータのアンロード	49
Reporting Server データベースへのデータのロード	50
Operations Console での Reporting Server の設定	51
Unified CVP の再展開	51
Operations Console の再展開	51
CVP Server の再展開	51
Reporting サーバの再展開	52

Call Studio の再展開	52
Unified CVP ライセンシング	53
ライセンス計画	53
Unified CVP Redundant Port ライセンス	55
Unified CVP Reporting Server ライセンス	56
評価ライセンス	56
ライセンスの生成	57
Call Server/VXML Server/Reporting Sever ライセンスの適用とアップグレード	57
Call Studio ライセンスの適用とアップグレード	59



はじめに

- [変更履歴](#), [vii ページ](#)
- [このマニュアルについて](#), [viii ページ](#)
- [対象読者](#), [viii ページ](#)
- [関連資料](#), [viii ページ](#)
- [マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート](#), [viii ページ](#)
- [マニュアルに関するフィードバック](#), [viii ページ](#)

変更履歴

次の表に、このガイドに対する変更のリスト、リンク、これらの変更が行われた日付を示します。

変更	日付	リンク
リリース 11.0(1) 用のマニュアルの初版リリース	2015年8月27日	
「インストール前の作業」セクションに、次の新しい項目が追加されました。 <ul style="list-style-type: none">• Microsoft Windows Server のインストール• Windows Server 2012 R2 Standard へのアップグレード• アップグレードされた仮想マシンでのリソース予約の有効化	インストール前の作業 , (7 ページ)	

変更	日付	リンク
「アップグレードパス」セクションが更新されました。		アップグレードパス, (22 ページ)

このマニュアルについて

このマニュアルでは、Unified CVP のインストールおよびアップグレード方法を説明しています。このマニュアルは、シスコ コンタクト センター アプリケーションに関する専門知識があり、仮想マシンの導入および管理に関する経験が豊富な、Unified CVP を実装するパートナーおよびサービス プロバイダーを対象としています。

対象読者

このガイドは、Unified CVP ソフトウェアをインストールまたはアップグレードするネットワーク管理者を対象としています。

関連資料

- 『*Documentation Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal*』
- 『*Design Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal*』
- 『*Unified CVP Software Compatibility Matrix*』

マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート

マニュアルの入手、Cisco Bug Search Tool (BST) の使用、サービス要求の送信、追加情報の収集の詳細については、『*What's New in Cisco Product Documentation*』を参照してください。このドキュメントは、<http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/general/whatsnew/whatsnew.html> から入手できます。

『*What's New in Cisco Product Documentation*』では、シスコの新規および改訂版の技術マニュアルの一覧を、RSS フィードとして購読できます。また、リーダーアプリケーションを使用して、コンテンツをデスクトップに配信することもできます。RSS フィードは無料のサービスです。

マニュアルに関するフィードバック

このマニュアルに関するコメントは次のメールアドレス宛にお送りください。
mailto:contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com



第 1 章

インストール前

この章では、Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) のコンポーネントと、さまざまなインストールモードについて説明します。Unified CVP のインストールのデフォルトコンポーネントと同時に、追加のコンポーネントも選択できます。ビジネスの要件に基づいて、インストールオプションを選択します。

- [Unified CVP コンポーネント, 1 ページ](#)
- [要件, 2 ページ](#)
- [追加コンポーネント, 6 ページ](#)
- [Unified CVP のインストールモード, 6 ページ](#)
- [インストール前の作業, 7 ページ](#)

Unified CVP コンポーネント

表 1 : *Unified CVP* コンポーネント

Unified CVP コンポーネント	説明
CVP Server	このサーバは次のコンポーネントから構成されています。 <ul style="list-style-type: none">• コール サーバ• VXML Server• Media Server• SNMP モニタリング サービス

Unified CVP コンポーネント	説明
Operations Console	Operations Console は OAMP（運用管理、保守、およびプロビジョニング）としても知られている、Web ベースのインターフェイスで、Unified CVP の個々のコンポーネントの設定と管理に使用します。
Remote Operations	このコンポーネントでは、Unified CVP ソリューションコンポーネントのリモート管理ができます。これには、運用およびリソースモジュール（ORM）が含まれます。
Reporting server	このサーバは、レポートに使用可能な履歴リポジトリをコールセンターに提供します。このサーバは、レポートデータを 1 つ以上のコールサーバおよび VXML Server から受信し、そのデータをデータベースに格納します。 (注) IBM Informix データベースは、Reporting サーバの一部としてインストールされます。IBM Informix のライセンスは、Reporting サーバの一部としてバンドルされています。
Call Studio	このコンポーネントは、VXML ベースの実行用のコールフローを開発するための設計と構文を提供します。

要件

この項では、Cisco Unified Customer Voice Portal（CVP）のプラットフォームとソフトウェアの要件について説明します。

表 2: Unified CVP プラットフォームおよびソフトウェアの要件

Unified CVP のコンポーネント/タスク	プラットフォームの要件
Unified CVP Server	(注) 次の場所の Unified CVP Virtualization Wiki を参照してください。 Virtualization Wiki for Unified CVP
Unified Operations Console	
Unified Reporting サーバ	
Unified Call Studio	2 GB 以上の RAM Microsoft Windows（Windows 7、Windows 8）との互換性

Unified CVP のコンポーネント/タスク	プラットフォームの要件
仮想化プラットフォーム	<p>Cisco Unified Computing System (UCS) B シリーズおよび C シリーズ</p> <p>(注) 次の URL で Open Virtualization Archive (OVA) テンプレートにアクセスします：http://software.cisco.com/download/type.html?mdfid=270563413&flowid=5229</p>



(注) ハードウェア要件、互換性、およびサイジングについては、『*Unified CVP Compatibility Matrix Wiki*』および『*Design Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal*』を参照してください。

Unified CVP Server

カテゴリ	要件
Operating System	<p>Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard Edition</p> <p>(注) 最新のオペレーティング システム サービス アップグレード リリースを適用するには、Microsoft のアップグレードに関する Web サイトを参照してください。</p>
その他の必要な部品	<p>最小で 10 MB が Unified CVP システム メディア ファイルに使用可能である必要があります。シスコは、米国英語および中南米スペイン語の数、日、月、通貨タイプなどの .wav ファイルを提供しています。</p> <p>(注) メディア ファイルを追加すると、その分の領域が新たに必要になります。メディア サーバは、コールサーバ、VXML サーバ、または同じ物理マシン内のそれら両方の組み合わせと共存できます。詳細については、『<i>Design Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal</i>』を参照してください。</p> <p>Windows プラットフォームでは、簡易ネットワーク管理プロトコルと WMI Windows Installer Provider がコールサーバにインストールされていることが必要です。</p>

カテゴリ	要件
制約事項	サポートされるサードパーティのウイルス スキャン ソフトウェアはコール サーバで有効にできますが、固定ディスクの完全なウイルス スキャンは、コールが別のシステムに転送されている間（優先）、またはコール量が少ない時間のいずれかにオフラインで実行する必要があります。固定ディスクの完全なスキャンは、コールサーバに負荷がかかっている間は実行しないでください。

Unified CVP Operations Console

カテゴリ	要件
Operating System (オペレーティング システム)	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard Edition (注) 最新のオペレーティング システム サービス アップグレード リリースを適用するには、Microsoft のアップグレードに関する Web サイトを参照してください。

Unified CVP Reporting サーバ (任意)

カテゴリ	要件
Operating System (オペレーティング システム)	Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard Edition
制約事項	サポートされるサードパーティのウイルス スキャン ソフトウェアは Reporting サーバで有効にできますが、固定ディスクの完全なウイルス スキャンは、コールが別のシステムに転送されている間（優先）、またはコール量が少ない時間のいずれかにオフラインで実行する必要があります。固定ディスクの完全なスキャンは、Reporting サーバに負荷がかかっている間は実行しないでください。

Unified Call Studio (任意)

カテゴリ	要件
サポート対象ハードウェア	2 GB 以上の RAM が必要
Operating System (オペレーティングシステム)	Windows との互換性 Microsoft Windows XP、Microsoft Windows 7、 Microsoft Windows 8

安全なパスワードの設定

Reporting Server のユーザ (Informix、cvp_dbadmin、cvp_dbuser) および Operations Console Administrator ユーザに安全なパスワードを設定するには、パスワードが次のルールに従っている必要があります。

- パスワードに含める文字には、ASCII 文字セットの文字のみを使用する必要があります。
 - 英語アルファベットの大文字と小文字
 - 数字：0～9
 - 次の特殊文字：!#\$%()*+,-./:;<?@[^_`{|}~
- パスワードは、12 文字以上またはコンピュータのセキュリティ ポリシーで指定されている文字数以上である必要があります。
- パスワードは、80 文字以下またはコンピュータのセキュリティ ポリシーで指定されている最大パスワード長以下である必要があります。
- パスワードは、次のパスワードの複雑さを満たしている必要があります。
 - パスワードには、次の 4 種類の文字のうちの 3 種類を使用している必要があります。
 - 大文字 A～Z から少なくとも 1 文字
 - 小文字 a～z から少なくとも 1 文字
 - 数字 0～9 から少なくとも 1 つの数字
 - 次の特殊文字の中から少なくとも 1 文字：!#\$%()*+,-./:;<?@[^_`{|}~
- パスワード内で文字を 4 回以上連続して繰り返すことはできません。
- cisco、ocsic、またはその中に含まれる文字の大小文字を変化させたバリエーションをパスワードにすることはできません。

追加コンポーネント

Unified CVP ソフトウェアの一部ではないコンポーネントに関しては、以下を使用することができますが、CVP コンポーネントと一緒に使用することで完全なソリューションにすることができます。

- 自動音声認識 (ASR) サーバ/音声合成 (TTS) サーバ
- Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco Unified SIP Proxy
- 入力ゲートウェイ
- 出力ゲートウェイ
- Voice XML ゲートウェイ
- Cisco Unified Border Element (CUBE)
- F5 BIG-IP® トラフィックマネージャおよびロード バランサ
- Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)

Unified CVP のインストールモード

表 3: Unified CVP のインストールモード

インストールモード	説明
実稼働	実稼働モードでは、1つのサーバに一度に1つのコンポーネントしかインストールできません。追加のCVPコンポーネントのインストールを選択する場合、別のサーバにそのコンポーネントをインストールする必要があります。
ラボ専用	このモードを使用して、学習およびテスト用に Unified CVP をインストールします。 ラボ専用モードを使用するには、コマンドラインからインストーラを起動し、 <code>setup.exe</code> フォルダを参照して、 setup.exe labonly と入力します。 (注) ラボ専用モードでは、コールサーバおよび Reporting サーバをまとめてインストールできますが、いずれかを選択してアンインストールすることはできません。たとえば、Reporting サーバを削除する場合は、Unified CVP を再インストールする必要があります。

インストール前の作業

Microsoft Windows Server のインストール

サーバベースのアプリケーションが稼働するすべての仮想マシンに Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard Edition をインストールするには、次の手順を実行します。

はじめる前に

- VMware Tools ソフトウェアがインストールされていることを確認します。VMware Tools がインストールされていない状態では、VMXNET3 ドライバをインストールできません。
- ホストの ESXi のバージョンが ESXi 5.1 または ESXi 5.5 Update 2 であることを確認します。

手順

- ステップ 1** Microsoft Windows Server ISO イメージを仮想マシンにマウントします。
- ステップ 2** 仮想マシンの電源をオンにします。
- ステップ 3** [Language]、[Time and Currency Format]、および [Keyboard] の設定を入力します。[Next] をクリックします。
- ステップ 4** [Install Now] をクリックします。
- ステップ 5** Windows Server 2012 R2 Standard Edition のプロダクトキーを入力して、[Next] をクリックします。
- ステップ 6** [Windows Server 2012 R2 Standard (Server with a GUI)] を選択し、[Next] をクリックします。
- ステップ 7** ライセンス条項に同意して、[Next] をクリックします。
- ステップ 8** [Custom: Install Windows only (advanced)] を選択し、Microsoft Windows Server をインストールするディスクを選択してから、[Next] をクリックします。
インストールが開始されます。インストールが完了すると、システムが自動で再起動します。
- ステップ 9** 管理者アカウントのパスワードを入力し、パスワードを確認してから、[Finish] をクリックします。
- ステップ 10** 次の手順で、リモートデスクトップ接続を有効にします。
 - a) [Start] > [Control Panel] > [System and Security] を選択します。
 - b) [Allow remote access] をクリックします。

c) [Allow remote connections to this computer] オプション ボタンを選択し、[OK] をクリックします。

ステップ 11 Windows の [System and Security] > [System] ツールを使用して、コンピュータの名前を Microsoft Windows Server インストール時にランダムに生成された名前から変更します。名前に下線やスペースを含めることはできません。

ステップ 12 [Network and Sharing Center] を開き、[Local Area Connections] を選択します。

ステップ 13 [Network Settings] ダイアログボックスで、ネットワーク設定とドメインネームシステム (DNS) データを設定します。

a) [Properties] を選択します。[Internet Protocol Version 6 (TCP/IPv6)] をオフにします。

b) もう一度 [Properties] を選択します。

c) [Use the following IP Address] を選択します。

d) IP アドレス、サブネット マスク、デフォルト ゲートウェイを入力し、[OK] をクリックします。

ステップ 14 [Network Settings] ダイアログボックスで、ネットワーク設定とドメインネームシステム (DNS) データを設定します。

ステップ 15 Microsoft Windows Update を実行します。
アップデートが完了したら、[Do not enable automatic updates] をクリックします。

Microsoft Windows Server 2012 R2 がインストールされました。また、Internet Explorer 11 が自動的にインストールされています。

新規インストール

新規インストール

手順

ステップ 1 Unified CVP ISO イメージを取得して、Unified CVP をインストールします。

ステップ 2 必要な展開モデルのコンポーネントを特定します。ハードウェア要件、互換性、およびサイジングについては、『*Design Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal*』を参照してください。

ステップ 3 サーバがサポート対象ハードウェアとして一覧表示され、サイズが適切に設定されていることを確認します。

ステップ 4 ハード ドライブなどの新しいサーバハードウェアが正しく動作していることを確認します。

ステップ 5 Unified CVP インストーラを起動にする前に、サーバ上で実行しているサードパーティのサービスやアプリケーションを停止します。一部のサードパーティのサービスおよびアプリケーションが、

インストーラが必要とするファイルをロックしてしまう可能性があります（これは、インストールエラーの原因になります）。

ステップ 6 必要なCVP コンポーネントのライセンスを取得します。

ステップ 7 UnifiedCVP の仮想化に必要な、サポートされている仮想化ハードウェアとソフトウェアを入手します。



第 2 章

Unified CVP のインストール

Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) ISO イメージの CVP フォルダには、すべての CVP コンポーネントの設定ファイルが含まれています。

Unified CVP ソフトウェアをインストールする必要があるのは、ローカル管理者のみです。



(注)

- Unified CVP をインストールする前に、http://www.cisco.com/en/US/products/ps7138/tsd_products_support_series_home.html のライセンス情報を参照してください。
- Reporting サーバに選択したサーバがワークグループに含まれていることを確認します。

- [仮想マシンでの Unified CVP のインストール, 11 ページ](#)
- [CVP Server のインストール, 12 ページ](#)
- [Operations Console のインストール, 13 ページ](#)
- [Remote Operations のインストール, 13 ページ](#)
- [Reporting Server 仮想マシンでのセカンド ドライブのインストール, 14 ページ](#)
- [Reporting Server のインストール, 14 ページ](#)
- [Unified Call Studio のインストール, 15 ページ](#)

仮想マシンでの Unified CVP のインストール

はじめる前に

- Unified CVP の仮想化プラットフォームの ESXi に対する大規模な受信オフロード (LRO) をディセーブルにします。
- Unified Computing System (UCS) をインストールし、設定します。

- VMware ESXi をインストールし、起動します。
- ESXi が設定され、ネットワーク経由でアクセス可能であることを確認します。
- Open Virtualization Archive (OVA) テンプレート リンクを検出します。

手順

-
- ステップ 1 OVA テンプレートを使用して Unified CVP 仮想マシンを作成します。
 - ステップ 2 必要に応じて、CVP コンポーネントを選択します。
 - ステップ 3 Windows Server 2012 R2 Standard Edition をインストールします。
 - ステップ 4 OVA テンプレートの展開時に、選択した CVP コンポーネントをインストールします。
-

CVP Server のインストール

Unified CVP の新規インストールには、メディア ファイルの U-law と A-law の両方のタイプの音声プロンプト エンコード形式が含まれています。デフォルトのアプリケーションも、メディア ファイルとともにインストールされます。要件に応じて、形式のタイプを選択します。

手順

-
- ステップ 1 Unified CVP の ISO イメージをマウントして、`setup.exe` を実行します。
 - ステップ 2 使用許諾契約を確認し、同意して、[Next] をクリックします。
 - ステップ 3 [Select Package] 画面で、コンピュータにインストールする Unified CVP コンポーネントを選択し、[Next] をクリックします。
 - (注) Internet Information Server (IIS) は、Unified CVP によってサポートされるデフォルトのメディア サーバです。
 - ステップ 4 [Voice Prompt Encode Format Type] 画面で、次の選択オプションのいずれかを選択します。
 - U-law Encoded Wave Format
 - A-law Encoded Wave Format
 - ステップ 5 [X.509 Certificate] 画面で、必要な情報をフォームに入力し、[Next] をクリックします。
 - ステップ 6 [Install] をクリックします。
 - (注) 進行中はインストールをキャンセルできません。
 - ステップ 7 インストール直後にコンピュータを再起動するか、後で再起動するかを選択し、[Finish] をクリックします。
-

次の作業

[Operations Console のインストール](#), (13 ページ)

Operations Console のインストール

Unified CVP の新規インストールには、Operations Console のインストールに必要なメディア ファイルの U-law と A-law の両方のタイプの音声プロンプト エンコード形式タイプが含まれています。要件に応じて、形式のタイプを選択します。

手順

-
- ステップ 1** [CVP Server のインストール](#), (12 ページ) の手順のステップ 1 ~ 7 を実行します。
- ステップ 2** [Ready to Install the Program] 画面で、選択したコンポーネントを確認し、[Install] をクリックします。
- ステップ 3** [Ops Console Password 画面の [Password] フィールドにパスワードを入力し、[Password (for verification)] に確認のためにパスワードを再入力して [Next] をクリックします。
- (注) [安全なパスワードの設定](#), (5 ページ) セクションにリストされているパスワード作成基準に従ってください。
 - (注) Operations Console の管理者および Web サービス管理者 (wsmadmin) が Operations Console のパスワードを使用します。
- ステップ 4** インストール直後にコンピュータを再起動するか、後で再起動するかを選択し、[Finish] をクリックします。
-

次の作業

[Remote Operations のインストール](#), (13 ページ)

Remote Operations のインストール

手順

-
- ステップ 1** [Operations Console のインストール](#), (13 ページ) の手順のステップ 1 ~ 4 を実行します。
- ステップ 2** インストール直後にコンピュータを再起動するか、後で再起動するかを選択し、[Finish] をクリックします。
-

次の作業

[Reporting Server のインストール](#), (14 ページ)

Reporting Server 仮想マシンでのセカンドドライブのインストール

手順

- ステップ 1 [My Computer] > [Manage] を右クリックします。
 - ステップ 2 [Storage] セクションで、[Disk Management] をクリックします。
 - ステップ 3 未フォーマットのパーティション（通常は [Disk 1]）を選択します。
 - ステップ 4 [Online] を右クリックし、ディスクを初期設定します。
 - ステップ 5 [Format] をクリックし、NTFS でフォーマットプロセスを続行します。
-

Reporting Server のインストール

IBM Informix データベース サーバ 12.10 FC3 は、Reporting Server 11.0(1) の一部としてインストールされます。

はじめる前に

Reporting Server がどのドメインにも含まれておらず、ワークグループに含まれていることを確認します。

手順

- ステップ 1 Unified CVP の ISO イメージをマウントして、`setup.exe` を実行します。
- ステップ 2 使用許諾契約を確認し、同意して、[Next] をクリックします。
- ステップ 3 [Select Package] 画面で [Reporting Server] を選択し、[Next] をクリックします。
(注) この手順で、[Choose Destination Location] ウィンドウに移動するまでに約 30 秒かかります。
- ステップ 4 Reporting データベース データとバックアップ データを保存するルート ドライブを選択して、[Next] をクリックします。
(注) 400 GB 以上のサイズの E ドライブまたはセカンド ドライブを選択して、Reporting データベース データを保存し、データのバックアップを保管します。
[Database Size Selection] 画面が表示されたら、次のオプションを指定します。
 - [Standard] : 250 GB 以上の空きディスク領域が必要です。

- [Premium] : 375 GB 以上の空きディスク領域が必要です。

- ステップ 5** 購入したライセンスに適切なデータベース サイズを選択して、[Next] をクリックします。
- ステップ 6** [Ready to Install the Program] ウィンドウで、選択したコンポーネントを確認し、[Install] をクリックします。
- ステップ 7** [Reporting Password] ウィンドウで、[Password] フィールドにパスワードを入力し、確認のために [Password (for verification)] フィールドにパスワードを再入力してから、[Next] をクリックします。
- (注) [安全なパスワードの設定](#)、(5 ページ) セクションにリストされているパスワード作成基準に従ってください。
 - (注) インストール後に、必要に応じて Reporting Server をドメインに追加します。
- ステップ 8** インストール直後に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して、[Finish] をクリックします。
-

Unified Call Studio のインストール

手順

- ステップ 1** Unified CVP の ISO イメージをマウントし、setup.exe を実行します。
- ステップ 2** [ようこそ (Welcome)] 画面で [次へ (Next)] をクリックします。
- (注) このページ、またはこのページに続く [プログラムをインストールする準備完了 (Ready to Install the Program)] 画面の前までのダイアログ画面で [キャンセル (Cancel)] をクリックすると、インストールがキャンセルされ、[セットアップを終了 (Exit Setup)] ダイアログボックスが表示されます。
- ステップ 3** 使用許諾契約を確認し、同意して、[次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 4** [プログラムをインストールする準備完了 (Ready to Install the Program)] 画面で、選択したコンポーネントを確認し、[インストール (Install)] をクリックします。
- ステップ 5** [InstallShieldウィザード完了 (InstallShield Wizard Complete)] 画面で、[完了 (Finish)] をクリックします。
-

Call Studio ソフトウェアがコンピュータにインストールされます。



第 3 章

Unified CVP のインストール後

Unified CVP のインストール後、すべての CVP コンポーネントが正常にインストールされたことを確認するためにインストール後のタスクを実行します。さらに、ポートブロッキングをディセーブルにし、セキュリティの問題に対処し、CVP コンポーネントにライセンスを適用します。



(注)

インストール後のタスクには、CVP コンポーネントの設定は除外されます。CVP コンポーネント設定については、『*Configuration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal*』を参照してください。

この章では、次のインストール後のタスクについて説明します。

- [ポートブロックの無効化, 17 ページ](#)
- [セキュリティ, 18 ページ](#)
- [Unified CVP REST API のメタデータの同期の開始, 18 ページ](#)

ポート ブロックの無効化

ポートの妨害するように設定されたアンチウイルスソフトウェアがあるコンピュータ上に Unified CVP Server コンポーネントをインストールした場合は、Unified CVP プロセスと Tomcat 実行ファイルを除外します。



(注) McAfee VirusScan 専用のポートをディセーブルにするには、次の手順を使用します。McAfee VirusScan 以外のアンチウイルス ソフトウェアを使用している場合は、そのアンチウイルス ソフトウェアのポートブロッキングルールで同等の除外を実行します。VirusScan ガイドラインの詳細については、UCCE マニュアルにある次の項を参照してください。

『UCCE Design Guide』の「Virus Protection」の項 http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_implementation_design_guides_list.html

『UCCE Security Best Practices Guide』の「General antivirus guidelines and recommendations」の項 http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/products_installation_and_configuration_guides_list.html

手順

- ステップ 1** VirusScan コンソールで、[Access Protection] をダブルクリックし、[Port Blocking] タブをクリックします。
- ステップ 2** [Prevent IRC communication] チェックボックスがオンになっている場合は、次の手順を実行します。
- a) [Prevent IRC communication] のプロパティを編集するには、[Edit] をクリックします。
 - b) [Add or edit a port blocking range] ダイアログボックスで、**VoiceBrowser.exe** と Tomcat 実行ファイルを [Excluded Process] テキスト ボックスに追加し、[OK] をクリックします。
- 重要** CVP Server の音声ブラウザと Tomcat 実行ファイルの文字列のスペースを削除し、正しく動作するようにします。

セキュリティ

選択した Unified CVP 展開によっては、特定のセキュリティ上の考慮事項に対処する必要があります。セキュリティについては、『『*Configuration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal*』』を参照してください。

Unified CVP REST API のメタデータの同期の開始

CVP REST API アーキテクチャでは、メディア サーバのメディア ファイルおよび VXML Server の VXML アプリケーションの情報は、Derby データベースのメタデータとして WSM Server に保存されます。これらのメタデータ情報は、REST API コールによって作成、更新、削除されます。メタデータが VXML Server およびメディア サーバのファイルと同期していない可能性がある場合があります。CVP Server の追加および削除、REST API 以外のツールによるアプリケーションおよびメディア ファイルの展開、REST API がサポートされていなかったバージョンからアップグレードした CVP Media Server または VXML Server の例を示します。

VXML Server とメディア サーバのファイルとメタデータの同期を有効にするには、コマンドライン ツール「`metasynch.cmd`」（`C:\Cisco\CVP\wsm\CLI` で入手可能）を使用できます。内部的にツールは `Synch Up API` を使用して同期を実行します。これには3つの引数、つまり、WSM ユーザ名、WSM ユーザ パスワード、およびサーバタイプ（`MEDIA`、`VXML`、または `VXML_STANDALONE`）が使用されます。サーバタイプの情報に基づいて、それぞれのサーバタイプのすべてのサーバが同期されます。サーバタイプ引数を入力しないと、メタデータは `OAMP` で設定されているすべてのメディア サーバおよび `VXML Server` と同期されます。

アップグレードの場合、メディア ファイルおよび `VXML` アプリケーションはメディア サーバと `VXML Server` にありますが、対応するメタデータ情報は、`WSM Server` にはありません。メタデータ情報がないと、ユーザは `REST API` を使用できず、メディア サーバと `VXML Server` の既存のメディア ファイルと `VXML` アプリケーションへのアクセス、更新、および削除ができなくなります。

Sync-up ツールを使用したメタデータ ファイルの同期

`metasynch.cmd` を呼び出すには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 `C:\Cisco\CVP\wsm\CLI` の場所に移動します。
- ステップ 2 次の引数を指定して `metasynch.cmd` ファイルを実行します。
 - `wsm` のユーザ名
 - `wsm` のパスワード

例：

```
metasynch.cmd wsmusername wsmpassword MEDIA
```

使用法：`metasynch` [オプション] `username password` [サーバタイプ]

サーバタイプ：`MEDIA/VXML/VXML_STANDALONE`

オプション：`-help -?` print this help message

- (注) サーバタイプの引数は、`MEDIA`、`VXML`、または `VXML_STANDALONE` タイプである必要があります。サーバタイプ引数を指定しないと、メタデータは、`VXML Server` 上のすべての `VXML` アプリケーションと、メディア サーバ上のすべてのメディア ファイルと同期されます。`synch` コマンド ツールのログは次の場所にあります。

```
C:\Cisco\CVP\wsm\CLI\log\SyncTool.log
```




第 4 章

Unified CVP のアップグレード

新規および既存のプラットフォームが同じ場合は、Unified CVP の新しいバージョンにアップグレードできます。たとえば、Unified CVP 9.0(1) を Unified CVP 10.0(1) で置き換えるのはアップグレードです。これは、どちらのバージョンも同じプラットフォームで動作するためです。

ただし、既存のソフトウェアを、プラットフォーム、アーキテクチャ、またはアプリケーションの変更がある新しいバージョンで置き換える場合、このプロセスは移行と呼ばれます。たとえば、Unified CVP 8.5(1) を Unified CVP 10.0(1) で置き換えるのは移行です。これは、新しいバージョンが、以前のバージョンとは異なるプラットフォームで動作するためです。既存のバージョンを新しいバージョンで置き換えることがアップグレードか、または移行かについては、[アップグレードパス](#)、(22 ページ) を参照してください。

シスコの音声ソリューション コンポーネントのアップグレードは複数の段階からなるプロセスであり、ソリューションのコンポーネントは複数のアップグレード段階にグループ化されています。上のグレードのバージョンにスムーズに移行するには、ユーザは『[Cisco Unified Contact Center Enterprise Installation and Upgrade Guide \(Cisco Unified Contact Center Enterprise インストールおよびアップグレードガイド\)](#)』の「*Upgrade* (アップグレード)」の項に記載されているソリューション レベルのアップグレード順序に従う必要があります。



(注)

ゲートウェイがリンクしているすべての CVP が最新バージョンにアップグレードされてから、最新バージョンの CVP に付属している TCL ファイルがゲートウェイ (通常は OAMP から) にプッシュされていることを確認します。

Unified CVP アップグレードは複数の段階からなるプロセスであり、この章の次の項で説明されています。

シスコの音声ソリューション コンポーネントのアップグレードは複数の段階からなるプロセスであり、ソリューションのコンポーネントは複数のアップグレード段階にグループ化されています。上のグレードのバージョンにスムーズに移行するには、ユーザは『[Cisco Unified Contact Center Enterprise Installation and Upgrade Guide \(Cisco Unified Contact Center Enterprise インストールおよびアップグレードガイド\)](#)』の「*Upgrade* (アップグレード)」の項に記載されているソリューション レベルのアップグレード順序に従う必要があります。



(注) ゲートウェイがリンクしているすべての CVP が最新バージョンにアップグレードされてから、最新バージョンの CVP に付属している TCL ファイルがゲートウェイ（通常は OAMP から）にプッシュされていることを確認します。

Unified CVP アップグレードのプロセスについては、この章の次の項で説明されています。

- [アップグレードパス, 22 ページ](#)
- [Unified CVP のアップグレード戦略, 24 ページ](#)
- [アップグレードに関する重要な考慮事項, 25 ページ](#)
- [アップグレード前の作業, 25 ページ](#)
- [既存の Unified CVP 仮想マシンのアップグレード, 26 ページ](#)
- [Windows Server 2012 R2 Standard へのアップグレード, 31 ページ](#)
- [Unified CVP のアップグレード, 33 ページ](#)
- [Operations Console のアップグレード, 34 ページ](#)
- [Reporting Server のアップグレード, 36 ページ](#)
- [CVP Server のアップグレード, 36 ページ](#)
- [Remote Operations のアップグレード, 38 ページ](#)
- [Call Studio のアップグレード, 38 ページ](#)
- [アップグレード後の作業, 38 ページ](#)

アップグレードパス

次の表に、既存の Unified CVP バージョンを新しいバージョンに置き換えるためのアップグレードパスを示します。

表 4: Unified CVP のアップグレードパス

以前のリリースから新しいリリースへのアップグレードパス	プラットフォームの変更	変換プロセス	説明
Unified CVP 10.0(1)/10.5(1) から 11.0(1) へ	Yes	<ol style="list-style-type: none"> Windows Server 2008 R2 から Windows Server 2012 R2 Standard Edition へのインプレースアップグレードを実行します Unified CVP 11.0(1) へのアップグレード 	新しいリリース用プラットフォームの変更
Unified CVP 9.0(1) から 11.0(1) へ	Yes	<ol style="list-style-type: none"> Unified CVP 10.0(1)/10.5(1) へのアップグレード Windows Server 2008 R2 から Windows Server 2012 R2 Standard Edition へのインプレースアップグレードを実行します Unified CVP 11.0(1) へのアップグレード 	新しいリリース用プラットフォームの変更
Unified CVP 8.5(1) から 11.0(1) へ	Yes	<ol style="list-style-type: none"> Unified CVP 10.0(1) への移行 Windows Server 2008 R2 から Windows Server 2012 R2 Standard Edition へのインプレースアップグレードを実行します Unified CVP 11.0(1) へのアップグレード 	新しいリリース用プラットフォームの変更

以前のリリースから新しいリリースへのアップグレードパス	プラットフォームの変更	変換プロセス	説明
Reporting サーバ 10.0(1)/10.5(1) から 11.0(1) へ	Yes	Windows Server 2008 R2 から Windows Server 2012 R2 Standard Edition へのインプレースアップグレードを実行します 詳細については、 Reporting Server のアップグレード 、(36 ページ) を参照してください。	新しいリリース用プラットフォームの変更

Unified CVP のアップグレード戦略

1つのメンテナンスウィンドウで Unified CVP をアップグレードできます。ただし、アップグレードする CVP Server の数が多い場合は、1つのメンテナンスウィンドウですべてをアップグレードすることができない場合があります。アップグレード戦略を使用すると、大規模な Unified CVP 展開でアップグレードプロセスを配布できるようになります。また、サーバのアップグレードを複数のステップに分割し、複数のメンテナンスウィンドウで実行させることができます。

Unified CVP アップグレード戦略は、次の項で説明します。

CVP ユニット

CVP ユニットは、VXML サーバ、コールサーバ、および Reporting サーバで構成されています。複数の CVP ユニットがある Unified CVP 展開では、一度に1つの CVP ユニートをアップグレードできます。たとえば、1つのメンテナンスウィンドウで関連サーバの1つの CVP ユニートをアップグレードできます。この展開は、コール処理とリスクの最小化を目的としてセッション開始プロトコル (SIP) に移行する必要があるコールセンターで役立ちます。

マルチフェーズアプローチ

マルチフェーズアプローチは、Unified CVP Server のサブセットをアップグレードし、コール処理を再開するための戦略です。マルチフェーズアップグレードアプローチを使用すると、アップグレードをいくつかのフェーズに分けることができます。Unified CVP の展開に複数の CVP ユニットがある場合は、マルチフェーズアプローチを使用するとユニットごとにアップグレードできます。

展開に応じて、次のマルチフェーズアプローチのいずれかを選択します。

- 1つのメンテナンス ウィンドウで特定のタイプのすべてのサーバをアップグレードする。
- 1つのメンテナンス ウィンドウでサーバタイプのサブセットをアップグレードする。
- 1つのメンテナンス ウィンドウで CVP ユニットからサーバタイプのサブセットをアップグレードする。

マルチフェーズ アプローチを使用したコンポーネントのアップグレードは、次の順序で行います。

- 1 Operations Console
- 2 Reporting サーバ
- 3 CVP Server

Unified CVP コンポーネントのアップグレードの詳細については、[Unified CVP のアップグレード](#)、(33 ページ) を参照してください。



- (注) 1つのメンテナンス ウィンドウで1つのカテゴリのすべてのサーバをアップグレードする必要はありません。ただし、Unified CVP の展開または CVP ユニットの次のコンポーネントセットに移る前に、1つのタイプのすべての Unified CVP コンポーネントをアップグレードする必要があります。

アップグレードに関する重要な考慮事項

- サービスの中断を回避するため、オフピーク時またはメンテナンス時に Unified CVP をアップグレードします。
- 変更はアップグレード後に失われるため、アップグレード中に設定に変更を加えないでください。
- ユニット内のすべてのコンポーネントをアップグレードするまで、CVP ユニットがオフラインのままであることを確認します。
- 正常に展開を行うには、シーケンス通りに Unified CVP コンポーネントをアップグレードします。アップグレード シーケンス中の変更は、コール データの損失やエラー、または新しいバージョンで導入されたプロパティが設定できないという結果になります。
- 旧バージョンのデバイスタイプを引き続きサポートするには、既存のプロパティの属性を削除したり、変更したりしないでください。

アップグレード前の作業

- すべてのプログラムを終了します。

- サーバで実行されているサードパーティ サービスおよびアプリケーションを停止します。
- Operations Console を除くすべての CVP コンポーネントの C:\Cisco\CVP をバックアップします。
- Operations Console の設定をバックアップします。[Operations Console 設定のバックアップ](#)、(43 ページ) を参照してください。
- サーバがサポート対象ハードウェアとして一覧表示され、サイズが適切に設定されていることを確認します。プラットフォーム ハードウェア仕様と互換性のあるサードパーティ ソフトウェア バージョン要件の詳細については、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-customer-voice-portal/products-technical-reference-list.html> にあるを参照してください。
- ログ ファイルをバックアップします。



(注) CVP Server ログ ファイルは <CVP_HOME>\logs に保存され、VXML Server ログ ファイルは <CVP_HOME>\VXMLServer\logs と <CVP_HOME>\VXMLServer\applications\<app_name>\logs に保存されます。

- 自動バックアップが失敗した場合の冗長性を持たせるため、既存の CVP インストール ファイルを別のコンピュータにバックアップします。
- 必ず次の順序で仮想ハードウェアをアップグレードしてください。
 - 1 仮想 CPU の設定、(27 ページ)
 - 2 仮想メモリのアップグレード、(27 ページ)
 - 3 仮想マシンのハードウェア バージョンのアップグレード、(28 ページ)
 - 4 仮想マシンのディスク領域の拡張、(28 ページ)
- 必要に応じて、オペレーティング システムを Windows 2003 SP2 から Windows Server 2008 R2 にアップグレードします。プラットフォームの変更が必要かどうかについての詳細は、[アップグレードパス](#)、(22 ページ) を参照してください。
- オペレーティング システムを Windows Server 2008 SP2 から Windows Server 2012 R2 Standard Edition にアップグレードします。詳細については、[Windows Server 2012 R2 Standard へのアップグレード](#)、(31 ページ) を参照してください。

既存の Unified CVP 仮想マシンのアップグレード

ここでは、VMware vSphere Web クライアント (シンクライアント) を使用して仮想マシンハードウェアをアップグレードする手順について説明します。



(注) 仮想マシンハードウェアのアップグレードに VMware vSphere Client (シック クライアント) は使用しないでください。

仮想 CPU の設定

Unified CVP Server の CPU の仮想ハードウェア リソース設定を変更するには、次の手順を実行します。

Unified CVP コンポーネントの詳細については、[Unified CVP Virtualization Wiki](#) を参照してください。

手順

- ステップ 1 仮想マシンの電源をオフにします。
- ステップ 2 仮想マシンを右クリックして、[Edit Settings] を選択します。
- ステップ 3 [Hardware] タブをクリックします。
- ステップ 4 [CPU] をクリックします。
- ステップ 5 [Cores per Socket] ドロップダウンリストで、[1] を選択します。つまり、ソケットあたり 1 つのコアのソケット 4 つを選択します。
- ステップ 6 [Reservation] フィールドで、1800 (MHz 単位) と入力します。
- ステップ 7 [OK] をクリックして設定内容を保存します。
- ステップ 8 仮想マシンの電源をオンにします。

次の作業

[仮想メモリのアップグレード](#)、(27 ページ)

仮想メモリのアップグレード

Unified CVP Server のシステム メモリを 4 GB から 6 GB にアップグレードするには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 仮想マシンの電源をオフにします。
 - ステップ 2 仮想マシンを右クリックして、[Edit Settings] を選択します。
 - ステップ 3 [Hardware] タブをクリックします。
 - ステップ 4 [Memory] をクリックします。
 - ステップ 5 [RAM] フィールドで、RAM 値を 4096 から 6144 (MB 単位) に変更します。
 - ステップ 6 [Reservation] フィールドに、6144 (MB 単位) と入力します。
 - ステップ 7 [OK] をクリックして設定内容を保存します。
 - ステップ 8 仮想マシンの電源をオンにします。
-

次の作業

[仮想マシンのハードウェアバージョンのアップグレード, \(28 ページ\)](#)

仮想マシンのハードウェアバージョンのアップグレード

Unified CVP Server、Reporting Server、および Operations Console の仮想マシン ハードウェアバージョンをアップグレードするには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 仮想マシンの電源をオフにします。
 - ステップ 2 仮想マシンを右クリックして、[Edit Settings] を選択します。
 - ステップ 3 [Hardware] タブをクリックします。
 - ステップ 4 [Upgrade] をクリックします。
 - ステップ 5 [Schedule VM Compatibility Upgrade] チェックボックスをオンにします。
 - ステップ 6 [Compatible with (*)] ドロップダウンリストから、[ESXi 5.1 and later] を選択します。
 - ステップ 7 [OK] をクリックして設定内容を保存します。
 - ステップ 8 仮想マシンの電源をオンにします。
-

次の作業

[仮想マシンのディスク領域の拡張, \(28 ページ\)](#)

仮想マシンのディスク領域の拡張

Operations Console で仮想マシンのディスク領域を拡張するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 仮想マシンの電源をオフにします。
- ステップ 2 仮想マシンを右クリックして、[Edit Settings] を選択します。
- ステップ 3 [Hardware] タブをクリックします。
- ステップ 4 [Hard disk 1] フィールドで、ディスク サイズ値を 40 から 80 (GB 単位) に変更します。
- ステップ 5 [OK] をクリックします。
- ステップ 6 仮想マシンの電源をオンにします。
- ステップ 7 オペレーティング システムにログインします。
- ステップ 8 [My Computer] を右クリックし、[Manage] を選択します。
- ステップ 9 [File and Storage Services] > [Disks] を選択します。
- ステップ 10 [Volumes] 領域で、[C drive] を右クリックして [Extend Volume...] を選択します。
- ステップ 11 ディスク サイズ値を 40 から 80 (GB 単位) に変更します。
- ステップ 12 [OK] をクリックします。
- ステップ 13 サーバを再起動します。

E1000 から VMXNet3 への VM ネットワーク アダプタのアップグレード

VM のオペレーティング システムを Windows Server 2008 R2 からアップグレードする前に、VM ネットワーク アダプタを VMXNet3 にアップグレードします。Unified CVP 11.0(1) には VMXNet3 ネットワーク アダプタが必要です。VMXNet3 へのアップグレードを行わずにオペレーティング システムを Windows 2012 R2 にアップグレードすると、Windows Update 後にイーサネット アダプタの静的 IP 設定が自動的にリセットされます。

手順

- ステップ 1 ネットワーク設定 (IP アドレス、サブネットマスク、デフォルトゲートウェイ、DNS、永続的なスタティック ルート、ネットワーク アダプタの MAC アドレスなど) を記録します。
重要 新しい仮想マシンのネットワーク アダプタの設定を再作成するには、これらの値が必要です。詳細については、[仮想マシン ネットワーク アダプタの MAC アドレスの保存](#)、(30 ページ) を参照してください。
- ステップ 2 Unified CVP Server を停止します。ネットワーク アダプタの再設定中に CVP Server をアクティブにすることはできません。
- ステップ 3 次の手順を実行し、VMXNet3 のネットワーク アダプタを追加します。
 - a) VM のコンテキスト メニューから [Edit Settings] を選択します。
 - b) [Hardware] タブで [Add] をクリックします。
 - c) [Device Type] ページで [Ethernet Adapter] を選択し、[Next] をクリックします。

- d) [Adapter Type] ドロップダウン リストから [VMXNet 3] を選択し、[Next] をクリックします。
- e) [Network label] ドロップダウン リストからネットワーク ポート グループを選択し、[Finish] をクリックします。

- ステップ 4** ステップ 1 で E1000 ネットワーク アダプタから記録したネットワーク設定を VMXNet 3 のネットワーク アダプタに適用します。
- ステップ 5** VMXNet 3 ネットワーク アダプタを有効化します。
- ステップ 6** 次の手順を実行し、E1000 ネットワーク アダプタを削除します。
- a) VM のコンテキスト メニューから [Edit Settings] を選択します。
 - b) [Hardware] タブで [E1000 network adapter] を選択します。
 - c) [Remove] をクリックし、[Finish] をクリックします。
- ステップ 7** 次の手順を実行し、CallServer/VXMLServer 用、Operations Console 用、および Reporting Servers 用の VM から E1000 ネットワーク アダプタを削除します。
- a) VM のコンテキスト メニューから [Edit Settings] を選択します。
 - b) [Hardware] タブで [E1000 network adapter] を選択します。
 - c) [Remove] をクリックし、[Finish] をクリックします。
- ステップ 8** **tracert** を使用して、ネットワーク接続をテストします。
- ステップ 9** Unified CVP サービスを再度有効にします。
-

仮想マシン ネットワーク アダプタの MAC アドレスの保存

仮想マシン ネットワーク アダプタの MAC アドレスを保存するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Unified CVP 仮想マシンを右クリックして、[Edit Settings] をクリックします。
- ステップ 2** [Hardware] タブで、仮想マシンでネットワークに接続するために使用されるネットワーク アダプタを選択します。
- ステップ 3** [MAC Address] フィールドの値を記録します。
- ステップ 4** MAC アドレスを保存します。
- ステップ 5** [Hardware Settings] タブの [Add Hardware] をクリックします。
- ステップ 6** [Adapter Type] ドロップダウン リストで、アダプタ タイプを [VMXNET3] に変更します。
- ステップ 7** [MAC Address] フィールドの下の、[Manual] を選択します。
- ステップ 8** [MAC Address] フィールドに、先ほど記録した MAC アドレスを入力します。
- ステップ 9** [OK] をクリックします。
- ステップ 10** 仮想マシンを再起動します。
-

アップグレードされた仮想マシンでのリソース予約の有効化

VM のハードウェアバージョンが *Unified CVP Virtualization Wiki* に掲載されている情報に基づいてアップグレードされた後、次の手順を実行し、それぞれの Unified CVP VM 上でリソース予約を有効にします。サポートされる VM ハードウェアバージョンの詳細については、[Unified CVP Virtualization Wiki](#) を参照してください。

手順

-
- ステップ 1 vSphere クライアントにログインし、Unified CVP VM を選択します。
 - ステップ 2 VM を右クリックして、オプションの [Edit Settings] をポップアップメニューから選択します。[Virtual Machine Properties] ウィンドウが表示されます。
 - ステップ 3 [Resources] タブを選択します。
カスタマイズが可能な仮想ハードウェアリソースの設定が左側のダイアログボックスに表示されます。それぞれの仮想ハードウェアのリソース割り当てが右側に表示されます。
 - ステップ 4 Unified CVP VM のリソース予約を有効にします。
(注) Unified CVP VM の仮想ハードウェアのリソース予約を有効にするには、CPU およびメモリの設定を変更する必要があります。CPU とメモリの仮想ハードウェアリソース設定については、[Unified CVP Virtualization Wiki](#) を参照してください。
 - ステップ 5 CVP VM の CPU およびメモリの仮想ハードウェアリソース設定を行った後、[OK] をクリックして [VM Properties] ダイアログボックスを閉じます。
CVP VM が再設定され、リソース予約が有効になります。
-

Windows Server 2012 R2 Standard へのアップグレード

Microsoft 社では、オペレーティングシステムのインプレースアップグレードをサポートしています。

サーバベースのアプリケーション用の仮想マシンで Windows Server 2008 R2 から Windows Server 2012 R2 Standard Edition にアップグレードするには、次の手順を実行します。

はじめる前に

- Windows Server 2012 にアップグレードすると、すべての Windows VM の（プライベートインターフェイスとパブリックインターフェイスの）静的ネットワーク設定が削除される場合があります。アップグレードする前に、静的ネットワーク設定（TCP/IPv4 情報を含む）を記録しておきます。アップグレード完了後に、これらの設定を再設定します。
- 必ず次の順序で仮想ハードウェアをアップグレードしてください。
 - 1 [仮想 CPU の設定](#)、（27 ページ）
 - 2 [仮想メモリのアップグレード](#)、（27 ページ）

- 3 仮想マシンのハードウェアバージョンのアップグレード、(28 ページ)
- 4 仮想マシンのディスク領域の拡張、(28 ページ)

- VMware Tools ソフトウェアがインストールされていることを確認します。VMware Tools がインストールされていない状態では、VMXNET3 ドライバをインストールできません。
- ホストの ESXi のバージョンが ESXi 5.1 または ESXi 5.5 Update 2 であることを確認します。
- Windows 2008 R2 Enterprise または Standard SP1 以降があることを確認します。
- ゲストオペレーティングシステムを Microsoft Windows Server 2012 (64 bit) に変更します。これには、仮想マシンを右クリックし、[Edit settings] > [Options] > [General Options] を選択し、ゲストオペレーティングシステムとして [Microsoft Windows Server 2012 (64 bit)] を選択します。

手順

-
- ステップ 1 Windows Server 2012 R2 Standard Edition の ISO イメージを仮想マシンにマウントします。
 - ステップ 2 [Run setup. Exe] を選択します。
 - ステップ 3 [Install Now] をクリックします。
 - ステップ 4 [Go online to install updates now (recommended)] を選択します。
 - ステップ 5 Windows Server 2012 R2 Standard Edition のプロダクトキーを入力して、[Next] をクリックします。
 - ステップ 6 [Windows Server 2012 R2 Standard (Server with a GUI)] を選択し、[Next] をクリックします。
 - ステップ 7 ライセンス条項に同意して、[Next] をクリックします。
 - ステップ 8 [Upgrade: Install Windows and keep files, settings, and applications] を選択して、[Next] をクリックします。
アップグレードが開始します。アップグレードが完了すると、システムが自動で再起動します。

Microsoft Windows Server 2012 R2 がインストールされました。また、Internet Explorer 11 が自動的にインストールされています。

次の作業

オペレーティングシステムを Windows 2012 R2 Standard にアップグレードした後、以前の Windows を削除します。詳細については、ディスククリーンアップに関する Microsoft のマニュアルを参照してください。

Unified CVP のアップグレード



- (注) Cisco Unified CVP Server (VXML Server が同梱されています) をアップグレードする場合、Unified Call Studio も同じバージョンにアップグレードする必要があります。Unified Call Studio は、Unified Call Studio と CVP Server が同じバージョンである場合にのみ、CVP Server と連動します。

次の順序で Unified CVP 11.0(1) のアップグレードを実行します。

手順

- ステップ 1** 次の場所にある (.class ファイルや .jar ファイルなどの) サードパーティライブラリをバックアップします (ここでは、**APP_NAME** は展開した各音声アプリケーションの名前です)。
- %CVP_HOME%\VXMLServer\common\classes
 - %CVP_HOME%\VXMLServer\common\lib
 - %CVP_HOME%\VXMLServer\applications\APP_NAME\java\application\classes
 - %CVP_HOME%\VXMLServer\applications\APP_NAME\java\application\lib
 - %CVP_HOME%\VXMLServer\applications\APP_NAME\java\util
- (注) Unified CVP 11.0(1) では、Tomcat は 5.5 から 7.0 にアップグレードされます。VXML アプリケーションが必要とするサードパーティの .jar ファイルを %CVP_HOME%\VXMLServer\Tomcat\common\lib フォルダからバックアップします。この共通フォルダは Tomcat 7.0 で利用できなくなりました。そのため、Unified CVP 11.0(1) へのアップグレード後に、バックアップした以前の .jar ファイルを %CVP_HOME%\VXMLServer\Tomcat\lib フォルダにコピーします。
- ステップ 2** Cisco Unified CVP Operations Console (OAMP) をアップグレードします。Operations Console のアップグレード、(34 ページ) を参照してください。
- ステップ 3** (任意) Cisco Unified CVP Reporting サーバをアップグレードします。Reporting Server のアップグレード、(36 ページ) を参照してください。
- ステップ 4** Cisco Unified CVP Server をアップグレードします。CVP Server のアップグレード、(36 ページ) を参照してください。
- ステップ 5** Cisco Unified Remote Operations をアップグレードします。Remote Operations のアップグレード、(38 ページ) を参照してください。
- ステップ 6** Cisco Unified Call Studio をアップグレードします。Call Studio のアップグレード、(38 ページ) を参照してください。
- ステップ 7** 以前に展開した Unified CVP の音声アプリケーションをアップグレードします。

Operations Console のアップグレード

現在インストールされているデフォルトのメディア ファイルは、Unified CVP 11.0(1) のアップグレード用に選択するメディア形式で上書きされます。ただし、カスタマイズされたメディア ファイルはアップグレード中に上書きされません。カスタム アプリケーションや Whisper Agent-Agent Greeting (WAAG) などのカスタマイズされたメディア ファイルは、アップグレード前と同じ形式で保持されます。



(注) U-law は Unified CVP 11.0(1) のデフォルトのメディア ファイル形式です。

以降の項で、Operations Console 10.0(1)/10.5(1) から Operations Console 11.0(1) へのアップグレードに関するさまざまなシナリオを説明します。

u-Law の Operations Console 10.0(1)/10.5(1) から u-Law の Operations Console 11.0(1) へのアップグレード

手順

- ステップ 1** Unified CVP の ISO イメージをマウントして、`setup.exe` を実行します。インストーラが、自動的に以前のインストールを検出して、アップグレードプロセスをガイドします。
- ステップ 2** サーバを再起動します。

u-Law の Operations Console 10.0(1)/10.5(1) から a-Law の Operations Console 11.0(1) へのアップグレード

手順

- ステップ 1** `C:\Cisco\CVP\conf` の場所に移動します。
- ステップ 2** カスタム アプリケーションや Whisper Agent-Agent Greeting (WAAG) などのカスタム メディア ファイルや、U-law のアプリケーションを A-law に変換します。
- ステップ 3** `cvp_pkgs.properties` ファイルで、`cvp-pkgs.PromptEncodeFormatALaw = 1` プロパティを 7 行目に追加して A-Law フラグを有効にします。
- (注) 「=」記号の前後にスペースを入れる必要があります。

- ステップ 4 Unified CVP の ISO イメージをマウントして、`setup.exe` を実行します。
- ステップ 5 画面に表示される指示に従います。
- ステップ 6 サーバを再起動します。
- (注)
- すべての標準的なパッケージメディアファイルとアプリケーションが A-law 形式でインストールされます。
 - カスタムアプリケーションや Whisper Agent-Agent Greeting (WAAG) などのカスタムメディアファイルは、アップグレード前と同じ形式で保持されます。
-

a-Law の Operations Console 10.0(1)/10.5(1) から a-Law の Operations Console 11.0(1) へのアップグレード

手順

- ステップ 1 C:\Cisco\CVP\conf の場所に移動します。
- ステップ 2 `cvp_pkgs.properties` ファイルで、`cvp-pkgs.PromptEncodeFormatALaw = 1` プロパティを 7 行目に追加して A-Law フラグを有効にします。
- (注) 「=」記号の前後にスペースを入れる必要があります。
- ステップ 3 Unified CVP の ISO イメージをマウントして、`setup.exe` を実行します。インストーラが、自動的に以前のインストールを検出して、アップグレードプロセスをガイドします。
- ステップ 4 画面に表示される指示に従います。
- ステップ 5 サーバを再起動します。
- (注)
- すべての標準的なパッケージメディアファイルとアプリケーションが A-law 形式でインストールされます。
 - カスタムアプリケーションや WAAG などのカスタムメディアファイルは、アップグレード前と同じ形式で保持されます。
-

次の作業

IOS スクリプトを Cisco IOS メモリにロードします。

Reporting Server のアップグレード

はじめる前に

- Informix データベースをバックアップします。
- スケジュールされたページをオフにします。
- Reporting Server がどのドメインにも含まれておらず、ワークグループに含まれていることを確認します。必要に応じて、アップグレード後にドメインに追加します。

次の手順で Windows Server 2012 R2 Standard Edition の CVP Reporting Server 11.0(1) をアップグレードします。

手順

-
- ステップ 1** 10.0(1)/10.5(1) Reporting Server データベースからデータをアンロードします。 [レポートデータベースからのデータのアンロード](#), (49 ページ) を参照してください。
 - ステップ 2** Unified CVP Reporting Server 10.0(1)/10.5(1) をアンインストールします。 [Unified CVP/Call Studio のアンインストール](#), (39 ページ) を参照してください。
 - ステップ 3** Windows Server 2008 R2 から Windows Server 2012 R2 Standard Edition へのインプレース アップグレードを実行します。 [Windows Server 2012 R2 Standard へのアップグレード](#), (31 ページ) を参照してください。
 - ステップ 4** Windows Server 2012 R2 に Unified CVP Reporting Server 11.0(1) をインストールします。 [Reporting Server のインストール](#), (14 ページ) を参照してください。
 - ステップ 5** 新しい Reporting Server にデータをロードします。 [Reporting Server データベースへのデータのロード](#), (50 ページ) を参照してください。
 - ステップ 6** Reporting Server を Operations Console に設定します。 [Operations Console での Reporting Server の設定](#), (51 ページ) を参照してください。
-

CVP Server のアップグレード

はじめる前に

CVP Server で A-law を実装するには、Unified CVP 11.0(1) FCS ビルドをインストールします。

u-Law の CVP Server 10.0(1)/10.5(1) から u-Law の CVP Server 11.0(1) へのアップグレード

u-Law の Operations Console 10.0(1)/10.5(1) から u-Law の Operations Console 11.0(1) へのアップグレード、(34 ページ) の手順のステップ 1～2 を実行します。

次の作業

- 1 現在のバージョンの Unified CVP の Operations Console にログインし、[Bulk Administration] > [File Transfer] > [Scripts and Media] を選択します。
- 2 Cisco IOS **call application voice load** <service_name> CLI コマンドを使用して、各 CVP サービスの Cisco IOS メモリにゲートウェイ ダウンロードで転送されたファイルをロードします。
- 3 バックアップされたサードパーティのライブラリを復元します。
- 4 10.0 のライセンスで CVP サーバにライセンスを再適用します。
11.0(1) のライセンスで CVP サーバにライセンスを再適用します。

Operations Console を使用して VXML Server を設定する方法の詳細については、『*Configuration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal*』を参照してください。

u-Law の CVP Server 10.0(1)/10.5(1) から a-Law の CVP Server 11.0(1) へのアップグレード

u-Law の Operations Console 10.0(1)/10.5(1) から a-Law の Operations Console 11.0(1) へのアップグレード、(34 ページ) の手順のステップ 1～6 を実行します。

次の作業

u-Law の CVP Server 10.0(1)/10.5(1) から u-Law の CVP Server 11.0(1) へのアップグレード、(37 ページ) の手順の「次の作業」の項を参照してください。

a-Law の CVP Server 10.0(1)/10.5(1) から a-Law の CVP Server 11.0(1) へのアップグレード

a-Law の Operations Console 10.0(1)/10.5(1) から a-Law の Operations Console 11.0(1) へのアップグレード、(35 ページ) の手順のステップ 1～5 を実行します。

次の作業

u-Law の CVP Server 10.0(1)/10.5(1) から u-Law の CVP Server 11.0(1) へのアップグレード、(37 ページ) の手順の「次の作業」の項を参照してください。

Remote Operations のアップグレード

手順

-
- ステップ 1** Unified CVP の ISO イメージをマウントして、`setup.exe` を実行します。インストーラは、Remote Operations のインストールおよびアップグレードを自動的に検出して、アップグレードプロセスをガイドします。
- ステップ 2** [Upgrade] 画面の指示に従い、[Upgrade] をクリックします。
- ステップ 3** サーバを再起動します。
-

Call Studio のアップグレード

はじめる前に

以前のバージョンのライセンスは、最新バージョンでは無効です。そのため、Unified Call Studio の新しいライセンスを取得します。

手順

-
- ステップ 1** [ナビゲータ (Navigator)] ビュー内の任意のプロジェクトを右クリックし、[エクスポート (Export)] を選択し、エクスポート ウィザードの指示に従います。
(注) エクスポート ウィザードで表示される一覧から、複数のプロジェクトを選択して同時にエクスポートします。
- ステップ 2** Call Studio ソフトウェアをアンインストールします。
詳細については、[Unified CVP/Call Studio のアンインストール](#)、(39 ページ) を参照してください。
- ステップ 3** Call Studio ソフトウェアをインストールします。
詳細については、次を参照してください。 [Unified Call Studio のインストール](#)、(15 ページ)
-

アップグレード後の作業

Unified CVP コンポーネントをアップグレードした後、Sync-up ツールを使用してメタデータ ファイルを同期します。詳細については、[Unified CVP REST API のメタデータの同期の開始](#)、(18 ページ) を参照してください。



第 5 章

Unified CVP/Call Studio のアンインストール

- [Windows コントロールパネルからの Unified CVP/Call Studio のアンインストール](#), 39 ページ
- [インストールメディアを使用した Unified CVP/Call Studio のアンインストール](#), 40 ページ

WindowsコントロールパネルからのUnifiedCVP/CallStudio のアンインストール

はじめる前に

- すべてのアプリケーションをシャットダウンし、開いているすべてのファイルを閉じます。
- CVP コンポーネントおよび関連ファイルを閉じます。

手順

- ステップ 1** [Start] > [Control Panel] > [Programs and Features] をクリックします。
- ステップ 2** [Cisco Unified Customer Voice Portal / Cisco Unified Call Studio] をクリックし、[Remove] をクリックします。
- ステップ 3** [Next] をクリックします。
アンインストール後に、[Uninstall Complete] 画面が表示されます。アンインストールするコンポーネントによっては、コンピュータを再起動しなければならない場合があります。

- (注) Unified CVP のアンインストール手順を実行しても、ログ ファイルやインストール後に生成されたメディア ファイルやフォルダといった、すべてのファイルとフォルダがクリーンアップされるわけではありません。同じ名前のメディア フォルダは、CVP インストールプロセス中に置換されます。ユーザが作成したメディア ファイルおよびフォルダは、CVP アップグレード中に変更されません。a-law および u-law ファイルをサポートする今後の Unified CVP のリリースでの移行プロセスを簡素化するために、すべてのメディア フォルダを `wwwroot` に作成し、相対パスを使用します。
-

インストールメディアを使用した Unified CVP/Call Studio のアンインストール

はじめる前に

- すべてのアプリケーションをシャットダウンし、開いているすべてのファイルを閉じます。
- CVP コンポーネントおよび関連ファイルを閉じます。

手順

ステップ 1 Unified CVP ソフトウェアの `setup.exe` ファイルを実行します。

ステップ 2 [Remove] オプションを選択して [Next] をクリックします。
[Uninstall Complete] 画面が表示されます。アンインストールするコンポーネントによっては、コンピュータを再起動しなければならない場合があります。

- (注) Unified CVP のアンインストール手順を実行しても、ログ ファイルやインストール後に生成されたメディア ファイルやフォルダといった、すべてのファイルとフォルダがクリーンアップされるわけではありません。同じ名前のメディア フォルダは、CVP インストールプロセス中に置換されます。ユーザが作成したメディア ファイルおよびフォルダは、CVP アップグレード中に変更されません。a-law および u-law ファイルをサポートする今後の Unified CVP のリリースでの移行プロセスを簡素化するために、すべてのメディア フォルダを `wwwroot` に作成し、相対パスを使用する必要があります。
-



第 6 章

Unified CVP の移行

最近のリリースの Unified CVP にプラットフォームの変更がある場合は、既存のリリースから最近のリリースへの移行が必要です。

たとえば、Unified CVP 8.5(1) から Unified CVP 10.0(1) への移動も移行と見なされます。これは、最近のリリースのオペレーティング システム、プラットフォーム、またはアーキテクチャの変更が含まれるためです。

移行には新しいハードウェアまたはソフトウェアへの移動と、あるデータベースからの別のデータベースへの移動が含まれることがあります。データベースの移行には、旧データベースの出力として使用され、新しいデータベースに保存できる共通形式へのデータ変換が必要です。

- [移行前の作業](#), 41 ページ
- [Operations Console の移行](#), 42 ページ
- [コール サーバの移行](#), 45 ページ
- [VXML Server の移行](#), 46 ページ
- [Unified Call Studio の移行](#), 47 ページ
- [Reporting サーバの移行](#), 48 ページ
- [Unified CVP の再展開](#), 51 ページ

移行前の作業

はじめる前に

- 冗長性を持たせるため、Unified CVP インストール ファイルとデータを別のコンピュータにバックアップします。



注意 移行開始後は、Unified CVP の以前のバージョンにロールバックできません。移行プロセスを開始する前に、インストール ファイルとデータをバックアップすることを推奨します。

- Cisco Security Agent をアンインストールします。
- (任意) Reporting サーバを展開する場合は、追加のサーバを展開します。
- (任意) Standalone Distributed Diagnostics and Service Network (SDDSN) は必要なくなりました。SDDSN サーバがある場合は、これらのサーバの使用を停止するか、別の目的に使用します。
- Operations Console を展開します。Operations Console の展開については、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-customer-voice-portal/products-implementation-design-guides-list.html> にある『『Configuration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal』』を参照してください。
- (任意) SIP の実装では、ゲートキーパーは必要ありません。ゲートキーパーは使用を停止するか、場合によっては、実装に SIP を使用するときの入力ゲートウェイまたは VXML ゲートウェイ (あるいは、その両方) として転用します。
- (任意) SIP メッセージルーティング用の SIP プロキシサーバおよび DNS サーバは、SIP 実装のオプションコンポーネントです。これらを使用する場合は、ネットワークにコンポーネントを追加します。



(注) SIP プロキシサーバおよび DNS サーバは、他の Unified CVP 製品コンポーネントと共存できません。

- Cisco IOS のバージョンが必要なハードウェアをサポートしていることを確認します。



(注) 古いゲートウェイまたはゲートキーパーハードウェアを使用している場合は、このリリースに必要な Cisco IOS のバージョンが必要なハードウェアをサポートしなくなる可能性があります。その場合は、新しいハードウェアを購入する必要があります。

Operations Console の移行

Operations Console を移行するには、CVP Operations Console の設定をバックアップし、復元します。プラットフォームでの変更が必要かどうかを確認するには、[アップグレードパス](#)、(22 ページ) を参照してください。

Operations Console 設定のバックアップ

手順

-
- ステップ 1** Operations Console にログインします。
- ステップ 2** [Operations Console] ページで、[System] > [Export System Configuration] > [Export] をクリックします。
- ステップ 3** 手動で sip.properties ファイルをコピーします
CVP の Operations Console は、sip.properties ファイルをエクスポートできません。
Unified CVP コンソール設定の詳細については、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-customer-voice-portal/products-installation-and-configuration-guides-list.html> にある『『Administration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal』』を参照してください。
- ステップ 4** CVP-OpsConsole-Backup.zip ファイルを保存します。
-

次の作業

- エクスポートされた設定およびカスタム ファイルをネットワーク ストレージ メディアまたはポータブル ストレージ メディアに保存します。
- Windows Server マシンから共有ストレージメディアにアクセスできることを確認します。

Operations Console 設定の復元

はじめる前に

- Windows Server 2012 R2 で Operations Console の新しいリリースをインストールします。
- Operations Console の設定を旧バージョンからエクスポートし、新しいバージョンに移行します。

手順

-
- ステップ 1** Cisco Resource Manager Windows サービスを停止します。
- a) [Start] > [All Programs] > [Administrative Tools] > [Services] をクリックします。
 - b) サービス名のリストで、[Cisco Resource Manager] を選択し、[Stop] をクリックします。
- ステップ 2** 保存した Operations Console の設定をインポートします。
- a) Operations Console で、[System] > [Import System Configuration] をクリックします。
 - b) [Browse] をクリックし、以前のバージョンの Operations Console 設定ファイルを保存した場所からファイル名を選択します。

- c) [Import] をクリックします。
- d) Operations Console の設定を保存した場所からカスタム ファイル、ライセンス ファイル、および sip.properties ファイルをそれぞれが対応する Unified CVP ディレクトリにコピーし、復元操作を完了します。
(注) Unified CVP の以前のバージョンからユーザ関連情報を含むバックアップを復元しなかった場合、ステップ 5 に進みます。

ステップ 3 [Operations Console] ページで [Device management] > [Reporting Server] > [Database Administration] をクリックします。

ステップ 4 Unified CVP の以前のバージョンで作成したレポート ユーザを削除します。
(注) 既存のユーザと同じ新しいユーザを作成しても動作しません。

ステップ 5 以前のバージョンの CVP Operations Console からインポートした既存のユーザと同じパスワードを設定します。

- a) [Server Manager] > [Configuration] > [Local Users and Groups] > [Users] をクリックします。
- b) 既存のユーザ名を右クリックし、[Set Password] をクリックします。
- c) [Set Password] 画面で、[Proceed] をクリックします。
- d) 古いパスワードを入力し、新しいパスワードを確認します。
- e) [OK] をクリックします。

ステップ 6 Cisco Unified CVP Operations Console と Cisco CVP Resource Manager を再起動します。

- a) [Start] > [All Programs] > [Administrative Tools] > [Services] をクリックします。
- b) [Cisco CVP Operations Console Server] を選択します。
- c) [Restart] をクリックします。
[Services] ウィンドウで CVP Operations Console Server サービスが開始します。
- d) [Cisco CVP Resource Manager] を選択します。
- e) [Restart] をクリックします。
[Services] ウィンドウで CVP Resource Manager サービスが開始します。

CVP Operations Console のログイン クレデンシヤルなどのすべての既存の CVP Operations Console データは、保存した CVP Operations Console 設定からインポートした新しいデータで上書きされます。

次の作業

以前のバージョンの Operations Console ログイン クレデンシヤルを使用して Operations Console にログインします。

Operations Console を使用したセキュアな通信

手順

Operations Console と CVP コンポーネント間でセキュアな通信を行うには、[Operations Console] ページで、[Enable Secured Communication with the Operations Console] をクリックします。

Operations Console と CVP コンポーネントとの間でのセキュリティ証明書交換の設定については、http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1006/products_installation_and_configuration_guides_list.html にある『『Configuration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal』』を参照してください。

コール サーバの移行

はじめる前に

- 冗長性を持たせるため、既存の Unified CVP インストールを別のコンピュータにバックアップします。
- Windows Server 2012 R2 をインストールします。
- Windows Server 2008 から Windows Server 2012 R2 へ移行する場合は、以前の Unified CVP の IP アドレスとホスト名を新しいリリースに割り当てます。
- 最新の Unified CVP Server コンポーネントをインストールします。
- Windows Server 2008 が Windows Server 2012 R2 と同じネットワークにないことを確認します。

手順

-
- ステップ 1** Operations Console にログインし、[Device Management] > [Unified CVP Call Server] を選択します。
 - ステップ 2** 選択された IP アドレスとホスト名で Unified CVP コール サーバを選択します。
 - ステップ 3** [Edit] をクリックします。
 - ステップ 4** [Save and Deploy] をクリックし、設定を Unified CVP コール サーバに展開します。
 - ステップ 5** [System] > [SIP Server Groups] をクリックします。
[SIP Server Groups] 画面で、以前の OAMP 設定のインポート手順で設定したデータが入力されていることを確認します。
 - ステップ 6** [Save and Deploy] をクリックして、処理が正常に完了したことを確認します。
 - ステップ 7** [System] > [Dialed Number Pattern] を選択します。
[Dialed Number Pattern] 画面で、以前の OAMP 設定のインポート手順で設定したデータが入力されていることを確認します。

- ステップ 8 [Deploy] をクリックします。
- ステップ 9 [Device Management] > [Media Server] を選択します。
- ステップ 10 [Default Media Server] ドロップダウン リストから、適切なメディア サーバを選択します。
- ステップ 11 [Set] をクリックします。
- ステップ 12 [Deploy] をクリックします。
- ステップ 13 コンピュータにインストールされているメディアサーバから、[Internet Information Services] > [Sites] を選択します。
- 新しいグループをリストに追加して、[Add] をクリックし、[Everyone] を選択します。
 - グループ [Everyone] にフル コントロールを付与するには、[Full Control] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 14 FTP サイトで [Restart] をクリックして、FTP サーバを再起動します。

VXML Server の移行

はじめる前に

- Unified Call Studio が VXML Server と連動できるように、VXML Server と Unified Call Studio が同じバージョンであることを確認します。
- すべての Unified CVP コンポーネントにライセンスがあることを確認します。



(注) 移行したコンポーネントにライセンスを適用しない場合、ソフトウェアは評価モードで実行されます。

- %CATALINA_HOME%/webapps/CVP/audio からカスタム オーディオファイルをバックアップします。
- サードパーティのライブラリ (.class ファイルや .jar ファイルなど) を次の場所でバックアップします。

```
%CVP_HOME%\VXMLServer\common\classes
%CVP_HOME%\VXMLServer\common\lib
%CVP_HOME%\VXMLServer\applications\APP_NAME\java\application\classes
%CVP_HOME%\VXMLServer\applications\APP_NAME\java\application\lib
%CVP_HOME%\VXMLServer\applications\APP_NAME\java\util
```

ここで、APP_NAME は、展開された音声アプリケーションの名前を表します。



(注) デフォルトでは、%CVP_HOME% は C:\Cisco\CVP です。

- CVP Server をインストールします。CVP Server のインストール、(12 ページ) を参照してください。

手順

-
- ステップ 1** Operations Console にログインし、[Device Management] > [Unified CVP VXML Server] を選択します。
- ステップ 2** 選択した IP アドレスとホスト名の Unified CVP VXML Server を選択します。
- ステップ 3** [Edit] をクリックし、編集する VXML Server 設定を選択します。
- ステップ 4** [Save and Deploy] をクリックし、設定を新しい VXML Server に展開します。
- ステップ 5** (任意) Operations Console と VXML Server 間にセキュアな接続が必要な場合は、SSL 証明書を設定します。
- ステップ 6** Operations Console を使用して、新しい VXML Server にライセンス ファイルをアップロードします。
- ステップ 7** %CATALINA_HOME%\webapps\CVP\audio フォルダにオーディオ ファイルを復元します。
- ステップ 8** Cisco CVP VXML Server および VXMLServer サービスを再起動します。
-

次の作業

Operations Console を使用して VXML Server を設定するには、『『*Configuration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal*』』を参照してください。

Unified Call Studio の移行

はじめる前に

- すべてのオーディオ ファイルをバックアップします。



(注) %CATALINA_HOME%\webapps\CVP\audio に展開されたオーディオ ファイルは削除されます。%CATALINA_HOME% は Tomcat のインストール ディレクトリを示します。

- Call Studio アプリケーションを起動します。
- すべての Unified CVP コンポーネントにライセンスがあることを確認します。



(注) 移行したコンポーネントにライセンスを適用しない場合は、ソフトウェアは評価モードで実行されます。

- [Navigator] ビューで、プロジェクトで右クリックし、[Export] をクリックします。



(注) バージョン管理システムに保存されていない場合は、オフラインメディアへ Unified Call Studio プロジェクトをエクスポートします。エクスポートウィザードが表示するリストから該当するチェックボックスをオフにして、複数のプロジェクトを同時にエクスポートできます。

手順

-
- ステップ 1** プロジェクトをインポートするには、[Existing Cisco Unified CVP Project into Workspace] オプションを選択します。
インポートプロセスによって、必要に応じてプロジェクトが新しいリリースの形式にアップグレードされます。
- (注) システムからインポートするのではなく、アプリケーションをソースリポジトリからチェックアウトした場合でも、Call Studio にアプリケーションをインポートして変換プロセスを開始できます。また、インポート後の最初のチェックインでは、各プロジェクトのすべてのファイルは変更済みと見なされているため、リポジトリで更新する必要があります。
- ステップ 2** 以前のバージョンの Java でコンパイルされたカスタムコンポーネントをすべて再コンパイルします。
下位互換性に影響を与える可能性がある Java の変更点リストを見直して、必要な更新を行います。<http://java.sun.com/j2se/1.5.0/compatibility.html> で互換性に関するページを参照できます。
- ステップ 3** 適切な Cisco Unified CVP VXML Server に、前の手順で新しく再コンパイルされたコンポーネントを含むすべてのプロジェクトを展開します。
複数の Unified CVP Server に 1 回のステップでプロジェクトを一括転送する Operations Console を使用します。
-

Reporting サーバの移行

はじめる前に

Unified CVP の既存のデータベースをアンロードして、移行時にコールデータを保持します。

手順

-
- ステップ 1 [Reporting サーバの準備](#), (49 ページ) .
 - ステップ 2 [レポート データベースからのデータのアンロード](#), (49 ページ) .
 - ステップ 3 [Reporting Server データベースへのデータのロード](#), (50 ページ) .
 - ステップ 4 [Operations Console での Reporting Server の設定](#), (51 ページ) .
-

Reporting サーバの準備

手順

-
- ステップ 1 Windows Server 2012 R2 に Reporting Server をインストールします。
(注) CVP Reporting データベースがアクティブになっていることを確認します。
Windows Service Manager の Informix IDS - CVP サービスを起動します。
 - ステップ 2 コマンドプロンプトから **dbaccess** を実行し、データベースを選択します。
 - ステップ 3 次のデータベースを選択し、[Return] キーを押します。
 - callback
 - ciscoadmin
 - cvp_data
-

レポート データベースからのデータのアンロード

手順

-
- ステップ 1 Unified CVP にユーザ Informix (cvp_dbadmin) としてログインします。
 - ステップ 2 Cisco CVP コールサーバサービスを Windows Service Manager から停止します。
(注) アンロード スクリプトは、アンロードの前にハードディスク容量を確認します。
 - ステップ 3 Unified CVP インストール ファイルにアクセスします。
 - ステップ 4 コマンドプロンプトから、ディレクトリを migration フォルダに変更します。

(注) `migration` フォルダをローカル ディスクにコピーして、アンロード スクリプトを直接実行することもできます。

ステップ 5 `migrate_unload.bat` ファイルを見つけます。

ステップ 6 次のコマンドを実行して Reporting データベースをアンロードします。 `migrate_unload.bat -p<db>` をエクスポートできるパス>

例 :

```
migrate_unload.bat -p c:\cvpdata
```

スクリプトの実行後、データベースは指定したパスの `cvpdb.tar` ファイルにエクスポートされます。ここで `cvpdb.tar` ファイルが `c:\cvpdata` にエクスポートされます。

ステップ 7 Unified CVP データベースの Reporting Server にエクスポートされた `cvpdb.tar` ファイルをコピーします。

Reporting Server データベースへのデータのロード

手順

ステップ 1 Unified CVP インストール ファイルを開きます。

ステップ 2 [CVP]> [Migration] に移動します。

ステップ 3 コマンド プロンプトから、ディレクトリを `migration` フォルダに変更します。

ヒント `migration` フォルダをローカル ディスクにコピーして、ロード スクリプトを直接実行することもできます。

ステップ 4 ローカル ディスクで、Unified CVP データベースにロードする Unified CVP データベースのバックアップ ファイル (`cvpdb.tar`) を検索します。

(注) これは、Unified CM データベースからデータをアンロードしたときに作成したバックアップ ファイルです。

ステップ 5 コマンド `migrate_load.bat -p <tar ファイルの絶対パス>` を実行し、Unified CVP データベースをロードします。

例 : `migrate_load.bat -p c:\cvpdata\cvpdb.tar`。

(注) バックアップ `cvpdb.tar` ファイルが `c:\cvpdata` にある場合、`migrate_load.bat -p c:\cvpdata\cvpdb.tar` としてスクリプト ロードを実行する必要があります。

このスクリプトは、以前のコール データとともに 3 つすべての Unified CVP Reporting データベースを Unified CVP Reporting データベースにロードします。

Operations Console での Reporting Server の設定

手順

-
- ステップ 1 Operations Console 設定をインポートし、レポーティング サーバを再展開して、Unified CVP と同じ IP アドレスを保持します。
 - ステップ 2 サーバの以前のインスタンスを削除します。
 - ステップ 3 Operations Console に新しい Reporting Server を追加してから、サーバを展開します。サーバの IP アドレスが変更されます。
-

Unified CVP の再展開

Operations Console から既存の Unified CVP コンポーネントを再展開できます。

Operations Console の再展開

手順

[Operations Console の移行, \(42 ページ\)](#) を参照してください。

CVP Server の再展開

手順

[コール サーバの移行, \(45 ページ\)](#) および [VXML Server の移行, \(46 ページ\)](#) を参照してください。

Reporting サーバの再展開

手順

- ステップ 1 Reporting サーバを再インストールします。
 - ステップ 2 Operations Console で Reporting サーバを保存し、展開します。
 - ステップ 3 Reporting サーバ のライセンスを更新します。
 - ステップ 4 Reporting Server を再起動します。
 - ステップ 5 必要に応じて、サービス コールバックのシステム レベル設定を再展開します。
 - ステップ 6 必要に応じて、SNMP 設定を再展開します。
-

Call Studio の再展開

手順

[Unified Call Studio の移行, \(47 ページ\)](#) を参照してください。



付録

A

Unified CVP ライセンシング

- [ライセンス計画, 53 ページ](#)
- [Unified CVP Redundant Port ライセンス, 55 ページ](#)
- [Unified CVP Reporting Server ライセンス, 56 ページ](#)
- [評価ライセンス, 56 ページ](#)
- [ライセンスの生成, 57 ページ](#)
- [Call Server/VXML Server/Reporting Server ライセンスの適用とアップグレード, 57 ページ](#)
- [Call Studio ライセンスの適用とアップグレード, 59 ページ](#)

ライセンス計画

Unified CVP のライセンスは、Unified CVP Server のライセンス、Unified CVP ポートのライセンス、Unified CVP コールディレクタのライセンス、冗長ポートのライセンスから構成されています。各 Unified CVP コンポーネントのライセンスはそれぞれのコンポーネントの IP アドレスに関連付けられています。

Unified CVP Server、VoiceXML Server、または冗長サーバなどのサーバごとにライセンスを注文してください。これらのサーバは、Reporting サーバおよび Operations Console Server を除き、Unified CVP ソフトウェアをホストします。

表 5: CVP コンポーネントと必要なライセンス

CVP コンポーネント	必要なライセンス
コールサーバ	<ul style="list-style-type: none">• Unified CVP のライセンス• コールサーバソフトウェアのライセンス

CVP コンポーネント	必要なライセンス
VXML Server	<ul style="list-style-type: none"> Unified CVP のライセンス VXML Server ポートのライセンス
Reporting サーバ <ul style="list-style-type: none"> 標準 (デュアルプロセッサ) プレミアム (クラウドプロセッサ) 	CVP Reporting サーバのライセンス
Call Studio	Call Studio ライセンス

Unified CVP は、コールサーバ、Reporting サーバ、VXML Server、Call Studio の FlexLM ライセンスをサポートしています。Unified CVP でサポートされるライセンス機能は、次の表のとおりです。

表 6: CVP サポート対象のライセンス機能

サポート対象のライセンス機能	説明
CVP_SOFTWARE	Unified CVP に必要な基本機能ライセンス。
CVPPorts および SelfServicePorts	コールサーバおよび VXML Server のポートのライセンス。コールサーバのライセンスは、コールサーバの SIP セッション数を対象とします。単一のコールサーバライセンスで最大 900 セッションをサポートします。VXML Server のライセンスは、セルフサービスポートとキュー内のセッションの数を対象とします。
RPT	Reporting サーバのライセンス。

すべての CVP コンポーネントの CVP ライセンスは、%CVP_HOME%\conf\license にある cvp.license ファイルにまとめられています。Operations Console からライセンスを展開すると、cvp.license ファイルにそのライセンスが追加されます。ライセンス ファイル内に CVP コンポーネントの有効なライセンスが複数ある場合は、ポートのライセンスを追加できます。たとえば、CVP ライセンス ファイルに 200 個の VXML ポートがあり、100 個の VXML ポート用の追加ライセンスを適用すると、VXML サーバは両方のポートのライセンスを加算して、300 個のライセンス供与済みポートを作成します。



(注)

- **Reporting** サーバにライセンスがない場合、電源をオンにすると、メッセージのカウントが開始されます。メッセージがデータベースに書き込まれると、**Reporting** サーバがローカルの日付を確認します。データベースへの書き込みが 1 日のうちに 10,000 に到達すると、アラームが送信され、メッセージはデータベースに書き込まれなくなります。10,000 という数は、データベースに書き込まれた挿入数と更新数の両方の合計です。ローカルの日付が変更すると、データベース書き込みとカウントが再開します。
- コールサーバと **Reporting** サーバは、追加ライセンスをサポートしていません。
- **Unified CVP** は、ライセンス使用状況をレポートしなくなりました。その代わりに、`cvp.license` ファイルでの使用可能なポートの最大数に基づいたポートの使用状況をレポートします。この変更は、すべてのレポート、[Operations Console Statistics] ページ、および診断ポータルライセンス情報要求に影響します。以前のリリースと同様に、アラートはライセンス使用状況がしきい値の 90%、94%、および 97% のときに発行されます。

Bulk Administration File Transfer (BAFT) を使用したライセンス ファイルの転送については、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-customer-voice-portal/products-installation-and-configuration-guides-list.html> にある『『Administration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal』』を参照してください。

Unified CVP Redundant Port ライセンス

Redundant Port ライセンスは、プライマリ サーバが使用できないときに電話を取ることでできる 1 つまたは複数のフェールオーバー サーバを備えた冗長性モデルをサポートします。プライマリおよび冗長 Unified CVP サーバは、ともに Unified CVP Server ソフトウェア ライセンスと Unified CVP Port ライセンスを使用します。フェールオーバー サーバを使用することにより、1 つまたは複数のプライマリ サーバで障害が発生した場合でもサービスの中断がないことが保証されます。CVP Primary Port および Redundant Port ライセンスを購入する前に、サポートされる冗長モデルに基づいて、ポートの配分を適切にサイジングおよび設計する必要があります。



(注)

任意の時点でプライマリ サーバとフェールオーバー サーバの両方でキューイングまたはセルフサービスの処理を受信するコールの合計数が、購入した CVP Primary Port ライセンスの数を超えないようにする必要があります。

たとえば、お客様が Unified CVP ライセンスについて Primary Port ライセンスを 1500 および Redundant Port ライセンスを 1500 所有しており、それらのライセンスが 2 台のプライマリ サーバと 2 台のフェールオーバー サーバに配分されている場合 (4 つの Unified CVP Server Software ライセンスを使用)、このお客様には 1500 個のポートのみを同時に実行する権限が付与されます。キューイングまたはセルフサービスの処理を受信するコールの合計数が 1500 を超えてはなりません。冗長ポートは、プライマリサーバまたはプライマリポートが使用できない場合のみ実稼働で使用されます。



(注) 2014年9月22日より後に行われた注文に対しては、各 Unified CVP ポートに1つの Redundant Port ライセンスがバンドルされています。以前からご使用のお客様は、冗長ポートライセンスの数がプライマリ ポートのライセンスの数と同じになるように、冗長ポートの追加ライセンスを発注することができます。お客様は、追加の冗長サーバごとに、サーバライセンスも発注する必要があります。

Unified CVP Reporting Server ライセンス

Unified CVP Reporting Server ライセンスは、Unified CVP データ用のレポート リポジトリを提供します。このライセンスには、データのクエリに Crystal レポートを使用する1つのリレーショナルデータベースと、レポートを作成するためのサンプルが含まれています。ライセンスにはレポート リポジトリのみが含まれており、プレゼンテーションサーバは含まれていません。Reporting Server ライセンスには IBM Informix のライセンスが含まれています。以前は、標準版とプレミアム版の2つの版の CVP Reporting Server を利用できました。標準版は、基本的なレポート用の小規模なデータベースを持つデュアルプロセッササーバをサポートします。プレミアム版は、4 way プロセッサの大規模データベースをサポートします。



(注) 標準版の Reporting Server の販売は2014年9月22日をもって打ち切られましたが、現在ご使用の標準版の Reporting Server のサポートはサポート終了 (EOL) まで継続されます。

評価ライセンス

Unified CVP インストールには、評価ライセンスがバンドルされています。このライセンスは、30日間有効で、すべてのコールサーバの30個のポート、Reporting サーバの10,000回のデータベースの書き込みと更新をサポートしています。評価期間の終了後は、ライセンスをアクティブ化する必要があることを示すため、サーバがアプリケーションサーバ コンソールと起動ログにメッセージを記録します。引き続き機能させるには、評価期間中または期間後にコンポーネントごとにライセンスを購入してください。



- (注)
- ライセンスがなかったり、無効であったり、期限が切れていると、ライセンスは非アクティブであると見なされます。
 - コールサーバと VXML Server は評価ライセンスで30個のポートをサポートします。このライセンスは、簡単なテストまたは評価に役立ちます。インストール後30日の評価ライセンスの期限が切れても、必要な数の同時セッションをサポートするために、実稼働サーバにライセンスが常に適用されている必要があります。

ライセンスの生成

はじめる前に

Unified CVP ソフトウェアとともに受け取った製品認証キー（PAK）にアクセスします。

手順

-
- ステップ 1** 製品ライセンス登録ポータル (<https://tools.cisco.com/SWIFT/LicensingUI/Home>) にサインインします。
- ステップ 2** [製品ライセンスの登録を続行 (Continue to Product License Registration)] をクリックします。
- ステップ 3** [新規ライセンス (New Licenses)] フィールドに PAK を入力します。
PAK は最大 10 個まで、カンマで区切って入力できます。
- ステップ 4** [履行 (Fulfill)] をクリックします。
- ステップ 5** 機能を選択し、数量を入力します。
- ステップ 6** [シリアル番号 (Serial Number)] フィールドで、次のように入力します。
- Unified CVP サーバまたは Unified CVP Reporting Server の場合は、IP アドレスを入力します。
 - Unified Call Studio の場合は、MAC アドレスを入力します。
- ステップ 7** [Next] をクリックします。
- ステップ 8** ライセンス契約書の条項に同意し、受信者の情報を入力し、[送信 (Submit)] をクリックします。
要求が処理されます。
- ステップ 9** [ダウンロード (Download)] をクリックしてライセンスをダウンロードします。
ライセンスは、電子メールでも送信されます。
-

Call Server/VXML Server/Reporting Sever ライセンスの適用とアップグレード

手順

-
- ステップ 1** [Device Management] メニューから、Unified CVP コンポーネントを選択します。

ネットワーク マップに追加されている Unified CVP コンポーネントが [Find, Add, Delete, Edit] ウィンドウに一覧表示されます。

ステップ 2 Unified CVP コンポーネントのリンクをクリックし、[Edit] をクリックします。

ステップ 3 ツールバーで、[File Transfer]>[Licenses] をクリックします。

選択した Unified CVP コンポーネントのホスト名と IP アドレスが一覧表示された [File Transfer] ページが表示されます。

ステップ 4 [Select From Available License Files] で、ライセンス ファイルを選択し、[Select] をクリックします。

(注) ライセンス ファイルが [Select From Available License Files] テキスト ボックスに一覧表示されていない場合は、[Select a License File from Your Local PC] をクリックし、テキスト ボックスにファイル名を入力するか、[Browse] をクリックし、ローカル ファイル システムのライセンス ファイルを検索します。

ステップ 5 ライセンス ファイルを選択した Unified CVP コンポーネントに転送するには、[Transfer] をクリックします。

ステップ 6 Operations Console を介して Unified CVP コンポーネントを選択し、再起動します。詳細については、『*Operations Console Online Help for Cisco Unified Customer Voice Portal*』を参照してください。



(注) すべての VXML ライセンス ポートが使用されている場合に Unified CVP 10.0(1) を起動すると、VXML Server は保留中の同時コールの総数を VXML ライセンス ポートの総数の 10% に制限します。



(注) Unified CVP では、すべての VXML ライセンス ポートが使用されている場合に、VXML Server は保留中の同時コールの総数を VXML ライセンス ポートの総数の 10% に制限します。

例：

600 個の VXML ライセンス ポートを展開する場合で、すべての VXML ライセンス ポートが使用中のときは、VXML Server が保留中にできる同時コールは 60 のみです。

次の作業

- VXML Server が動作しており、status.bat または status 管理スクリプトでライセンスが適用されていることを確認します。このスクリプトを %CVP_HOME%\VXMLServer\admin で実行し、出力を確認します。
- Operations Console で、Reporting サーバが動作していることを確認します。詳細については、『*Operations Console Online Help for Cisco Unified Customer Voice Portal*』を参照してください。
- Unified CVP ライセンシングの詳細については、『*Configuration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal*』を参照してください。

Call Studio ライセンスの適用とアップグレード

手順

-
- ステップ1 製品認証キー (PAK) を取得し、Cisco license tool (<http://www.cisco.com/go/license>) で番号を入力します。
ライセンス ファイルが返されます。
 - ステップ2 ライセンス ファイルをテキスト エディタで開き、内容をコピーします。
 - ステップ3 Unified Call Studio を起動します。
 - ステップ4 メニューから [Help] > [Activation] を選択します。
 - ステップ5 [License] フィールドに、ライセンス テキストを貼り付けます。
 - ステップ6 [Activate] をクリックします。
 - ステップ7 [OK] をクリックします。
Unified Call Studio ライセンスがアクティブになります。
-



索引

ら

ライセンスのアップロード [19](#)

ライセンス [19](#)

コンポーネントの追加 [19](#)

