



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。

- [Cisco ICM WebView ソフトウェア のインストール](#)
- [WebView のインストールのテスト \(ログイン\)](#)
- [WebView のインストールのトラブルシューティング](#)
- [ICM エージェントの有効化、追加、および管理](#)
- [スーパーバイザとしてのエージェントの割り当て](#)
- [Webview 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

- ステップ 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。
- ステップ 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。
- ステップ 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。
- ステップ 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。
- ステップ 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。
- ステップ 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。

- ステップ 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。
- ステップ 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。
- ステップ 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せん。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。アナウンスメント。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方法は、『*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。

- WebView サーバへの接続
- Cisco 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。



(注) 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

- ステップ 1** ICM Admin Workstation フォルダの **Configuration Manager** ユーティリティを開きます。
- ステップ 2** メニュー バーから、[User List] ツールを選択します。
- ステップ 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。
- ステップ 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る、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。

ステップ 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。

ステップ 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

ステップ 1 ブラウザ ウィンドウを開きます。

ステップ 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。

- Admin 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。
- instance 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。

ステップ 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。

ステップ 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。

- **domainname** 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。
- **username** 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。

- サポートされているブラウザを使用しているかどうか。
- 正確な URL (`http://Admin Workstation/instance`) を入力したかどうか。
- 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。
- 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

ステップ 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。

ステップ 2 Configuration Manager で、[PG Explorer] を開きます。

ステップ 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。

ステップ 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。

ステップ 5 [Agent Distribution] タブで、[Enable agent reporting] を選択します。

ステップ 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、

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、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。

- 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
- 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
- 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ー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、適切なユーザーに割り当てることにより、ユーザーが必要とする 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。

- サービスへのスキル グループの割り当て
- 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。

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。

- WebView サーバへの接続
- 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

ステップ 1 ICM Admin Workstation フォルダの **Configuration Manager** ユーティリティを開き、[Person List] ツールを選択します。

ステップ 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する必要があります。

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。

■ スーパーバイザとしてのエージェントの割り当て

ステップ 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。

ステップ 4 Agent Explorer の [Supervisor] タブで、[Supervisor Agent] を選択します。

ステップ 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)

- 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。
- 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。
- 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。

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 次の正確な WebView URL の入力方法がわかっている。
`http://Admin Workstation/instance`
- 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。
- 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。

