



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 jagadmin と入力します。
イタリック体は、次のいずれかを表します。 <ul style="list-style-type: none">新規用語強調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	<ul style="list-style-type: none">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。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 <i>使用しないでください</i> (たとえば persvc01)。IF (<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ینگ 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。

- <http://www.cisco.com>
- <http://www-china.cisco.com>
- <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。

- Cisco 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
- Cisco.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/marketplace>
- Cisco.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で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。

- P3 : 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。
- P4 : シスコ製品の機能、インストラクション、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。

- P1: 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。
- P2: 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。

