



WebView システムの要件

概要

この章の内容は、次のとおりです。

- [WebView システム](#)
- [ICM 5.0 のクライアント システムのサイジング](#)
- [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](#)

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。

- WebView 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)。
- WebView 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

- Windows 2000
- Internet Explorer バージョン 5.5 SP2 または 6.0
- 200 MHZ の CPU
- 64 M の RAM
- 1G 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

- Windows 2000 Server (ICM 5.0)
- >650 MHZ の CPU
- 2 G の RAM
- 40 G のディスク (HDS 以外)
- HDS 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)
- CD ROM ドライブ

サーバの使用方法のガイドライン

- 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リングします。
- 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。

■ 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

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ー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。