



Cisco Finesse 管理ガイド リリース 11.0(1)

初版：2015年08月26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。

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。添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

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.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよびこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、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、シスコおよびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性がシスコまたはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

このマニュアルで使用している IP アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスおよび電話番号を示すものではありません。マニュアル内の例、コマンド出力、ネットワーク トポロジ図、およびその他の図は、説明のみを目的として使用されています。説明の中に実際のアドレスおよび電話番号が使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

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)

© 2010-2015 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



目次

はじめに ix

変更履歴 ix

このマニュアルについて xi

対象読者 xi

関連資料 xi

マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート xii

フィールドアラートおよびフィールド通知 xii

マニュアルに関するフィードバック xii

表記法 xii

使用する前に 1

ユーザアカウント 1

管理ツール 1

Cisco Finesse 管理コンソール 1

Cisco Finesse 管理コンソールへのサインイン 2

IPv6 を使用したサインイン 4

5 回のサインイン試行失敗後のアカウントのロック 4

CLI 5

Cisco Unified Communications Operating System Administration 5

Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理へのサイン
イン 6

ローカリゼーション 6

システム設定の管理 11

Contact Center Enterprise CTI サーバの設定 11

Contact Center Enterprise CTI サーバ設定の構成 13

Contact Center Enterprise 管理サーバおよびデータ サーバの設定 15

Contact Center Enterprise 管理サーバおよびデータ サーバ設定の構成 17

クラスタ設定	18
クラスタ設定の構成	18
コンテキスト サービスの設定	19
コンテキスト サービスのネットワーク接続要件	19
コンテキスト サービス設定の構成	20
コール変数レイアウトの管理	21
コール変数のレイアウト	21
コール変数	22
コール変数レイアウトの設定	22
コール変数レイアウトへの ECC 変数の追加	24
コール変数レイアウトの割り当て	24
ワークフローを使用したコール変数レイアウトの操作	25
デスクトップ レイアウトの管理	27
Finesse デスクトップ レイアウト XML	28
デフォルトのレイアウト XML	28
デフォルトのデスクトップ レイアウトの更新	32
XML スキーマ定義	33
ライブ データ レポート	35
ライブ データの前提条件	35
Finesse へのライブ レポートの追加	36
デフォルト デスクトップ レイアウトへのライブ レポートの追加	36
カスタム デスクトップ レイアウトへのライブ レポートの追加	38
チーム レイアウトへのライブ レポートの追加	40
Finesse のライブ データ ストック レポートの変更	41
複数のビューを使用したライブ データ レポートの設定	43
電話帳の管理	47
電話帳と連絡先	47
電話帳の追加	49
電話帳の編集	50
電話帳の削除	50
連絡先のインポート	51
連絡先のエクスポート	53

連絡先の追加	54
連絡先の編集	54
連絡先の削除	55
理由の管理	57
待受停止理由コード	57
待受停止理由コードの追加	60
待受停止理由コードの編集	61
待受停止理由コードの削除	62
サインアウト理由コード	63
サインアウト理由コードの追加	64
サインアウト理由コードの編集	65
サインアウト理由コードの削除	66
ラップアップ理由	67
ラップアップ理由の追加	69
ラップアップ理由の編集	70
ラップアップ理由の削除	71
チーム リソースの管理	73
チーム リソース	73
チームへの電話帳と理由の割り当て	75
チームからの電話帳と理由の割り当て解除	76
チームへのカスタム デスクトップ レイアウトの割り当て	77
チームへのワークフローの割り当て	78
チームからのワークフローの割り当て解除	78
ワークフローの管理	79
ワークフローとワークフロー アクション	79
ワークフローのトリガーとアウトバウンド コール	84
ブラウザ POP ワークフロー アクションの追加	85
HTTP 要求ワークフロー アクションの追加	86
ワークフロー アクションの編集	87
ワークフロー アクションの削除	88
ワークフローの追加	89
ワークフローの編集	90

ワークフローの削除	91
セキュリティの管理	93
HTTP と HTTPS のサポート	93
Cisco Finesse HTTPS リダイレクト	94
HSTS	95
自己署名証明書の信頼	95
CA 証明書の取得およびアップロード	97
HTTPS ガジェットの証明書の追加	99
セキュリティ パスワードまたは管理者パスワードのリセット	100
Finesse IP Phone エージェントの管理	103
Finesse IP Phone エージェント	103
ワンボタンサインオン	104
Finesse IP Phone サービス登録のオプション	105
アプリケーションユーザ、Web アクセス、およびHTTPS サーバパラメータのセットアップ	106
Unified CM での Finesse IP Phone サービスの設定	108
ワンボタンサインイン用のサービス パラメータの追加	111
手動サブスクリプション サービスへのエージェント電話の登録	113
セルフ ケア ポータルへのエージェント アクセスのセットアップ	114
サードパーティ ガジェットの管理	117
3rdpartygadget アカウント	117
サードパーティ ガジェットのアップロード	118
サードパーティ ガジェットの制限	119
定期メンテナンスの実行	121
Cisco Finesse サービス	121
サービスの表示、開始、または停止	122
ログの収集	123
Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool を使用したログの収集	125
Cisco Finesse Notification Service のロギング	126
リモート アカウント管理	127
複製ステータス	127
Cisco Finesse のフェールオーバー メカニズム	129

CTI フェールオーバー	129
AWDB フェールオーバー	130
Finesse クライアント フェールオーバー	131
デスクトップの動作	133
Finesse IP Phone エージェントのフェールオーバー	134
バックアップと復元	137
再構築時に HA 設定の最初のノードを復元	137
サポートされている Cisco Unified Communications OS コマンド	139
ライブ データの証明書	143
証明書と保護された通信	143
自己署名ライブ データ証明書のエクスポート	144
自己署名ライブ データ証明書のインポート	145
サードパーティ CA 証明書の取得およびアップロード	146
内部的な証明書の作成	146
Windows 2012 R2 向け Microsoft Certificate Server のセットアップ	146
CA 証明書のダウンロード	147
Internet Explorer のルート証明書の導入	148
Internet Explorer ブラウザの証明書のセットアップ	149
Firefox ブラウザの証明書のセットアップ	149



はじめに

このマニュアルでは、Cisco Finesse の管理方法について説明します。

- [変更履歴, ix ページ](#)
- [このマニュアルについて, xi ページ](#)
- [対象読者, xi ページ](#)
- [関連資料, xi 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, xii ページ](#)
- [フィールドアラートおよびフィールド通知, xii ページ](#)
- [マニュアルに関するフィードバック, xii ページ](#)
- [表記法, xii ページ](#)

変更履歴

次の表に、このガイドの変更点へのリンクと変更が行われた日時を示します。最も新しい変更は下の行に表示されます。

変更内容	日付	リンク
リリース 11.0 (1) 用のマニュアルの初期リリース	2015年8月26日	
Finesse IP Phone エージェントがサポートされるようになりました。		Finesse IP Phone エージェントの管理, (103 ページ)
複数のコール変数レイアウトがサポートされるようになりました。		コール変数レイアウトの管理, (21 ページ)

変更内容	日付	リンク
管理およびエージェントのログイン URL には一貫して FQDN だけが使用されるようになりました。		Cisco Finesse 管理コンソールへのサインイン, (2 ページ)
管理コンソールの URL (http(s)://FQDN:<port>/cmplatform) に該当するポート (HTTP の場合は 8080、HTTPS の場合は 8443) を含めることが要件となりました。		Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理へのサインイン, (6 ページ)
サインインが 5 回失敗するとユーザアカウントがロックされるようになりました。		5 回のサインイン試行失敗後のアカウントのロック, (4 ページ)
IPv6 サインインがサポートされるようになりました。		IPv6 を使用したサインイン, (4 ページ)
管理データベースで、Finesse が SQL ユーザをサポートし、認証に NTLMv2 を使用することを強制するようになりました。		Contact Center Enterprise 管理サーバおよびデータ サーバの設定, (15 ページ)
[クラスタ設定 (Cluster Setting)] ガジェットで、ホスト名のみの使用がサポートされるようになりました。		クラスタ設定, (18 ページ)
[ライブデータ (Live Data)] ガジェットで、複数のレポートビューがサポートされるようになりました。		複数のビューを使用したライブ データ レポートの設定, (43 ページ)
HTTP Strict Transport Security (HSTS) がサポートされるようになりました。		HSTS, (95 ページ)
テキストおよび CLI コマンドで、Cisco Tomcat が Cisco Finesse Tomcat に更新されました。		次の例が挙げられます。 サービスの表示、開始、または停止, (122 ページ)
RTMT を使用したログ収集がサポートされるようになりました。		Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool を使用したログの収集, (125 ページ)

変更内容	日付	リンク
ライブデータ証明書の手順を更新しました。		ライブデータの証明書 , (143 ページ)
[コンテキストサービス設定 (Context Service Settings)] ガジェットへの参照を追加しました。		コンテキスト サービス設定の構成 , (20 ページ)

このマニュアルについて

Cisco Finesse Administration Guide では、Cisco Finesse の管理および保守の方法について説明します。

対象読者

このマニュアルは、Cisco Finesse を設定、管理、モニタする Unified Contact Center Enterprise システム管理者を対象としています。

Unified Contact Center Express 環境での Finesse の管理については、『[Unified CCX Administration Guide](#)』を参照してください。

関連資料

ドキュメントまたはリソース	リンク
<i>Cisco Finesse Documentation Guide</i>	http://www.cisco.com/en/US/partner/products/ps11324/products_documentation_roadmaps_list.html
Finesse マニュアルの Cisco.com サイト	http://www.cisco.com/en/US/partner/products/ps11324/tsd_products_support_series_home.html
Finesse のマニュアルの Wiki	http://docwiki.cisco.com/wiki/Cisco_Finesse
Cisco Finesse のトラブルシューティングのヒント	http://docwiki.cisco.com/wiki/Troubleshooting_Cisco_Finesse

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。

フィールド アラートおよびフィールド 通知

シスコ製品が変更される可能性や、主要プロセスが重要と判断される可能性があります。これらは、Cisco Field Alert および Cisco Field Notice を使用して通知されます。フィールドアラートおよびフィールド通知は、Cisco.com の Product Alert Tool で登録すると受信できます。このツールを使用して関心のある製品を選択し、通知を受信するプロフィールを作成することができます。

Cisco.com にログインして、<http://www.cisco.com/cisco/support/notifications.html> からツールにアクセスします。

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ご意見をお寄せいただくには、次のアドレスに電子メールを送信してください：contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com

お客様からのご意見をお待ちしております。

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。

表記法	説明
太字 フォント	<p>アイコン、ボタン名、ダイアログボックス名など、画面に表示される項目は、[] で囲んで表示しています。次に、例を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [編集 (Edit)] > [検索 (Find)] を選択します。 • [終了 (Finish)] をクリックします。

表記法	説明
<i>italic</i> フォント	イタリック体は、次の場合に使用しています。 <ul style="list-style-type: none">• 新しい用語の紹介。例：スキルグループとは、類似したスキルを持つエージェントの集合です。• ユーザが置き換える必要がある構文値。例：IF (<i>condition, true-value, false-value</i>)• ドキュメントのタイトル。例：『<i>Cisco Unified Contact Center Enterprise Installation and Upgrade Guide</i>』を参照してください。
window フォント	Courier などのウィンドウ フォントは、次の場合に使用されます。 <ul style="list-style-type: none">• コード中のテキストや、ウィンドウに表示されるテキスト。例： <code><html><title>Cisco Systems, Inc. </title></html></code>
< >	山カッコは、次の場合に使用されます。 <ul style="list-style-type: none">• コンテキストでイタリックが許可されない引数（ASCII出力など）。• ユーザが入力する文字列で、ウィンドウには表示されないもの（パスワードなど）。



第 1 章

使用する前に

この章では、Cisco Finesse の構成、管理、維持のために使用するインターフェイスと、そのアクセス方法について説明します。

- [ユーザアカウント](#), 1 ページ
- [管理ツール](#), 1 ページ
- [ローカリゼーション](#), 6 ページ

ユーザアカウント

Cisco Finesse のインストール中に、次のユーザアカウントの資格情報が定義されます。

- **管理者ユーザアカウント** : CLI および Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理にアクセスするには、このアカウントを使用します。
- **アプリケーションユーザアカウント** : Cisco Finesse の管理コンソールにアクセスするには、このアカウントを使用します。

管理ツール

Cisco Finesse 管理コンソール

Cisco Finesse 管理コンソールは、Cisco Finesse のシステム設定を指定するために使用する Web ベースのインターフェイスです。管理コンソールにはさまざまな管理機能にアクセスするためにクリックするタブが含まれます。タブ名と各タブで実行できるタスクは次のとおりです。

- **[設定 (Settings)]** : CTI サーバ、管理およびデータ サーバ、クラスタ設定、IP Phone Agent 設定、およびコンテキスト サービス管理を構成します。

- [コール変数レイアウト (Call Variables Layout)]: エージェント デスクトップのコール制御ガジェットに表示されるコール変数と ECC 変数を管理します。
- [デスクトップのレイアウト (Desktop Layout)]: エージェントおよびスーパーバイザ用のデフォルトのデスクトップ レイアウトを変更します。
- [電話帳 (Phone Books)]: 電話帳または電話帳の連絡を追加、編集、または削除します。
- [理由 (Reasons)]: 受信不可理由コード、サインアウト理由コード、およびラップアップ理由を追加、編集、および削除します。
- [チームリソース (Team Resources)]: 特定のチームにデスクトップのレイアウト、電話帳、理由コード、およびラップアップ理由を割り当てます。
- [ワークフロー (Workflows)]: ワークフローとワークフロー アクションを作成、管理します。

管理コンソールで設定する機能は大文字と小文字が区別されます。たとえば、ワークフローを **WORKFLOW** と **workflow** という名前で作成したり、電話帳を **BOOK** と **book** という名前で作成できます。



(注) Finesse 管理タスクはプライマリ Finesse サーバでのみ実行できます。

Cisco Finesse 管理コンソールへのサインイン

Cisco Finesse 管理コンソールは HTTP とセキュア HTTP (HTTPS) の両方をサポートします。管理コンソールが HTTP と HTTPS のどちらを使用するかは、HTTPS リダイレクトが有効かどうかによって決まります (デフォルトでは、HTTPS リダイレクトがイネーブルです)。この手順の URL では、HTTP を使用します。

Finesse にサインインするときには、サーバの IP アドレスやホスト名ではなく、必ず Finesse サーバの完全修飾ドメイン名 (FQDN) を URL で使用してください。

手順

- ステップ 1** ブラウザで `http://FQDN/cfadmin` にアクセスします。ここで、*FQDN* はプライマリ Finesse サーバの完全修飾ドメイン名です。

(注) Finesse で提供される自己署名証明書で、デフォルトで証明書の通常名となるサーバのホスト名を使用していることを確認します。アドレスの不一致エラーを回避するために、URL のホスト名が証明書の共通名と一致している必要があります。
- ステップ 2** HTTPS を使用して管理コンソールに最初にアクセスすると、Finesse で提供される自己署名証明書を信頼するように促されます。次の表で、サポートされている各ブラウザの手順を説明します。

- (注) HTTP を使用して管理コンソールにアクセスしている場合、この手順は不要です。
 HTTPS を使用しているものの、CA 証明書をインストール済みである場合は、この手順をスキップできます。CA 証明書をインストールする方法の詳細については、*Cisco Finesse Installation and Upgrade Guide*を参照してください。

オプション	説明
Internet Explorer を使用する場合	<ol style="list-style-type: none"> 1 Web サイトのセキュリティ証明書に問題があることを示すページが表示されます。[このサイトの閲覧を続行する (推奨されません) (Continue to this website (not recommended))] をクリックします。このアクションでは、管理コンソールのサインインページが開きます。証明書エラーはブラウザのアドレスバーに表示されます。 2 [証明書エラー (Certificate Error)] をクリックし、[証明書を表示 (View Certificates)] をクリックすると、[証明書 (Certificate)] ダイアログボックスが開きます。 3 [証明書 (Certificate)] ダイアログボックスで、[証明書のインストール (Install Certificate)] をクリックします。これにより、証明書のインポートウィザードが開きます。 4 [次へ (Next)] をクリックします。 5 [証明書をすべて次のストアに配置する (Place all certificates in the following store)] を選択し、[参照 (Browse)] をクリックします。 6 [信頼できるルート証明機関 (Trusted Root Certification Authorities)] を選択し、[OK] をクリックします。 7 [次へ (Next)] をクリックします。 8 [終了 (Finish)] をクリックします。 9 証明書をインストールするかどうかを尋ねる [セキュリティ警告 (Security Warning)] ダイアログボックスが表示されたら、[はい (Yes)] をクリックします。 インポートが正常に実行されたことを示す [証明書をインポート (Certificate Import)] ダイアログボックスが表示されます。 10 [OK] をクリックします。

オプション	説明
Firefox を使用している場合	<ol style="list-style-type: none"> この接続が信頼できない状態であることを示すページが表示されます。 [リスクを理解しています (I Understand the Risks)] をクリックし、[例外の追加 (Add Exception)] をクリックします。 [セキュリティ例外を追加 (Add Security Exception)] ダイアログボックスで、[この例外を恒久的に保存 (Permanently store this exception)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。 [セキュリティ例外を承認 (Confirm Security Exception)] をクリックします。

- ステップ 3** [サインイン (Sign-In)] ページの [ID] フィールドに、インストール中に定義されたアプリケーション ユーザ ID を入力します。
- ステップ 4** [パスワード (Password)] フィールドに、インストール中に定義されたアプリケーション ユーザパスワードを入力します。
- ステップ 5** [サインイン (Sign In)] をクリックします。
正常にサインインすると、定義された管理ガジェットおよびサインアウトリンクを使用してインターフェイスを起動します。



- (注) 非アクティブになってから 30 分後に、Finesse 管理コンソールから自動的にサインアウトするため、再度サインインする必要があります。

IPv6 を使用したサインイン

IPv6 専用クライアントを使用して Finesse 管理コンソールにサインインする場合は、前の手順のステップ 1 で、サインイン URL に、該当する HTTP または HTTPS ポートを含める必要があります。

- HTTPS アクセスの場合は以下を入力します。
`https://<FQDN>:8445/cfadmin`
- HTTP アクセスの場合は以下を入力します。
`http://<FQDN>:8082/cfadmin`

サインイン手順の残りのステップは、IPv6 の場合でも同じです。

5 回のサインイン試行失敗後のアカウントのロック

管理者が Finesse 管理者コンソール (または診断ポータル) に誤ったパスワードでサインインしようとして 5 回連続で失敗した場合、Finesse はそのユーザ アカウントへのアクセスを最大 30 分間

ブロックします。セキュリティ上の理由から、Finesse はユーザに対し、そのユーザのアカウントがロックされていることを通知しません。ユーザは30分待ってから再試行する必要があります。

同様に、エージェントまたはスーパーバイザがデスクトップに連続して5回誤ったパスワードでサインインしようとする、Finesse はそのユーザアカウントへのアクセスをブロックします。ただし、この場合のロックアウト期間は5分だけです。この制限は、エージェントやスーパーバイザがモバイル エージェントまたは Finesse IP Phone エージェント (IPPA) を使用してサインインする場合にも適用されます。



(注)

エージェントまたはスーパーバイザのアカウントがロックされた場合、その後にサインインしようとする、たとえ正しいクレデンシャルを使用しているとしても、そのサインイン試行によりロックアウト時間が再び5分間にリセットされます。たとえば、ロックされたユーザが4分後にサインインを再試行すると、ロックアウト期間がリセットされ、そのユーザはさらに5分間待機しなければならなくなります。このリセットは管理者アカウントには適用されません。

ユーザアカウントがロックされているかどうかを確認するには、次の CLI コマンドを入力します。

file get activelog desktop recurs compress

次に、zip 形式の出力を解凍し、catalina.out ログ (opt/cisco/desktop/finesse/logs/catalina.out) で、ロックされているユーザ名を参照する次のメッセージを検索します。

```
An attempt was made to authenticate the locked user "<username>"
```

CLI

CLIには、オペレーティングシステムと Cisco Finesse に適用されるコマンドのセットがあります。これらのコマンドにより、基本的なメンテナンスと障害復旧が可能になり、システム管理の一部を実行できます。

プライマリ Finesse サーバの CLI には、サーバ コンソールでモニタおよびキーボードを使用するか、セキュアシェル (SSH) を使用することでアクセスできます。管理者ユーザアカウントの資格情報を使用して CLI にアクセスします。

関連トピック

[ユーザアカウント, \(1 ページ\)](#)

Cisco Unified Communications Operating System Administration

Cisco Unified Communications Operating System Administration は、多くの一般的なシステム管理機能を実行するために使用する Web ベースのインターフェイスです。Cisco Unified Communications Operating System Administration のメニューは次のとおりです。

- **[表示 (Show)]** : クラスタ ノード、ハードウェア ステータス、ネットワーク構成、インストールされているソフトウェア、システム ステータス、および IP 設定に関する情報を表示します。
- **[設定 (Settings)]** : IP 設定、ネットワーク タイムプロトコル (NTP) 設定、SMTP 設定、時間およびバージョンを表示および変更します。



重要 シスコのガイダンスなしで、IP 設定を変更しないでください。

Finesse サーバでは、インストール後に IP アドレスを変更することはできません。

- **[セキュリティ (Security)]** : 証明書を管理し、IPsec ポリシーを設定および管理します。
- **[ソフトウェアの更新 (Software Upgrades)]** : アップグレードを実行するか、以前のバージョンに戻します。
- **[サービス (Services)]** : ping およびリモート サポート機能を使用します。

Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理へのサインイン

手順

-
- ステップ 1** ブラウザで <https://FQDN:8443/cmplatform> にアクセスします。ここで、*FQDN* はサーバの完全修飾ドメイン名です。
- ステップ 2** 管理者ユーザ アカウントのユーザ名とパスワードでサインインします。
(注) サインインすると、[ナビゲーション (Navigation)] ドロップダウン リストから他の Unified Communications Solutions ツールにアクセスできます。
-

関連トピック

[ユーザ アカウント](#), (1 ページ)

ローカリゼーション

Cisco Finesse では、Finesse が Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE) で導入される場合に、Finesse エージェントデスクトップのローカリゼーションがサポートされます。エージェントおよびスーパーバイザ用に必要な言語をインストールするには、Cisco Option Package (COP; シスコオプションパッケージ) ファイルのインストールを使用します。

Finesse は米国英語でインストールされます。エージェントおよびスーパーバイザ用に別の言語が必要ではない場合、COP ファイルをインストールする必要はありません。



(注) インストール後に言語パックをアンインストールすることはできません。

表 1: デスクトップユーザインターフェイスでサポートされる言語

言語	ロケールファイル
デンマーク語	da_DK
オランダ語	nl_NL
英語	en_US
フィンランド語	fi_FI
フランス語	fr_FR
ドイツ語	de_DE
イタリア語	it_IT
ノルウェー語	nb_NO
ポルトガル語	pt_BR
スペイン語	es_ES
スウェーデン語	sv_SE
日本語	ja_JP
中国語 (簡体字)	zh_CN
中国語 (繁体字)	zh_TW
韓国語	ko_KR
ポーランド語	pl_PL
ロシア語	ru_RU
トルコ語	tr_TR

COP ファイルをインストールしたら、エージェントとスーパーバイザはデスクトップの言語を次のように設定できます。

- サインイン ページで [言語選択 (Language Selector)] ドロップダウン リストから言語を選択します。
- ブラウザの言語を変更します。
- エージェント デスクトップ URL の一部としてロケールを入力します (たとえば、フランス語を使用するエージェントは、次のように URL を入力できます。
`http://FQDN/desktop?locale=fr_FR`) 。

デスクトップで次の項目がローカライズされます。

- フィールド名、ボタン、ドロップダウン リストのラベル
- プロンプト
- メッセージ
- ツールのヒント
- ページ タイトル
- ガジェット の タブ 名 (Finesse ガジェット のみ)

Finesse 管理コンソールを使用して定義された設定データ (受信不可やサインアウトの理由コードラベル、ラップアップ理由のラベル、電話帳エントリなど) は、デスクトップ用に選択されたロケールによって異なることはありません。たとえば、中国語のラベルで受信不可理由コードを定義した場合、このラベルはエージェントがサインイン時に選択した言語に関係なく、デスクトップで中国語で表示されます。



- (注) 言語 COP ファイルをインストールしない (デスクトップに英語のみを使用する) 場合でも、理由コード、ラップアップ理由および電話帳エントリなどの Finesse データに Unicode 文字を使用できます。たとえば、中国語を使用して理由コードを定義した場合、英語のみのデスクトップに中国語で表示されます。

コール コンテキスト データ (ラップアップ理由、コール変数、および ECC 変数) は Unicode 対応であり、デスクトップのロケールには依存しません。

ローカライズされた文字を使用するコールコンテキストデータには、次の制限が適用されます。

変数	制限
Wrap-Up Reasons	40 バイトの UTF-8 データに制限されます。
コール変数 1 ~ 10	40 バイトの UTF-8 データに制限されます。 (注) Finesse が 40 バイトを超えるデータのコールデータ設定要求を送信すると、その要求は失敗します。
ECC 変数	UTF-8 データは、Unified CCE で指定されている ECC 変数の最大サイズ (バイト数) に制限されます。

上記のテーブルに記載されている制限のいずれかを超えた場合、変数データは切り捨てられます。サイズが1バイトを超えるローカライズされた文字では、このような事態が発生する可能性が高くなります（たとえば、アクセント記号付きの文字を格納するには1文字につき2バイトが必要です。また、アジア言語の文字を格納するには1文字につき3または4バイトが必要です）。

エージェントの姓と名は、Unified CCE データベースで定義されているとおりにデスクトップに表示されます。名前に日本語、中国語、韓国語の文字が含まれる場合、デスクトップで正しく表示されます。ただし、これらの言語でエージェントの姓名にサポートされる最大サイズは10バイトです。名前が10バイトを超えている場合、超えた分は切り捨てられます。

Unified CCE での正しい Windows ロケールおよび SQL 照合の設定方法について詳しくは、『Cisco Unified Contact Center Enterprise Installation and Upgrade Guide』を参照してください。

Finesse では、次のコンポーネントのローカリゼーションはサポートされていません。

- Finesse 管理コンソール
- Finesse ガジェットのコテナに導入されているサードパーティ ガジェットのタブ ラベル



(注) Finesse レイアウト XML ファイル内のサードパーティ ガジェットのタブ ラベルを定義できます。これらのラベルはハードコードされ、デスクトップ上で選択したロケールに依存しません。タブに定義できるラベルはそれぞれ1つだけです。異なる言語を使用してタブに複数のラベルを定義することはできません。

- Latin-1 以外の文字で構成されるエージェントのユーザ名およびチーム名



(注) ロケール ベースの検索および並べ替えが期待どおりに機能しない可能性があります。



第 2 章

システム設定の管理

Cisco Finesse 管理コンソールの [設定 (Settings)] タブで、CTI サーバ、管理サーバとデータサーバ、クラスタ設定、Finesse IP Phone エージェント (IPPA)、およびシスコ コンテキスト サービス設定を構成できます。

Finesse IPPA の設定については、[Finesse IP Phone エージェントの管理](#)、(103 ページ) を参照してください。

- [Contact Center Enterprise CTI サーバの設定](#)、11 ページ
- [Contact Center Enterprise 管理サーバおよびデータサーバの設定](#)、15 ページ
- [クラスタ設定](#)、18 ページ
- [コンテキスト サービスの設定](#)、19 ページ

Contact Center Enterprise CTI サーバの設定

A 側と B 側の CTI サーバを設定するには、[Contact Center Enterprise CTIサーバ設定 (Contact Center Enterprise CTI Server Settings)] ガジェットを使用します。

このタブのすべてのフィールドには、デフォルトのシステム値、または管理者が以前に入力した値が読み込まれています。値を変更して、環境や設定を反映させます。



(注) [Contact Center Enterprise CTIサーバ設定 (Contact Center Enterprise CTI Server Settings)] ガジェットで値を変更した後は、Cisco Finesse Tomcat を再起動する必要があります。その他の設定 (Contact Center Enterprise 管理サーバおよびデータサーバの設定など) を変更する必要がある場合は、それらの変更を行ってから Cisco Finesse Tomcat を再起動することができます。

Cisco Finesse Tomcat を再起動する場合、エージェントはサインアウトしてから再度サインインする必要があります。ベストプラクティスとして、エージェントが Finesse デスクトップにサインインしていない時間に CTI サーバ設定に対する変更を行って Cisco Finesse Tomcat サービスを再起動します。

Contact Center Enterprise CTI Server Settings

Note: Any changes made to the settings on this gadget require a restart of Cisco Finesse Tomcat to take effect.

Contact Center Enterprise CTI Server Settings

*A Side Host/IP Address: <input style="width: 150px;" type="text" value="192.168.1.33"/>	B Side Host/IP Address: <input style="width: 150px;" type="text" value="192.168.1.133"/>
*A Side Port: <input style="width: 150px;" type="text" value="42027"/>	B Side Port: <input style="width: 150px;" type="text" value="43027"/>
*Peripheral ID: <input style="width: 150px;" type="text" value="5001"/>	

*Indicates required fields



(注) [B側のホスト/IPアドレス (B Side Host/IP Address)] フィールドと [B側のポート (B Side Port)] フィールドは必須とは表示されていませんが、A側とB側のCTIサーバは、Unified CCEおよびCisco Finesseの実稼動環境に必須です。

次の表で、[Contact Center Enterprise CTIサーバ設定 (Contact Center Enterprise CTI Server Settings)] ガジェットのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
A側のホスト/IPアドレス (A Side Host/IP Address)	<p>A側のCTIサーバのホスト名またはIPアドレス。このフィールドは必須です。</p> <p>この値は通常、Peripheral Gateway (PG) のIPアドレスです。CTIサーバはPGで稼働します。</p>
A側のポート (A Side Port)	<p>A側のCTIサーバのポート。このフィールドの値は、A側のCTIサーバのセットアップ時に設定されたポートと一致している必要があります。</p> <p>このフィールドは必須であり、許容される値は1～65535です。</p> <p>[PG] ボックスで Unified CCE Diagnostic Framework Portico ツールを使用すると、この値を見つけることができます。Diagnostic Framework Porticoの詳細については、『Serviceability Guide for Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise』を参照してください。</p> <p>デフォルト値は42027です。</p>

フィールド	説明
Peripheral ID	<p>エージェント PG ルーティング クライアント (PIM) の ID。</p> <p>Agent PG の Peripheral ID は A 側と B 側の CTI 用サーバで同じ値に設定する必要があります。</p> <p>このフィールドは必須であり、許容される値は 1 ~ 32767 です。</p> <p>デフォルト値は 5000 です。</p>
B 側のホスト/IP アドレス (B Side Host/IP Address)	B 側の CTI サーバのホスト名または IP アドレス。
B 側のポート (B Side Port)	<p>B 側の CTI サーバのポート。このフィールドの値は、B 側の CTI サーバのセットアップ時に設定されたポートと一致している必要があります。</p> <p>このフィールドに許容される値は、1 ~ 65535 です。</p>

- [保存 (Save)] : 設定変更を保存します
- [復元 (Revert)] : 直前に保存されたサーバ設定を取得します。

関連トピック

[サービスの表示、開始、または停止、 \(122 ページ\)](#)

Contact Center Enterprise CTI サーバ設定の構成

プライマリ Finesse サーバで管理コンソールにアクセスし、A 側と B 側の CTI サーバを設定します。



- (注) Finesse の再起動後、サーバ関連のすべてのサービスが再起動するまでに約 6 分かかる場合があります。したがって、Finesse 管理コンソールにアクセスを試みる前に、6分待機する必要があります。



- (注) HTTPS を使用する場合は、最初に管理コンソールにアクセスしたときに、ブラウザにセキュリティ警告が表示されます。サインインするたびにブラウザにセキュリティ警告が表示されないようにするには、Finesse に付属の自己署名証明書を信頼するか、CA 証明書を取得してアップロードします。

手順

- ステップ 1** 次のプライマリ Finesse サーバの管理コンソールにサインインします。
`http://Finesse` サーバの *FQDN/cfadmin*
- ステップ 2** インストール時に定義したアプリケーション ユーザの資格情報でサインインします。
- ステップ 3** 次の表に示すように、[Contact Center Enterprise CTIサーバの設定 (Contact Center Enterprise CTI Server Settings)] 領域で、CTIサーバの設定を入力します。必要に応じてコンフィギュレーションワークシートを参照してください。

フィールド	説明
A 側のホスト/IP アドレス (A Side Host/IP Address)	A 側の CTI サーバのホスト名または IP アドレスを入力します。 この値は通常、Peripheral Gateway (PG) の IP アドレスです。CTI サーバは PG で稼働します。
A 側のポート (A Side Port)	A 側の CTI サーバのポート番号を入力します。このフィールドの値は、A 側の CTI サーバのセットアップ時に設定されたポートと一致している必要があります。
Peripheral ID	エージェント PG ルーティングクライアント (PIM) の ID を入力します。 Agent PG の Peripheral ID は A 側と B 側の CTI 用サーバで同じ値に設定する必要があります。
B 側のホスト/IP アドレス (B Side Host/IP Address)	B 側の CTI サーバのホスト名または IP アドレスを入力します。
B 側のポート (B Side Port)	B 側の CTI サーバのポート番号を入力します。このフィールドの値は、B 側の CTI サーバのセットアップ時に設定されたポートと一致している必要があります。

- ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。

Contact Center Enterprise 管理サーバおよびデータ サーバの設定

データベース設定を指定するには、[Contact Center Enterprise 管理サーバおよびデータ サーバの設定 (Contact Center Enterprise Administration & Data Server Settings)] ガジェットを使用します。これらの設定は、Finesse のエージェントおよびスーパーバイザに対する認証を有効にするために必要です。



(注) Unified CCE 管理データベースへの接続のために、Finesse は SQL 認証または Windows 認証を使用した接続をサポートします。

Finesse JDBC ドライバは NTLMv2 を使用するよう設定されています。したがって、Finesse は NTLMv2 だけを使用するよう設定されている管理データベースにも接続できます。

プライマリとバックアップ管理サーバおよびデータ サーバが同じサイトにあることを確認してください (Unified CCE で設定されているように)。

[Contact Center Enterprise管理サーバおよびデータ サーバの設定 (Contact Center Enterprise Administration & Data Server Settings)] ガジェットで値を変更して保存した後、プライマリおよびセカンダリ Finesse サーバで Cisco Finesse Tomcat サービスを再起動する必要があります。Cisco Finesse Tomcat Service を再起動した場合、エージェントは一度サインアウトしてから再度サインインする必要があります。これを回避するには、エージェントが Cisco Finesse デスクトップにサインインしていない間に、Contact Center Enterprise 管理サーバおよびデータ サーバの設定を変更して Cisco Finesse Tomcat サービスを再起動します。

次の表で、[Contact Center Enterprise 管理サーバおよびデータ サーバの設定 (Contact Center Enterprise Administration & Data Server Settings)] ガジェットのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
プライマリ ホスト/IP アドレス (Primary Host/IP Address)	Unified CCE 管理サーバおよびデータ サーバのホスト名または IP アドレス。

バックアップ ホスト/IP アドレス (Backup Host/IP Address)	(オプション) バックアップ Unified CCE 管理およびデータ サーバのホスト名または IP アドレス。
データベース ポート (Database Port)	Unified CCE 管理サーバおよびデータ サーバのポート。 デフォルト値は 1433 です。 (注) Finesse がプライマリとバックアップの管理サーバおよびデータ サーバのポートが同じであると想定しているため、Finesse 管理コンソールには1つのポートフィールドだけが表示されます。プライマリとバックアップの管理サーバおよびデータ サーバでポートが同じであることを確認する必要があります。
AW データベース名 (AW Database Name)	AW データベース (AWDB) の名前 (たとえば、 <i>ucceinstance_awdb</i>) 。
ドメイン (Domain)	(オプション) AWDB のドメイン。
ユーザ名 (Username)	AWDB にサインインするために必要なユーザ名。 (注) ドメインを指定する場合、このユーザは、AWDB がロガーと同期するために使用する管理者ドメインのユーザのことを指します。その場合、AWDB サーバは Windows 認証を使用する必要があります、設定するユーザ名はドメインユーザである必要があります。 ドメインを指定しない場合、このユーザは SQL ユーザである必要があります。
パスワード (Password)	AWDB にサインインするために必要なパスワード。

これらの設定の詳細については、『*Administration Guide for Cisco Unified Contact Center Enterprise*』および『*Staging Guide for Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise*』を参照してください。

[Contact Center Enterprise 管理サーバおよびデータ サーバの設定 (Contact Center Enterprise Administration & Data Server Settings)] ガジェットでのアクションは次のとおりです。

- [保存 (Save)] : 設定変更を保存します
- [戻る (Revert)] : 直前に保存されたエンタープライズ データベース設定を取得します

次のフィールドを更新して [保存 (Save)] をクリックすると、次の手順で、Finesse は AWDB に接続しようとします。

- プライマリ ホスト/IP アドレス (Primary Host/IP Address)
- バックアップ ホスト/IP アドレス (Backup Host/IP Address)
- データベース ポート (Database Port)
- AW データベース名 (AW Database Name)

Finesse が AWDB に接続できない場合、エラーメッセージが表示され、再び保存を試行するかどうかを尋ねられます。エラーダイアログボックスで [はい (Yes)] をクリックすると、設定が保存されます。[いいえ (No)] をクリックした場合、設定は保存されません。設定を変更して再試行するか、または [戻る (Revert)] をクリックして、以前に保存した設定に戻ることができます。

[ユーザ名 (Username)] フィールドまたは [パスワード (Password)] フィールドを更新して [保存 (Save)] をクリックすると、Finesse は AWDB に対して認証を試行します。認証に失敗した場合は、エラーメッセージが表示され、再び保存を試行するかどうかを尋ねられます。[はい (Yes)] をクリックして設定を保存するか、または [いいえ (No)] をクリックして設定を変更します。以前に保存した設定を取得するには、[戻る (Revert)] をクリックします。

関連トピック

[サービスの表示、開始、または停止、\(122 ページ\)](#)

Contact Center Enterprise 管理サーバおよびデータ サーバ設定の構成

Contact Center Enterprise 管理サーバおよびデータ サーバの設定を指定して、Finesse エージェントおよびスーパーバイザ用の認証を有効にします。

手順

ステップ 1 まだサインインしていない場合は、管理コンソールにサインインします。

ステップ 2 次の表に示すように、[Contact Center Enterprise 管理サーバおよびデータ サーバの設定 (Contact Center Enterprise Administration & Data Server Settings)] 領域で、管理サーバおよびデータ サーバの設定を入力します。必要に応じてコンフィギュレーション ワークシートを参照してください。

フィールド	説明
プライマリ ホスト/IP アドレス (Primary Host/IP Address)	Unified CCE 管理サーバおよびデータ サーバのホスト名または IP アドレスを入力します。
バックアップ ホスト/IP アドレス (Backup Host/IP Address)	バックアップ Unified CCE 管理サーバおよびデータ サーバのホスト名または IP アドレスを入力します。
データベース ポート (Database Port)	Unified CCE 管理サーバおよびデータ サーバのポートを入力します。 (注) Finesse がプライマリとバックアップの管理サーバおよびデータ サーバのポートが同じであると想定しているため、Finesse 管理コンソールには 1 つのポートフィールドだけが表示されます。プライマリとバックアップの管理サーバおよびデータ サーバでポートが同じであることを確認する必要があります。

フィールド	説明
AW データベース名 (AW Database Name)	AW データベース (AWDB) の名前を入力します (たとえば、 <i>ucceinstance_awdb</i>)。
ドメイン (Domain)	AWDB のドメインを入力します。
ユーザ名 (Username)	AWDB にサインインするために必要なユーザ名を入力します。
パスワード (Password)	AWDB にサインインするために必要なパスワードを入力します。

ステップ 3 [保存 (Save)] をクリックします。

クラスタ設定

セカンダリ Finesse サーバを設定するには、[クラスタ設定 (Cluster Settings)] ガジェットを使用します。セカンダリ Finesse サーバの目的は、プライマリ サーバがダウンしたときにすべてのエージェントの要求を処理することです。

セカンダリ Finesse サーバをインストールする前に、セカンダリ Finesse サーバの設定を完了する必要があります。セカンダリ Finesse サーバをインストールする方法の詳細については、*Cisco Finesse Installation and Upgrade Guide*を参照してください。

次の表で、[クラスタ設定 (Cluster Settings)] ガジェットのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
ホストネーム (Hostname)	セカンダリ Finesse サーバのホスト名。

[クラスタ設定 (Cluster Settings)] ガジェットのアクション

- [保存 (Save)] : 設定変更を保存します。
- [復元 (Revert)] : 直前に保存されたクラスタ設定を取得します。

クラスタ設定の構成

セカンダリ Finesse ノードのクラスタ設定を指定します。セカンダリ Finesse ノードは、プライマリ サーバがダウンした場合にエージェントの要求を処理します。

手順

- ステップ 1 まだサインインしていない場合、アプリケーションユーザの資格情報を使用して管理コンソールにサインインします。
- ステップ 2 [クラスタ設定 (Cluster Settings)] 領域の [ホスト/IPアドレス (Host/IP Address)] フィールドに、セカンダリ Finesse サーバのホスト名を入力します。
- ステップ 3 [保存 (Save)] をクリックします。

コンテキストサービスの設定

シスコ コンテキスト サービスは、Cisco Unified Contact Center Enterprise のクラウドベースのオムニチャネルソリューションです。これを使用すると、あらゆるチャネルでのカスタマーインタラクショndataの柔軟なストレージが提供されることにより、カスタマーのインタラクション履歴をキャプチャすることができます。

コンテキスト サービスは、シスコ カスタマー コラボレーション製品ですぐに使用できます。コンテキスト サービスはさらに、エンドツーエンドのカスタマーインタラクションデータをキャプチャするユーザ独自のアプリケーションやサードパーティアプリケーションとの統合のための SDK インターフェイスも提供します。

コンテキスト サービスの詳細およびサービスのアベイラビリティについて確認するには、http://docwiki.cisco.com/wiki/Context_Service を参照してください。

コンテキストサービスのネットワーク接続要件

コンテキスト サービスはクラウドベース サービスであるため、コンテキスト サービスを使用するコールセンターのコンポーネントはパブリックインターネットに接続できる必要があります。

次の URL をファイアウォールのホワイトリストに含めることで、コンタクトセンターのコンポーネントがこれらの URL に接続してインターネットからデータを受信できるようにする必要があります。

- *.webex.com
- *.wbx2.com
- *.ciscoccservice.com

コンテキスト サービスはポート 443 (HTTPS) を使用します。



(注) コンテキストサービスは複数のサブドメイン経由でアクセスされるため、ワイルドカードURLを使用する必要があります。コンテキストサービスのサブドメイン名は動的に変更される可能性があります。

コンテキストサービス設定の構成

Finesse をコンテキストサービスに登録するには、[コンテキストサービスの管理 (Context Service Management)] ガジェットを使用します。

手順

-
- ステップ 1 まだサインインしていない場合は、Finesse 管理コンソールにサインインします。
 - ステップ 2 Finesse をコンテキストサービスに登録するには、[コンテキストサービスの管理 (Context Service Management)] ガジェットで [登録 (Register)] をクリックします。
コンテキストサービスへの登録の詳細については、http://docwiki.cisco.com/wiki/Context_Service を参照してください。
 - ステップ 3 登録に成功した後、Finesse をコンテキストサービスから登録解除するには、[登録解除 (Deregister)] をクリックします。
-



第 3 章

コール変数レイアウトの管理

- [コール変数のレイアウト, 21 ページ](#)
- [コール変数, 22 ページ](#)
- [コール変数レイアウトの設定, 22 ページ](#)
- [コール変数レイアウトへの ECC 変数の追加, 24 ページ](#)
- [コール変数レイアウトの割り当て, 24 ページ](#)
- [ワークフローを使用したコール変数レイアウトの操作, 25 ページ](#)

コール変数のレイアウト

[コール変数レイアウト (Call Variables Layouts)] ガジェットを使用することで、Finesse エージェントデスクトップでコール変数をどのように表示するかを定義できます。一意のコール変数レイアウトを最大 200 個 (1 つのデフォルト レイアウトと 199 のカスタム レイアウト) まで設定できます。この機能の一部として、次の動作が適用されます。

- レイアウトごとに名前 (必須) と説明 (説明) が設定されます。
- Finesse Release 11.0 より前のリリースからアップグレードした場合、Finesse は前に設定されていたデフォルトレイアウトを取り込み、そのレイアウトにデフォルトの名前 (デフォルトレイアウト) と説明 (ユーザ レイアウトのカスタム/ECC 変数と一致するレイアウトが他にない場合に使用されるレイアウト) を割り当てます。
- デフォルトのコール変数レイアウトの名前と説明は変更できます。
- デフォルトのコール変数レイアウトを削除することはできません。
- Finesse により、デフォルトのコール変数レイアウトの名前の末尾には (*Default*) が追加されます。
- カスタム コール変数レイアウトを表示するには、Unified CCE のルーティング スクリプト内の `user.Layout` ECC 変数に、設定済みのコール変数レイアウトの名前を設定します。この場

合、user.Layout の値に一致するカスタム レイアウトが存在しなければ（または、カスタム レイアウトが設定されていないならば）、Finesse はデフォルト レイアウトを表示します。

コール変数

コール変数レイアウトでは、コール制御ガジェットのヘッダーで 1 つの変数、ヘッダーの下の 2 つのカラムで合計 20 個まで（各カラムで 10 個まで）の変数がサポートされます。コール変数、Extended Call Context (ECC ; 拡張コール コンテキスト) 変数、または次のアウトバウンドオプション ECC 変数を使用できます。

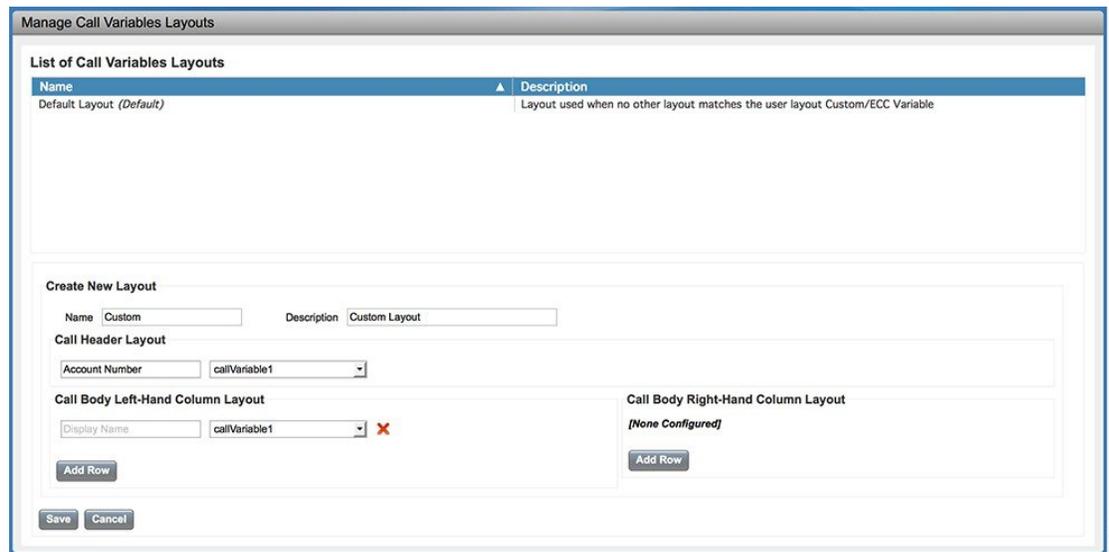
- BACampaign
- BAAccountNumber
- BAResponse
- BAStatus
- BADialedListID
- BATimeZone
- BABuddyName

カラムは空にすることができます。

コール変数レイアウトの設定

手順

- ステップ 1** [コール変数のレイアウトを管理 (Manage Call Variables Layout)] ガジェットで、次の操作を行います。
 - 新しいコール変数レイアウトを作成するには、[新規 (New)] をクリックします。
 - 既存のコール変数レイアウトを変更するには、リストからレイアウトを選択して [編集 (Edit)] をクリックします（または、レイアウトを削除する場合は [削除 (Delete)] をクリックします）。
- ステップ 2** [新規レイアウトの作成 (Create New Layout)]（または、既存のレイアウトを編集している場合は [レイアウト名] の編集 (Edit <layout name>)）領域で、次の操作を行います。
 - コール変数レイアウトの名前（最大 40 文字）を入力します。
 - コール変数レイアウトの説明（最大 128 文字）を入力します。



ステップ 3 [コールヘッダーレイアウト (Call Header Layout)] 領域で、次の操作を行います。

- Finesse デスクトップの [コール制御 (Call Control gadget)] ガジェット のヘッダー に表示する表示名 (最大 50 文字) を入力します (たとえば、顧客名)。
- ドロップダウンリストから、ヘッダー に表示するコール変数またはアウトバウンドオプション ECC 変数 (最大 32 文字) を選択します (たとえば、callVariable3)。

ステップ 4 [コール本体左側のレイアウト (Call Body Left-Hand Layout)] 領域と [コール本体右側のレイアウト (Call Body Right-Hand Layout)] 領域で、次の操作を行います。

- a) 新しい行を追加するには、[行を追加 (Add Row)] をクリックします (または、行を削除する場合は [X] をクリックします)。
- b) 各エンドポイントについて、次の操作を行います。
 - デスクトップに表示する表示名 (最大 50 文字) を入力します (たとえば、顧客名)。
 - 対応するコール変数を入力するか、ドロップダウンリストからアウトバウンドオプション ECC 変数 (最大 32 文字) を選択します。

ステップ 5 [保存 (Save)] をクリックして変更内容を保存するか、または [キャンセル (Cancel)] をクリックして変更内容を取り消します。

(注) エージェント デスクトップのコール変数レイアウトを変更した場合、その変更は 3 秒後に反映されます。ただし、変更時にサインインしていたエージェントのデスクトップには、サインアウトして再びサインインするまで変更が反映されません。

ステップ 6 最新の設定済みコール変数レイアウトを表示するには、[コール変数のレイアウトを管理 (Manage Call Variables Layout)] ガジェット で [更新 (Refresh)] をクリックします。

コール変数レイアウトへの ECC 変数の追加

手順

- ステップ 1** ECC 変数を表示するヘッダーまたは行で、[変数 (Variable)] ドロップダウン リストから [カスタム (Custom)] を選択します。
[カスタム/ECC 変数エントリ (Custom/ECC Variable Entry)] ダイアログボックスが表示されます。

347798

- ステップ 2** [カスタム/ECC変数名 (Custom/ECC Variable Name)] フィールドで、エージェント デスクトップで表示する ECC 変数の名前を入力します。
- ステップ 3** [設定 (Set)] をクリックします。
ECC 変数が、[変数 (Variable)] ドロップダウン リストに選択肢として表示されるようになりました。

コール変数レイアウトの割り当て

手順

- ステップ 1** CCE Configuration Manager で、拡張コール変数リスト内に **user.Layout** という名前の ECC 変数を作成します。
(注) user.layout と a user.Layout の両方が指定されている場合、Finesse は user.Layout より user.layout を優先します。user.Layout または user.layout に指定されたレイアウトが見つからなければ、Finesse はデフォルト レイアウトを使用します。
- ステップ 2** CCE ルーティング スクリプトに user.Layout を追加します。スクリプトの該当する場所で [変数設定 (Set Variable)] ノードを使用して、user.Layout の値に、表示するコール変数レイアウトの名前を設定します。レイアウトの名前は、Finesse 管理コンソールの [コール変数レイアウト (Call

Variables Layout)] タブで作成したコール変数レイアウトの名前と一致していなければなりません。

ワークフローを使用したコール変数レイアウトの操作

コール到着時にエージェントに表示されるコール変数レイアウトは、ワークフローを使用して操作できます。それには、HTTP 要求ワークフローのアクションを設定し、ECC 変数 `user.Layout` の値に、表示するカスタム レイアウトの名前を設定します。

ワークフローが実行される方法とタイミングについては、[ワークフローとワークフローアクション](#)、(79 ページ) を参照してください。

詳細については、ホワイトペーパー「*Cisco Finesse: How to Create a Screen-Pop Workflow*」の「Adding an HTTP Request Workflow Action」セクションを参照してください。



第 4 章

デスクトップレイアウトの管理

[デスクトップレイアウト (Desktop Layout)]タブで Finesse デスクトップのレイアウトを定義できます。



重要

Finesse デスクトップにアクセスするクライアントの必要条件（プロセッサ速度や RAM など）は異なる場合があります。複数のエージェントに対するイベントを受信するデスクトップ（他のエージェントやスキルグループについての情報が含まれる Live Data レポートを実行するエージェントおよびスーパーバイザのデスクトップ）には、単一のエージェントに対するイベントを受信するデスクトップよりも高い処理能力が必要です。

クライアントに必要なパワーを決定する要因には次のようなものがありますが、これらに限定されません。

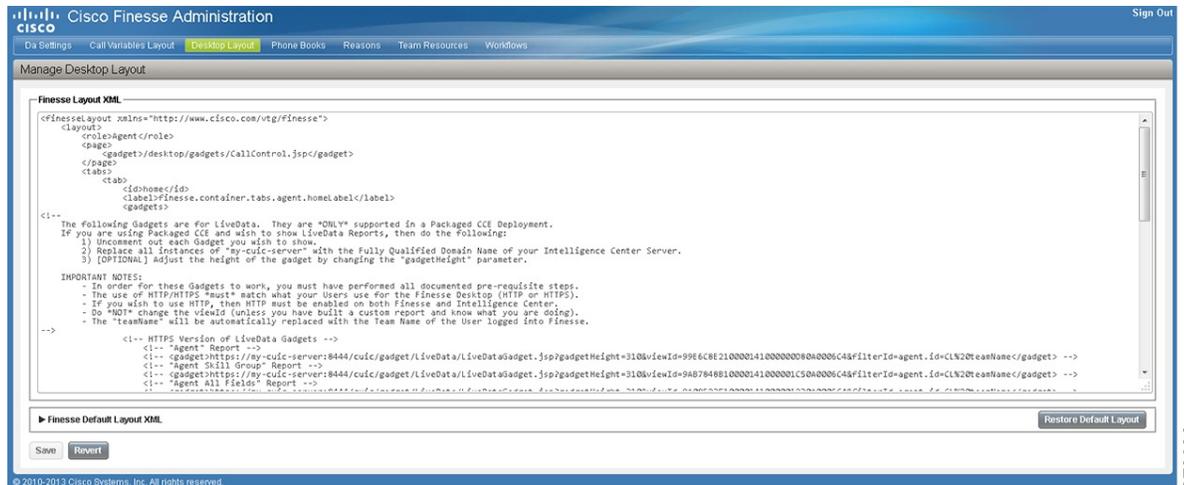
- コンタクトセンタートラフィック
- デスクトップに統合されるその他のガジェット（Live Data レポートやサードパーティガジェットなど）
- クライアントで実行するその他のアプリケーションおよび Finesse デスクトップとの共有リソース

- [Finesse デスクトップレイアウト XML, 28 ページ](#)
- [デフォルトのレイアウト XML, 28 ページ](#)
- [デフォルトのデスクトップレイアウトの更新, 32 ページ](#)
- [XML スキーマ定義, 33 ページ](#)
- [ライブデータ レポート, 35 ページ](#)

Finesse デスクトップレイアウト XML

[Finesse レイアウト XML (Finesse Layout XML)] では Finesse デスクトップのレイアウト (各タブに表示されるタブ名やガジェットなど) を定義します。

[デスクトップレイアウトの管理 (Manage Desktop Layout)] ガジェットを使用して、エージェントおよびスーパーバイザ用の Finesse デスクトップのレイアウトを定義する XML レイアウトファイルをアップロードします。



[デスクトップレイアウトの管理 (Manage Desktop Layout)] ガジェットでのアクションは次のとおりです。

- [Finesse デフォルトレイアウト XML (Finesse Default Layout XML)] : 展開すると、デフォルトの Finesse デスクトップのレイアウト XML が表示されます。
- [デフォルトレイアウトを復元 (Restore Default Layout)] : Finesse デスクトップをデフォルトのレイアウトに復元します。
- [保存 (Save)] : 構成変更を保存します。
- [復元 (Revert)] : 直前に保存したデスクトップのレイアウトを取得し、適用します。

デフォルトのレイアウト XML

Unified CCE および Packaged CCE 用の Finesse デフォルトデスクトップレイアウト XML には、オプションのガジェットと、展開タイプに応じたレイアウトの変更方法を記述するメモがあります。

オプションの Live Data ガジェットは、レイアウト XML で提供されていますが、コメントアウトされています。ライブデータを環境にインストールして設定した後、デスクトップに表示するレポートからコメントタグを削除します。



(注) 以下のテキストで使用している改行とスペースは、単に読みやすくする目的で使用しているものなので、実際のコードでは使用しないでください。

```
<finesseLayout xmlns="http://www.cisco.com/vtg/finesse">
  <layout>
    <role>Agent</role>
    <page>
      <gadget>/desktop/gadgets/CallControl.jsp</gadget>
    </page>
    <tabs>
      <tab>
        <id>home</id>
        <label>finesse.container.tabs.agent.homeLabel</label>
        <columns>
          <column>
            <gadgets>
<!--
  The following Gadget (Queue Statistics) is only for temporary use and has been
  superseded by the Live Data gadgets. Please remove the Queues gadget once you have
  configured Live Data and the Live Data gadgets.
-->
          <gadget>/desktop/gadgets/QueueStatistics.jsp</gadget>
<!--
  The following Gadgets are for LiveData.
  If you wish to show LiveData Reports, then do the following:
  1) Uncomment each Gadget you wish to show.
  2) Replace all instances of "my-cuic-server" with the Fully Qualified
  Domain Name of your Intelligence Center Server.
  3) [OPTIONAL] Adjust the height of the gadget by changing the
  "gadgetHeight" parameter.
IMPORTANT NOTES:
- In order for these Gadgets to work, you must have performed all
  documented pre-requisite steps.
- The use of HTTP/HTTPS *must* match what your Users use for the
  Finesse Desktop (HTTP or HTTPS).
- If you wish to use HTTP, then HTTP must be enabled on both Finesse
  and Intelligence Center.
- Do *NOT* change the viewId (unless you have built a custom report
  and know what you are doing).
- The "teamName" will be automatically replaced with the Team Name of
  the User logged into Finesse (for Team-specific layouts).
-->
          <!-- HTTPS Version of LiveData Gadgets -->
          <!-- TEAM STATUS REPORTS: 1. Agent Default view (default),
          2. Agent Skill Group Default view -->
          <!-- <gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/
          LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
          viewId_1=99E6C8E210000141000000D80A0006C4&
          filterId_1=agent.id=CL%20teamName&
          viewId_2=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&
          filterId_2=agent.id=CL%20teamName</gadget> -->
          <!-- QUEUE STATUS REPORTS: 1. Skill Group Default view
          (default), 2. Skill Group Utilization view,
          3. Precision Queue Default view,
          4. Precision Queue Utilization view -->
          <!-- <gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/
          LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
          viewId_1=B7371BE210000144000002870A0007C5&
          filterId_1=skillGroup.id=CL%20teamName&
          viewId_2=9E760C8B1000014B0000005A0A0006C4&
          filterId_2=skillGroup.id=CL%20teamName&
          viewId_3=B71A630C10000144000002480A0007C5&
          filterId_3=precisionQueue.id=CL%20teamName&
          viewId_4=286B86F01000014C000005330A0006C4&
          filterId_4=precisionQueue.id=CL%20teamName</gadget> -->
        </column>
      </tab>
    </tabs>
  </layout>
</finesseLayout>
```

```

<!-- HTTP Version of LiveData Gadgets -->
    <!-- TEAM STATUS REPORTS: 1. Agent Default view (default),
    2. Agent Skill Group Default view -->
    <!-- <gadget>http://my-cuic-server:8081/cuic/gadget/
    LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
    viewId_1=99E6C8E210000141000000D80A0006C4&
    filterId_1=agent.id=CL%20teamName&
    viewId_2=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&
    filterId_2=agent.id=CL%20teamName</gadget> -->

    <!-- QUEUE STATUS REPORTS: 1. Skill Group Default view
    (default), 2. Skill Group Utilization view,
    3. Precision Queue Default view,
    4. Precision Queue Utilization view -->
    <!-- <gadget>http://my-cuic-server:8081/cuic/gadget/
    LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
    viewId_1=B7371BE210000144000002870A0007C5&
    filterId_1=skillGroup.id=CL%20teamName&
    viewId_2=9E760C8B1000014B0000005A0A0006C4&
    filterId_2=skillGroup.id=CL%20teamName&
    viewId_3=B71A630C10000144000002480A0007C5&
    filterId_3=precisionQueue.id=CL%20teamName&
    viewId_4=286B86F01000014C000005330A0006C4&
    filterId_4=precisionQueue.id=CL%20teamName</gadget> -->

        </gadgets>
    </column>
</columns>
</tab>
<tab>
    <id>manageCustomer</id>
    <label>finesse.container.tabs.agent.manageCustomerLabel</label>
    <gadgets>
        <gadget>/desktop/gadgets/Context.xml</gadget>
    </gadgets>
</tab>

<!--
The following Gadgets are for LiveData.
If you wish to show More LiveData Reports, then do the following:
    1) Uncomment each Gadget you wish to show.
    2) Replace all instances of "my-cuic-server" with the Fully Qualified Domain Name of
    your Intelligence Center Server.
    3) [OPTIONAL] Adjust the height of the gadget by changing the "gadgetHeight" parameter.

IMPORTANT NOTES:
- In order for these Gadgets to work, you must have performed all documented
pre-requisite steps.
- The use of HTTP/HTTPS *must* match what your Users use for the Finesse Desktop
(HTTP or HTTPS).
- If you wish to use HTTP, then HTTP must be enabled on both Finesse and
Intelligence Center.
- Do *NOT* change the viewId (unless you have built a custom report and know what you
are doing).
- The "teamName" will be automatically replaced with the Team Name of the User logged
into Finesse (for Team-specific layouts).
-->
<!-- If you are showing the "More Live Data Reports" tab, then also uncomment this section.

    <tab>
        <id>moreLiveDataReports</id>
        <label>finesse.container.tabs.agent.moreLiveDataReportsLabel</label>
        <gadgets>
-->

    <!-- HTTPS Version of LiveData Gadgets -->

    <!-- AGENT REPORTS: 1. Agent Default view (default) -->
    <!-- <gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/
    LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310
    &viewId_1=99E6C8E210000141000000D80A0006C4&
    filterId_1=agent.id=CL%20teamName</gadget>-->

```

```

<!-- AGENT SKILL GROUP REPORTS: 1. Agent Skill Group Default view
(default) -->
<!-- <gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/
LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
viewId_1=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&
filterId_1=agent.id=CL%20teamName</gadget>-->

<!-- QUEUE STATUS SKILL GROUP REPORTS: 1. Skill Group Default view
(default), 2. Skill Group Utilization view -->
<!-- <gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/
LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
viewId_1=B7371BE210000144000002870A0007C5&
filterId_1=skillGroup.id=CL%20teamName&
viewId_2=9E760C8B1000014B0000005A0A0006C4&
filterId_2=skillGroup.id=CL%20teamName</gadget>-->

<!-- QUEUE STATUS PRECISION QUEUE REPORTS: 1. Precision Queue Default
view (default), 2. Precision Queue Utilization view -->
<!-- <gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/
LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
viewId_1=B71A630C10000144000002480A0007C5&
filterId_1=precisionQueue.id=CL%20teamName&
viewId_2=286B86F01000014C0000005330A0006C4&
filterId_2=precisionQueue.id=CL%20teamName</gadget>-->

<!-- HTTP Version of LiveData Gadgets -->

<!-- AGENT REPORTS: 1. Agent Default view (default) -->
<!-- <gadget>http://my-cuic-server:8081/cuic/gadget/
LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
viewId_1=99E6C8E210000141000000D80A0006C4&
filterId_1=agent.id=CL%20teamName</gadget>-->

<!-- AGENT SKILL GROUP REPORTS: 1. Agent Skill Group Default view
(default) -->
<!-- <gadget>http://my-cuic-server:8081/cuic/gadget/
LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
viewId_1=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&
filterId_1=agent.id=CL%20teamName</gadget>-->

<!-- QUEUE STATUS - SKILL GROUP REPORTS: 1. Skill Group Default view
(default), 2. Skill Group Utilization view -->
<!-- <gadget>http://my-cuic-server:8081/cuic/gadget/
LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
viewId_1=B7371BE210000144000002870A0007C5&
filterId_1=skillGroup.id=CL%20teamName&
viewId_2=9E760C8B1000014B0000005A0A0006C4&
filterId_2=skillGroup.id=CL%20teamName</gadget>-->

<!-- QUEUE STATUS - PRECISION QUEUE REPORTS: 1. Precision Queue
Default view (default), 2. Precision Queue Utilization view -->
<!-- <gadget>http://my-cuic-server:8081/cuic/gadget/
LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
viewId_1=B71A630C10000144000002480A0007C5&
filterId_1=precisionQueue.id=CL%20teamName&
viewId_2=286B86F01000014C0000005330A0006C4&
filterId_2=precisionQueue.id=CL%20teamName</gadget>-->
<!-- If you are showing the "more reports" tab, then uncomment this section
too.
</gadgets>
</tab>
-->
</tabs>
</layout>
<layout>
<role>Supervisor</role>
<page>
<gadget>/desktop/gadgets/CallControl.jsp</gadget>
</page>
<tabs>
<tab>
<id>home</id>
<label>finesse.container.tabs.supervisor.homeLabel</label>

```

```

        <columns>
          <column>
            <gadgets>
              <gadget>/desktop/gadgets/TeamPerformance.jsp</gadget>
              <gadget>/desktop/gadgets/QueueStatistics.jsp</gadget>
            </gadgets>
          </column>
        </columns>
      </tab>
    </tabs>
  </layout>
</finesseLayout>

```

デフォルトのデスクトップレイアウトの更新

Finesse デスクトップのレイアウトを変更した場合は、10 秒後に変更がデスクトップに反映されます。ただし、変更時にサインインしていたエージェントのデスクトップには、サインアウトして再びサインインするまで変更が反映されません。



- (注) コール制御ガジェットはページレベルのみでサポートされます。コール制御ガジェット (<gadget>/desktop/gadgets/CallControl.jsp</gadget>) を正しく動作させるには、これを <page></page> のタグ内に正確に配置する必要があります。このガジェットは <tab></tab> のタグ内には配置しないでください。

手順

- ステップ 1** [Finesse レイアウト XML (Finesse Layout XML)] 領域で、必要に応じて XML を変更します。

例：

新しいタブ [レポート (Reports)] を追加する場合は、<role>Agent</role> タグの下にある tabs タグ内に次の XML を追加します。

```

<tab>
  <id>reports</id>
  <label>Reports</label>
</tab>

```

このタブをスーパーバイザのデスクトップに追加する場合は、<role>Supervisor</role> タグの下にある tabs タグ内に XML を追加します。

タブにガジェットを追加するには、gadgets タグ内のそのタブに対するガジェットの XML を追加します。

```

<gadgets>
  <gadget>http://<ipAddress>/gadgets/<gadgetname>.xml</gadget>

```

```
</gadgets>
```

<ipAddress> をガジェットが存在するサーバの IP アドレスに置き換えます。

Finesse デスクトップのタブに複数の列を追加する場合は、そのタブの列タグ内に列ごとにガジェットを追加します。タブには 4 列まで追加できます。

```
<tab>
  <id>tab-id</id>
  <label>Tab Label</label>
  <columns>
    <column>
      <gadgets>
        <gadget>/gadget/1/url.xml</gadget>
        <gadget>/gadget/2/url.xml</gadget>
      </gadgets>
    </column>
    <column>
      <gadgets>
        <gadget>/gadget/3/url.xml</gadget>
        <gadget>/gadget/4/url.xml</gadget>
      </gadgets>
    </column>
  </columns>
</tab>
```

ステップ 2 [保存 (Save)] をクリックします。

Finesse は XML ファイルを検証し、有効な XML 構文であり、Finesse スキーマに準拠していることを確認します。

ステップ 3 変更を保存した後で、最後に保存したデスクトップのレイアウトに戻すには、[戻す (Revert)] をクリックします。デフォルトのデスクトップレイアウトに戻すには、[デフォルトレイアウトを復元 (Restore Default Layout)] をクリックします。

関連トピック

[サードパーティ ガジェットのアップロード, \(118 ページ\)](#)

[Finesse へのライブ レポートの追加, \(36 ページ\)](#)

XML スキーマ定義

アップロードする XML が Finesse の XML スキーマ定義に準拠していることを確認する必要があります。Finesse の XML スキーマ定義は次のとおりです。

```
<?xml version="1.0" encoding="ISO-8859-1" ?>
<xs:schema xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
  targetNamespace="http://www.cisco.com/vtg/finesse"
  xmlns="http://www.cisco.com/vtg/finesse"
  elementFormDefault="qualified">

<!-- definition of role type -->
<xs:simpleType name="role">
  <xs:restriction base="xs:string">
    <xs:enumeration value="Agent"/>
    <xs:enumeration value="Supervisor"/>
    <xs:enumeration value="Admin"/>
  </xs:restriction></xs:simpleType>
```

```

<!-- definition of simple elements -->
<xs:element name="id">
  <xs:simpleType>
    <xs:restriction base="xs:string">
      <xs:pattern value="[a-zA-Z]([-_\.a-zA-Z0-9])*"/>
    </xs:restriction>
  </xs:simpleType>
</xs:element>

<xs:element name="label">
  <xs:simpleType>
    <xs:restriction base="xs:string">
      <xs:minLength value="1" />
    </xs:restriction>
  </xs:simpleType>
</xs:element>

<xs:element name="gadget">
  <xs:simpleType>
    <xs:restriction base="xs:anyURI">
      <xs:minLength value="1" />
    </xs:restriction>
  </xs:simpleType>
</xs:element>
<xs:element name="role" type="role"/>

<xs:element name="gadgets">
  <!-- Grouping of a set of gadgets -->
  <xs:complexType>
    <xs:sequence minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
      <!-- No limit to number of gadget URIs for now -->
      <xs:element ref="gadget"/> <!-- URI of the gadget xml -->
    </xs:sequence>
  </xs:complexType>
</xs:element>

<xs:element name="column">
  <!-- Grouping of a set of gadgets within a column -->
  <xs:complexType>
    <xs:sequence minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
      <!-- No limit to number of gadget URIs for now -->
      <xs:element ref="gadgets"/>
    </xs:sequence>
  </xs:complexType>
</xs:element>

<xs:element name="columns">
  <!-- Grouping of a set of columns -->
  <xs:complexType>
    <xs:sequence>
      <xs:element ref="column" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded"/>
    </xs:sequence>
  </xs:complexType>
</xs:element>

<xs:element name="page">
  <!-- Grouping of a set of persistent gadgets -->
  <xs:complexType>
    <xs:sequence minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
      <!-- No limit to number of gadget URIs for now -->
      <xs:element ref="gadget"/>
    </xs:sequence>
  </xs:complexType>
</xs:element>

<xs:element name="tab">
  <xs:complexType>
    <xs:sequence>
      <xs:element ref="id"/>
    </xs:sequence>
  </xs:complexType>
  <!-- Id of the tab selector in the desktop -->

```

```
<xs:element ref="label"/>
<!-- Label of the tab selector -->
<xs:choice>
  <xs:element ref="gadgets" minOccurs="0" maxOccurs="1"/>
  <xs:element ref="columns" minOccurs="0" maxOccurs="1"/>
</xs:choice>
</xs:sequence>
</xs:complexType>
</xs:element>

<xs:element name="tabs">
  <!-- Grouping of tabs -->
  <xs:complexType>
    <xs:sequence maxOccurs="unbounded">
      <!-- No limit to number of tabs for now -->
      <xs:element ref="tab"/>
    </xs:sequence>
  </xs:complexType>
</xs:element>

<xs:element name="layout">
  <xs:complexType>
    <xs:sequence>
      <xs:element ref="role"/>
      <!-- Type of the role -->
      <xs:element ref="page"/>
      <!-- List of page gadgets -->
      <xs:element ref="tabs"/>
      <!-- Grouping of tabs for this particular role -->
    </xs:sequence>
  </xs:complexType>
</xs:element>

<xs:element name="finesseLayout">
  <!-- Layout of the desktop -->
  <xs:complexType>
    <xs:sequence maxOccurs="3">
      <!-- only support 3 roles for now -->
      <xs:element ref="layout" />
    </xs:sequence>
  </xs:complexType>
</xs:element></xs:schema>
```

ライブデータレポート

Cisco Unified Intelligence Center は、Finesse デスクトップに追加可能なライブデータのリアルタイムレポートを提供します。

ライブデータ的前提条件

デスクトップにライブデータレポートを追加する前に、次の前提条件を満たす必要があります。

- Cisco.com からライブデータレポートをダウンロードして、Cisco Unified Intelligence Center にインポートします。レポートが Unified Intelligence Center で機能することを確認します。
- Cisco Unified Intelligence Center および Finesse の両方で HTTP または HTTPS を使用する必要があります。一方に HTTP を使用して、もう一方に HTTPS を使用することはできません。新規インストールの後の両方のデフォルト設定は、HTTPS です。HTTP を使用する場合、Cisco Unified Intelligence Center および Finesse の両方で有効にする必要があります。

Cisco Unified Intelligence Center の HTTP の有効化の詳細については、『*Administration Console User Guide for Cisco Unified Intelligence Center* (Cisco Unified Intelligence Center 用の管理コンソールのユーザガイド)』 (<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-maintenance-guides-list.html>) を参照してください。

- ユーザの同期が Cisco Unified Intelligence Center に対して有効になっていることを確認します。詳細については、『*Administration Console User Guide for Cisco Unified Intelligence Center* (Cisco Unified Intelligence Center 用の管理コンソールのユーザガイド)』 (<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-maintenance-guides-list.html>) を参照してください。
- ご使用の展開で HTTPS を使用している場合、Finesse サーバ、Cisco Unified Intelligence Center サーバ、およびライブ データ サーバにセキュリティ証明書をアップロードする必要があります。Finesse、Cisco Unified Intelligence Center、およびライブ データは、自己署名証明書と一緒にインストールされます。ただし、自己署名証明書を使用する場合、ライブ データ ガジェットを使用する前に、エージェントとスーパーバイザはサインインの際に Finesse デスクトップの証明書を受け入れる必要があります。この要件を回避するために、CA 証明書を提供できます。サードパーティ証明書のベンダーから CA 証明書を取得するか、組織に対して内部で CA 証明書を作成できます。

Finesse へのライブ レポートの追加

ここでは、Finesse デスクトップにライブ データ レポートを追加する方法について説明します。次の表で説明するように、実行する手順は複数の要因によって異なります。

手順	使用するタイミング
デフォルト デスクトップ レイアウトへのライブ レポートの追加	この手順は、新規インストール後に Finesse デスクトップにライブ データ レポートを追加する場合、またはデフォルトのデスクトップのレイアウトをカスタマイズしない場合のアップグレード後に使用します。
カスタム デスクトップ レイアウトへのライブ レポートの追加	この手順は、Finesse デスクトップのレイアウトをカスタマイズした場合に使用します。
チーム レイアウトへのライブ レポートの追加	この手順は、特定のチームに対してのみデスクトップのレイアウトにライブ データ レポートを追加する場合に使用します。

デフォルト デスクトップ レイアウトへのライブ レポートの追加

Finesse デフォルト レイアウト XML には、Finesse デスクトップで使用できるライブ データ レポート ガジェットに対してコメントされた XML コードが含まれます。ガジェットは、2 つのカテゴリ

リ (HTTPS バージョンのライブ データ ガジェットと HTTP バージョンのライブ データ ガジェット) に分類されます。

この手順では、デフォルトのデスクトップ レイアウトへのライブ データ レポート ガジェットの追加方法について説明します。Finesse の新規インストール後に次の手順を使用します。Finesse をアップグレードしたが、カスタムデスクトップのレイアウトがない場合は、[デスクトップレイアウトの管理 (Manage Desktop Layout)]ガジェットで[デフォルトレイアウトを復元 (Restore Default Layout)]をクリックし、次の手順に従ってください。テキストの例で使用している改行とスペースは、単に読みやすくする目的で使用しているものなので、実際のコードでは使用しないでください。

手順

- ステップ 1** Finesse 管理コンソール ([https://Finesse サーバの FQDN/cfadmin](https://Finesse%20サーバの%20FQDN/cfadmin)) にサインインします。ここで、FQDN は完全修飾ドメイン名です。
- ステップ 2** Finesse 管理コンソールにサインインします。
- ステップ 3** [デスクトップレイアウト (Desktop Layout)] タブをクリックします。
- ステップ 4** デスクトップのレイアウトに追加する各レポートからコメント文字 (<!-- および -->) を削除します。エージェントが Finesse デスクトップ (HTTP または HTTPS) にアクセスするために使用する方法に一致するレポートを選択していることを確認します。
- ステップ 5** my-cuic-server を Cisco Unified Intelligence Center サーバの完全修飾ドメイン名に置き換えます。
- ステップ 6** 任意で、ガジェットの高さを変更します。

例 :

ライブ データ ガジェットの URL に指定される高さは、310 ピクセルです。高さを変更する場合は、URL の `gadgetHeight` パラメータを適切な値に変更します。たとえば、ガジェットの高さを 400 ピクセルにするには、次のように 310 を 400 に置き換えてコードを変更します。

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?
  gadgetHeight=400&viewId_1=99E6C8E210000141000000D80A0006C4&
  filterId_1=agent.id=CL%20teamName&viewId_2=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&
  filterId_2=agent.id=CL%20teamName
</gadget>
```

スクロールバーのあるガジェットが最適に表示されるようにするには、ガジェットの高さとして 200 ピクセル以上の値を設定します。レポートにスクロールバーが必要ない場合 (たとえば、1 行のレポートなど)、ガジェットの高さにはこれよりも小さい値 (たとえば、100 ピクセル) を設定できます。ガジェットの高さを指定しない場合 (URL から 310 を削除する場合)、デフォルトで高さは 170 ピクセルに設定されます。

- ステップ 7** [保存 (Save)] をクリックします。

(注) ガジェットを追加したら、Finesse デスクトップにサインインして、適切に表示されることを確認します。多数の行からなるレポートを使用する場合は、デスクトップへのアクセスに使用するコンピュータでガジェットの高さや画面解像度を調整して、レポートを読みやすく、またスクロールしなくても多くの行が画面に表示されるようにできます。

デスクトップのレイアウトを変更するときにサインインしているエージェントは、サインアウトしてから再度サインインして、デスクトップに変更が適用されていることを確認する必要があります。

カスタム デスクトップ レイアウトへのライブレポートの追加

Finesse デフォルト レイアウト XML には、Finesse デスクトップで使用できるライブデータ レポート ガジェットに対してコメントされた XML コードが含まれます。ガジェットは、2つのカテゴリ (HTTPS バージョンのライブデータ ガジェットと HTTP バージョンのライブデータ ガジェット) に分類されます。

この手順では、カスタム デスクトップのレイアウトへのライブデータ レポート ガジェットの追加方法について説明します。テキストの例で使用している改行とスペースは、単に読みやすくする目的で使用しているものなので、実際のコードでは使用しないでください。

手順

- ステップ 1 Finesse 管理コンソールにサインインします。
- ステップ 2 [デスクトップレイアウト (Desktop Layout)] タブをクリックします。
- ステップ 3 [Finesse デフォルトレイアウトXML (Finesse Default Layout XML)] をクリックして、デフォルトレイアウト XML を表示します。
- ステップ 4 Finesse デフォルト レイアウト XML から追加するレポートの XML コードをコピーします。エージェントが HTTP を使用して Finesse にアクセスする場合、HTTP レポートの XML コードをコピーします。HTTPS を使用する場合、HTTPS レポートの XML コードをコピーします。

例 :

HTTPS 向けのエージェント レポートを追加するには、次の内容をコピーします。

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?
  gadgetHeight=310&viewId_1=99E6C8E210000141000000D80A0006C4&
  filterId_1=agent.id=CL%20teamName&
  viewId_2=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&
  filterId_2=agent.id=CL%20teamName
</gadget>
```

- ステップ 5 表示させるタブのタグ内に XML を貼ります。

例 :

エージェントデスクトップの [ホーム (Home)] タブにレポートを追加するには、次の手順を実行します。

```
<layout>
  <role>Agent</role>
  <page>
    <gadget>/desktop/gadgets/CallControl.jsp</gadget>
  </page>
  <tabs>
    <tab>
      <id>home</id>
      <label>finesse.container.tabs.agent.homeLabel</label>
      <gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?
        gadgetHeight=310&viewId_1=99E6C8E210000141000000D80A0006C4&
        filterId_1=agent.id=CL%20teamName&
        viewId_2=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&
        filterId_2=agent.id=CL%20teamName
      </gadget>
    </tab>
    <tab>
      <id>manageCall</id>
      <label>finesse.container.tabs.agent.manageCallLabel</label>
    </tab>
  </tabs>
</layout>
```

ステップ 6 my-cuic-server を Cisco Unified Intelligence Center サーバの完全修飾ドメイン名に置き換えます。

ステップ 7 任意で、ガジェットの高さを変更します。

例：

ライブ データ ガジェットの URL に指定される高さは、310 ピクセルです。高さを変更する場合は、URL の `gadgetHeight` パラメータを適切な値に変更します。たとえば、ガジェットの高さを 400 ピクセルにするには、次のようにコードを変更します。

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?
  gadgetHeight=400&viewId_1=99E6C8E210000141000000D80A0006C4&
  filterId_1=agent.id=CL%20teamName&viewId_2=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&
  filterId_2=agent.id=CL%20teamName
</gadget>
```

スクロールバーのあるガジェットが最適に表示されるようにするには、ガジェットの高さとして 200 ピクセル以上の値を設定します。レポートにスクロールバーが必要ない場合（たとえば、1 行のレポートなど）、ガジェットの高さにはこれよりも小さい値（たとえば、100 ピクセル）を設定できます。ガジェットの高さを指定しない場合（URL から 310 を削除する場合）、デフォルトで高さは 170 ピクセルに設定されます。

ステップ 8 [保存 (Save)] をクリックします。

(注) ガジェットを追加したら、Finesse デスクトップにサインインして、適切に表示されることを確認します。多数の行からなるレポートを使用する場合は、デスクトップへのアクセスに使用するコンピュータでガジェットの高さや画面解像度を調整して、レポートを読みやすく、またスクロールしなくても多くの行が画面に表示されるようにできます。

デスクトップのレイアウトを変更するときサインインしているエージェントは、サインアウトしてから再度サインインして、デスクトップに変更が適用されていることを確認する必要があります。

チーム レイアウトへのライブレポートの追加

Finesse デフォルトレイアウト XML には、Finesse デスクトップで使用できるライブデータ レポート ガジェットに対してコメントされた XML コードが含まれます。ガジェットは、2つのカテゴリ（HTTPS バージョンのライブデータ ガジェットと HTTP バージョンのライブデータ ガジェット）に分類されます。

この手順では、特定のチームのデスクトップ レイアウトへのライブデータ レポート ガジェットの追加方法について説明します。テキストの例で使用している改行とスペースは、単に読みやすくする目的で使用しているものなので、実際のコードでは使用しないでください。

手順

-
- ステップ 1** Finesse 管理コンソールにサインインします。
 - ステップ 2** [デスクトップレイアウト (Desktop Layout)] タブをクリックします。
 - ステップ 3** [Finesse デフォルトレイアウト XML (Finesse Default Layout XML)] をクリックして、デフォルトレイアウト XML を表示します。
 - ステップ 4** Finesse デフォルト レイアウト XML から追加するレポートの XML コードをコピーします。エージェントが HTTP を使用して Finesse にアクセスする場合、HTTP レポートの XML コードをコピーします。HTTPS を使用する場合、HTTPS レポートの XML コードをコピーします。

例：

HTTPS 向けのエージェント レポートを追加するには、次の内容をコピーします。

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?
  gadgetHeight=310&viewId_1=99E6C8E210000141000000D80A0006C4&
  filterId_1=agent.id=CL%20teamName&viewId_2=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&
  filterId_2=agent.id=CL%20teamName
</gadget>
```

- ステップ 5** [チームリソース (Team Resources)] タブをクリックします。
- ステップ 6** レポートを追加するチームのリストからチームを選択します。
- ステップ 7** [<チーム名>のリソース (Resources for <team name>)] 領域で、[デスクトップレイアウト (Desktop Layout)] タブをクリックします。
- ステップ 8** [システムデフォルトの上書き (Override System Default)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 9** 表示させるタブのタグ内に XML を貼ります。

例：

エージェント デスクトップの [ホーム (Home)] タブにレポートを追加するには、次の手順を実行します。

```
<layout>
  <role>Agent</role>
  <page>
    <gadget>/desktop/gadgets/CallControl.jsp</gadget>
  </page>
  <tabs>
    <tab>
      <id>home</id>
      <label>finesse.container.tabs.agent.homeLabel</label>
      <gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?
```

```

gadgetHeight=310&viewId_1=99E6C8E210000141000000D80A0006C4&
filterId_1=agent.id=CL%20teamName&
viewId_2=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&
filterId_2=agent.id=CL%20teamName
</gadget>
</tab>
<tab>
<id>manageCall</id>
<label>finesse.container.tabs.agent.manageCallLabel</label>
</tab>
</tabs>
</layout>

```

ステップ 10 my-cuic-server を Cisco Unified Intelligence Center サーバの完全修飾ドメイン名に置き換えます。

ステップ 11 任意で、ガジェットの高さを変更します。

例：

ライブ データ ガジェットの URL に指定される高さは、310 ピクセルです。高さを変更する場合は、URL の `gadgetHeight` パラメータを適切な値に変更します。たとえば、ガジェットの高さを 400 ピクセルにするには、次のようにコードを変更します。

```

<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?
gadgetHeight=400&viewId_1=99E6C8E210000141000000D80A0006C4&
filterId_1=agent.id=CL%20teamName&viewId_2=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&
filterId_2=agent.id=CL%20teamName
</gadget>

```

スクロールバーのあるガジェットが最適に表示されるようにするには、ガジェットの高さとして 200 ピクセル以上の値を設定します。レポートにスクロールバーが必要ない場合（たとえば、1 行のレポートなど）、ガジェットの高さにはこれよりも小さい値（たとえば、100 ピクセル）を設定できます。ガジェットの高さを指定しない場合（URL から 310 を削除する場合）、デフォルトで高さは 170 ピクセルに設定されます。

ステップ 12 [保存 (Save)] をクリックします。

(注) ガジェットを追加したら、Finesse デスクトップにサインインして、適切に表示されることを確認します。多数の行からなるレポートを使用する場合は、デスクトップへのアクセスに使用するコンピュータでガジェットの高さや画面解像度を調整して、レポートを読みやすく、またスクロールしなくても多くの行が画面に表示されるようにできます。

デスクトップのレイアウトを変更するときにサインインしているエージェントは、サインアウトしてから再度サインインして、デスクトップに変更が適用されていることを確認する必要があります。

Finesse のライブ データ ストック レポートの変更

この手順では、Cisco Unified Intelligence Center のライブ データ ストック レポートを変更して、Finesse デスクトップのレイアウトに変更されたレポートを追加する方法について説明します。テキストの例で使用している改行とスペースは、単に読みやすくする目的で使用しているもので、実際のコードでは使用しないでください。



(注) 変更されたガジェットが確実に Finesse に表示されるようにするには、Cisco Unified Intelligence Center でそのレポートに対して適切な権限を与える必要があります。

手順

- ステップ 1 Finesse 管理コンソールにサインインします。
- ステップ 2 [デスクトップレイアウト (Desktop Layout)] タブをクリックします。
- ステップ 3 [Finesse デフォルトレイアウト XML (Finesse Default Layout XML)] をクリックして、デフォルトレイアウト XML を表示します。
- ステップ 4 Finesse デフォルト レイアウト XML から変更するレポートのガジェット URL をコピーして、テキストエディタに貼り付けます。

例 :

HTTPS のエージェント レポートを変更する場合、次の URL をコピーして、テキストエディタに貼り付けます。

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?
  gadgetHeight=310&viewId_1=99E6C8E210000141000000D80A0006C4&
  filterId_1=agent.id=CL%20teamName&viewId_2=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&
  filterId_2=agent.id=CL%20teamName
</gadget>
```

- ステップ 5 Cisco Unified Intelligence Center では、レポートの [編集 (Edit)] ビューで、ガジェット URL を作成するビューを選択してから、[リンク (Links)] をクリックします。
[HTML リンク (HTML Link)] フィールドには、カスタマイズされたレポートのパーマリンクを表示します。
- ステップ 6 [HTML リンク (HTML Link)] フィールドからカスタマイズしたレポートのパーマリンクをコピーし、テキストエディタに貼り付けます。貼り付けたリンクから viewId 値をコピーして、目的のビューに貼り付けます。

例 :

レポートのパーマリンクから viewId をコピーします (この例では下線が引かれています)。

```
https://<Server Name>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?
viewId=5C90012F10000140000000830A4E5B33&linkType=htmlType&viewType=Grid
```

- ステップ 7 ガジェット URL の目的の viewID 値を、カスタマイズされたレポートのパーマリンクから取った viewId 値に置き換えます。
- ステップ 8 my-cuic-server を Cisco Unified Intelligence Center サーバの FQDN と置き換えます。
- ステップ 9 カスタマイズされたガジェット URL を [デスクトップレイアウトの管理 (Manage Desktop Layout)] ガジェットのデスクトップレイアウト XML に追加し、[保存 (Save)] をクリックします。

(注) ガジェットを追加したら、Finesse デスクトップにサインインして、適切に表示されることを確認します。多数の行からなるレポートを使用する場合は、デスクトップへのアクセスに使用するコンピュータでガジェットの高さや画面解像度を調整して、レポートを読みやすく、またスクロールしなくても多くの行が画面に表示されるようにできます。

デスクトップのレイアウトを変更するときにサインインしているエージェントは、サインアウトしてから再度サインインして、デスクトップに変更が適用されていることを確認する必要があります。

複数のビューを使用したライブデータ レポートの設定

Cisco Unified Intelligence Center では、単一のガジェットに複数のライブデータ レポートやビューを表示できます。エージェントは、ガジェットのツールバーにあるドロップダウンリストから表示するビューを選択します。ガジェットのツールバーには、「レポート名 - ビュー名」の形式で最大 5 つのレポート ビューが一覧表示されます。

この手順では、viewId_n キーおよび filterId_n キーを使用して、複数のライブデータ ビューを Finesse デスクトップ レイアウトに追加する方法を説明します。ガジェットに表示するレポート ビューは、最大 5 つまで指定できます。5 つのビューのうち、最初のビューはデフォルト ビューです。残りのビューの表示順序は定義されていません。

Finesse では、単一の viewId を使用して単一のガジェットを表示することもできます。ただし、複数の viewId_n キーと併せて単一の viewId を指定した場合は、複数のビューが使用され、単一の viewId は無視されます。



(注) 変更後のガジェットが Finesse デスクトップにレンダリングされるようにするには、Unified Intelligence Center で該当するレポートに対する適切な権限を割り当てる必要があります。

手順

ステップ 1 ガジェットに含めるレポートまたはビューごとに、そのビューのパーマリンクからビューに関連付けられている viewId を取得します。

- a) Unified Intelligence Center で、レポートの [編集 (Edit)] ビューで目的のビューを選択してから [リンク (Links)] をクリックします。
[HTMLリンク (HTML Link)] フィールドに、カスタマイズされたレポートのパーマリンクが表示されます。
- b) カスタマイズされたレポートのパーマリンクを [HTMLリンク (HTML Link)] フィールドからコピーしてテキストエディターに貼り付け、貼り付けたパーマリンクから viewID 値をコピーして保管しておきます。

例 :

レポートのパーマリンクから `viewId` をコピーします（この例では下線が引かれています）。

```
https://<Server Name>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?
viewId=5C90012F10000140000000830A4E5B33&linkType=htmlType&viewType=Grid
```

ステップ 2 Finesse デフォルト レイアウト XML から、いずれかのライブ データ レポートのガジェット URL をコピーしてテキスト エディタに貼り付けます。

例：

デフォルト レイアウト XML から、HTTPS 用エージェント スキル グループの URL をコピーしてテキスト エディタに貼り付けます。

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
viewId_1=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&filterId_1=agent.id=CL%20teamName</gadget>
```

ステップ 3 別のレポート ビューを参照するように URL を更新するには、`viewId_1` の値として（等号の後に続けて）ステップ 1 で取得した目的の `viewId` を入力します。

例：

以下に、ステップ 1 でコピーした `viewId` の例を使って更新した URL を示します。

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
viewId_1=5C90012F10000140000000830A4E5B33&filterId_1=agent.id=CL%20teamName</gadget>
```

ステップ 4 追加で含めるビューごとに、次の操作を行います。

a) URL 末尾に、先頭にアンパサンドを付けて `viewId_1` および `agentId_1` 文字列をコピー アンドペーストします。

例：

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
viewId_1=5C90012F10000140000000830A4E5B33&filterId_1=agent.id=CL%20teamName&
viewId_1=5C90012F10000140000000830A4E5B33&filterId_1=agent.id=CL%20teamName</gadget>
```

b) URL にコピーした `viewId_1` および `filterId_1` を、次に使用可能な整数に更新します（この例では、`viewId_2` および `filterId_2`）。

例：

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
viewId_1=5C90012F10000140000000830A4E5B33&filterId_1=agent.id=CL%20teamName&
viewId_2=5C90012F10000140000000830A4E5B33&filterId_2=agent.id=CL%20teamName</gadget>
```

c) コピーした `viewId` の値として（等号の後に）、目的のレポートのパーマリンクで定義されている値を入力します（この例では、`99E6C8E210000141000000D80A0006C4`）。

例：

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
viewId_1=5C90012F10000140000000830A4E5B33&filterId_1=agent.id=CL%20teamName&
viewId_2=99E6C8E210000141000000D80A0006C4&filterId_2=agent.id=CL%20teamName</gadget>
```

d) 以下に示すように、`filterId` 値がレポートタイプに必要なタイプと一致することを確認します。

- エージェント レポート：`filterId_N=agent.id=CL%20teamName`

- エージェント スキル グループ レポート : filterId_N=agent.id=CL%20teamName
- スキル グループ レポート:filterId_N=skillGroup.id=CL%20teamName
- プレシジョン キュー レポート : filterId_N=precisionQueue.id=CL%20teamName

ステップ 5 my-cuic-server を Cisco Unified Intelligence Center サーバの完全修飾ドメイン名に置き換えます。

ステップ 6 カスタマイズされたガジェット URL を [デスクトップレイアウトの管理 (Manage Desktop Layout)] ガジェットのデスクトップ レイアウト XML に追加し、[保存 (Save)] をクリックします。

(注) ガジェットを追加したら、Finesse デスクトップにサインインして、適切に表示されることを確認します。多数の行からなるレポートを使用する場合は、デスクトップへのアクセスに使用するコンピュータでガジェットの高さや画面解像度を調整して、レポートを読みやすく、またスクロールしなくても多くの行が画面に表示されるようにできます。

デスクトップのレイアウトを変更するときにサインインしているエージェントは、サインアウトしてから再度サインインして、デスクトップに変更が適用されていることを確認する必要があります。



第 5 章

電話帳の管理

Cisco Finesse 管理コンソールの [電話帳 (Phone Books)] タブで、グローバル電話帳とチームの電話帳、および電話帳の連絡先を作成および管理できます。グローバル電話帳はすべてのエージェントが使用でき、チームの電話帳は特定のチームのエージェントが使用できます。

- [電話帳と連絡先, 47 ページ](#)
- [電話帳の追加, 49 ページ](#)
- [電話帳の編集, 50 ページ](#)
- [電話帳の削除, 50 ページ](#)
- [連絡先のインポート, 51 ページ](#)
- [連絡先のエクスポート, 53 ページ](#)
- [連絡先の追加, 54 ページ](#)
- [連絡先の編集, 54 ページ](#)
- [連絡先の削除, 55 ページ](#)

電話帳と連絡先

Finesse は次の数の電話帳をサポートします。

- 10 個のグローバル電話帳
- 300 個のチーム電話帳

システムは合計 50,000 件の連絡先をサポートします。

電話帳および電話帳の連絡先を表示、追加、編集、または削除するには、[Manage Phone Books] ガジェットを使用します。[名前 (Name)] ヘッダーまたは [割り当て (Assign To)] ヘッダーをクリックすると、電話帳を昇順または降順で並べ替えることができます。[姓 (Last Name)]、[名

(First Name)]、[番号 (Number)]、または[コメント (Note)]のいずれかのヘッダーをクリックすると、連絡先を昇順または降順で並べ替えることができます。

The screenshot shows the 'Manage Phone Books' interface. It features a 'List of Phone Books' table with columns for Name and Assign To. Below this is a 'List of Contacts for Marketing Team 1' table with columns for Last Name, First Name, Number, and Note. Action buttons (New, Edit, Delete, Refresh) are visible between the two tables.

Name	Assign To
Marketing Team 1	Teams
Marketing Team 2	Teams
Sales Asia	All Users
Sales East	All Users
Sales Europe	All Users
Sales West	All Users

Last Name	First Name	Number	Note
Adams	Everette	1-555-1414	VP Sales East
Adams	Klieth	1-555-2998	Product Owner
Adams	Alfredo	1-555-1342	Mailman
Adams	Dusty	1-555-0344	Truck Driver
Adams	Corey	1-555-1514	QA Engineer

345922

次の表で、[電話帳を管理 (Manage Phone Books)] ガジェットのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
名前 (Name)	電話帳の名前。名前は一意である必要があり、最大 64 文字の英数字にすることができます。&<>"'/'は使用できません。
割り当て (Assign to)	電話帳がグローバル (All Users) か、またはチームメンバーのみが使用できる (Teams) かを示します。
姓 (Last Name)	連絡先の姓。姓の長さは 128 文字までです。このフィールドは任意です。
名 (First Name)	連絡先の名前。名前の長さは 128 文字までです。このフィールドは任意です。
番号 (Number)	連絡先の電話番号。電話番号は、1 ~ 32 文字です。空白にはできません。
コメント (Note)	連絡先を説明するオプションのテキスト。メモの長さは 128 文字までです。

[電話帳を管理 (Manage Phone Books)] ガジェットでのアクションは次のとおりです。

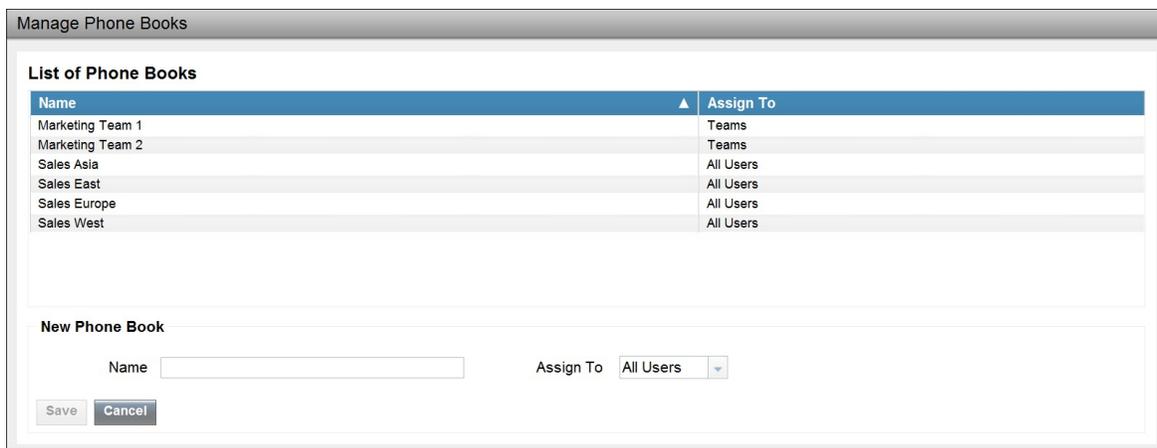
- [新規 (New)] : 新しい電話帳または連絡先を追加します。
- [編集 (Edit)] : 既存の電話帳または連絡先を編集します。
- [削除 (Delete)] : 電話帳または連絡先を削除します。

- [復元 (Refresh)] : サーバから電話帳または連絡先のリストをリロードします。
- [インポート (Import)] : 電話帳に連絡先のリストをインポートします。
- [エクスポート (Export)] : 電話帳から連絡先のリストをエクスポートします。

電話帳の追加

手順

- ステップ 1** [電話帳の管理 (Manage Phone Books)] ガジェットで、[新規 (New)] をクリックします。
[電話帳の管理 (Manage Phone Books)] 領域が表示されます。



The screenshot shows the 'Manage Phone Books' interface. It features a table titled 'List of Phone Books' with columns for 'Name' and 'Assign To'. Below the table is a 'New Phone Book' section with a 'Name' input field and an 'Assign To' dropdown menu. The 'Assign To' dropdown is currently set to 'All Users'. There are 'Save' and 'Cancel' buttons at the bottom of the form.

Name	Assign To
Marketing Team 1	Teams
Marketing Team 2	Teams
Sales Asia	All Users
Sales East	All Users
Sales Europe	All Users
Sales West	All Users

New Phone Book

Name Assign To

- ステップ 2** [名前 (Name)] ボックスに、電話帳の名前を入力します。
(注) 電話帳の名前には、64 文字まで使用できません。
- ステップ 3** [割り当て先 (Assign To)] ボックスのドロップダウン リストで、電話帳がグローバルである場合は [すべてのユーザ (All Users)] を選択し、指定されたチームのみが電話帳を使用できる場合は [チーム (Teams)] を選択します。
- ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。

345918

電話帳の編集

手順

- ステップ 1** [電話帳を管理 (Manage Phone Books)] ガジェットで、編集する電話帳を選択します。
- ステップ 2** [編集 (Edit)] をクリックします。
[電話帳の編集 (Edit Phone Books)] 領域が表示されます。

The screenshot displays the 'Manage Phone Books' window. At the top, it says 'Manage Phone Books'. Below that is a section titled 'List of Phone Books' containing a table:

Name	Assign To
Marketing Team 1	Teams
Marketing Team 2	Teams
Sales Asia	All Users
Sales East	All Users
Sales Europe	All Users
Sales West	All Users

Below the table is the 'Edit Phone Book' section, which includes:

- Name:
- Assign To:
- Buttons: Save, Cancel

345921

- ステップ 3** [名前 (Name)] フィールドに電話帳の新しい名前を入力します。誰が電話帳にアクセスできるかを変更する場合は、[割り当て (Assign To)] フィールドのドロップダウンリストから、[すべてのユーザ (All Users)] または [チーム (Teams)] を選択します。
- ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。
[割り当て (Assign To)] フィールドを [チーム (Teams)] から [すべてのユーザ (All Users)] に変更した場合、変更内容を確認するメッセージが表示されます。確認のために [はい (Yes)] をクリックします。

電話帳の削除

手順

- ステップ 1** [電話帳の管理 (Manage Phone Books)] ガジェットで、削除する電話帳を選択します。
- ステップ 2** [削除 (Delete)] をクリックします。

選択した電話帳を削除するかどうかの確認が求められます。

Manage Phone Books

List of Phone Books

Name ▲	Assign To
Marketing Team 1	Teams
Marketing Team 2	Teams
Sales Asia	All Users
Sales East	All Users
Sales Europe	All Users
Sales West	All Users

Delete Phone Book

 This Phone Book may be assigned to existing Teams. If you delete it those assignments will be lost.
Are you sure you want to delete the selected Phone Book? (Marketing Team 2)

345920

ステップ 3 選択した電話帳を削除するには [はい (Yes)] をクリックします。

連絡先のインポート

インポート機能では、電話帳のすべての連絡先が連絡先の新しいリストで置き換えられるか、または新しい電話帳に連絡先が入力されます。

インポートリストは、カンマ区切り値 (CSV) 形式で指定する必要があります。最大 1500 件の連絡先を含めることができます。1500 件を超える連絡先が含まれるインポートリストは拒否され、エラーメッセージが表示されます。

CSV ファイルには、次の表で説明するフィールドが含まれます。

フィールド	最大長	空白の可否	使用できる文字
名	128	[はい (Yes)]	英数字 & < > " \ / は使用できません。
姓	128	[はい (Yes)]	(注) インポートするための連絡先を含む CSV ファイルは、ラテンまたは UTF-8 エンコードを使用する必要があります。
電話番号	32	[いいえ (No)]	
注記	128	[はい (Yes)]	

次に、電話帳の CSV ファイルの例を示します。

```
"First Name","Last Name","Phone Number","Notes"
"Amanda","Cohen","6511234",""
"Nicholas","Knight","612-555-1228","Sales"
"Natalie","Lambert","952-555-9876","Benefits"
"Joseph","Stonetree","651-555-7612","Manager"
```

電話帳の CSV ファイルは、この形式に準拠し、最初の行にヘッダーを含める必要があります。インポート中、不正な文字がないかファイルがスキャンされます。不正な文字が検出されると、それらは疑問符に置き換えられます。



- (注) エクスポートされた CSV ファイルでは、実際のファイル データの一部であるカンマや二重引用符がフィールドの区切り文字と間違えられないように、常に各フィールドが上記の例のように二重引用符で囲まれて表示されます。データにこれらの文字が含まれていない場合、インポート用に準備するファイルの中で二重引用符を省略できます。

手順

- ステップ 1** [電話帳を管理 (Manage Phone Books)] ガジェットで、連絡先のリストをインポートする電話帳を選択します。
- ステップ 2** [インポート (Import)] をクリックします。
[連絡先をインポート (Import Contacts)] 領域が表示されます。

List of Contacts for Marketing Team 1

Last Name	First Name	Number	Note
Adams	Murray	1-555-1286	Lawyer
Adams	Jan	1-555-0108	Policeman
Adams	Dwayne	1-555-2453	Sales representative
Adams	Allen	1-555-0201	VP Marketing
Adams	Olin	1-555-0110	Rock Star
Adams	Raphael	1-555-0413	Product Owner
Adams	Gavin	1-555-0014	Butcher
Adams	Landon	1-555-2862	Butcher
Adams	Felton	1-555-0416	Mailman
Adams	Jaime	1-555-1799	Product Owner

Import Contacts

All existing Contacts in the Marketing Team 1 Phone Book will be replaced with the file you choose:

Contacts File

- ステップ 3** [参照 (Browse)] をクリックして、インポートする連絡先が含まれる CSV ファイルの場所に移動します。
(注) CSV ファイルでは、ラテンまたは Unicode-8 エンコードを使用する必要があります。
- ステップ 4** [OK] をクリックします。

連絡先のエクスポート

エクスポート機能では、既存の電話帳から連絡先の一覧を抽出することができます。エクスポートされたリストは CSV 形式で保存されます。

手順

- ステップ 1** [電話帳の管理 (Manage Phone Books)] ガジェットで、エクスポートする連絡先が含まれている電話帳を選択します。
- ステップ 2** [エクスポート (Export)] をクリックします。
ファイルを開くか保存するかどうかを尋ねるメッセージが表示されます。



(注) エクスポート ファイルのデフォルト名は PhoneBookContacts.csv です。

- ステップ 3** Excel で CSV ファイルを開くには、[開く (Open)] をクリックします。または、必要に応じて、[保存 (Save)] ドロップダウンリストをクリックして [保存 (Save)]、[名前を付けて保存 (Save as)] を選択するか、[保存して開く (Save and open)] を選択します。
- ステップ 4** ダウンロードしたファイルを表示するか、ダウンロードしたファイルが保存されているフォルダを開くか、インターネットエクスプローラの [ダウンロードを表示 (View Downloads)] ウィンドウを表示するか、またはファイルを表示せずにメッセージを閉じるかを選択するように求めるメッセージが表示されます。

関連トピック

[連絡先のインポート](#), (51 ページ)

連絡先の追加

手順

- ステップ 1** [電話帳を管理 (Manage Phone Books)] ガジェットで、連絡先を追加する電話帳を選択します。
[<phone book name> の連絡先一覧 (List of Contacts for <phone book name>)] 領域が表示されます。
- ステップ 2** [新規 (New)] をクリックします。
[新しい連絡先 (New Contact)] 領域が表示されます。

Last Name	First Name	Number	Note
Adams	Dusty	1-555-0344	Truck Driver
Adams	Corey	1-555-1514	QA Engineer
Adams	Linwood	1-555-0350	VP Sales
Adams	Dewitt	1-555-2144	Fireman
Adams	Murray	1-555-1286	Lawyer
Adams	Jan	1-555-0108	Policeman
Adams	Dwayne	1-555-2453	Sales representative
Adams	Allen	1-555-0201	VP Marketing
Adams	Olin	1-555-0110	Rock Star

New Contact

First Name Number

Last Name Note

- ステップ 3** 各フィールドに値を指定します。[姓 (FirstName)]、[名 (LastName)]、および[テキスト (Note)] のフィールドは任意で、最大文字数は 128 です。[番号 (Number)] フィールドは必須で、最大文字数は 32 です。
- ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。

連絡先の編集

手順

- ステップ 1** [電話帳の管理 (Manage Phone Books)] ガジェットで、編集する連絡先が含まれている電話帳を選択します。
[<phone book name> の連絡先一覧 (List of Contacts for <phone book name>)] 領域が表示されます。
- ステップ 2** 編集する連絡先を選択します。
- ステップ 3** [編集 (Edit)] をクリックします。

[連絡先の編集 (Edit Contact)] 領域が表示されます。

List of Contacts for Marketing Team 1			
Last Name ▲	First Name	Number	Note
Adams	Everette	1-555-1414	VP Sales East
Adams	Kleith	1-555-2998	Product Owner
Adams	Alfredo	1-555-1342	Mailman
Adams	Dusty	1-555-0344	Truck Driver
Adams	Corey	1-555-1514	QA Engineer
Adams	Linwood	1-555-0350	VP Sales
Adams	Dewitt	1-555-2144	Fireman
Adams	Murray	1-555-1286	Lawyer
Adams	Jan	1-555-0108	Policeman
Adams	Durine	1-555-1452	Sales representative

Edit Contact			
First Name	Corey	Number	1-555-1514
Last Name	Adams	Note	QA Engineer
<input type="button" value="Save"/>		<input type="button" value="Cancel"/>	

345915

- ステップ 4** 変更するフィールドを編集します。[姓 (First Name)]、[名 (Last Name)]、および [テキスト (Note)] のフィールドは任意で、最大文字数は 128 です。[番号 (Number)] フィールドは必須で、最大文字数は 32 です。
- ステップ 5** [保存 (Save)] をクリックします。

連絡先の削除

手順

- ステップ 1** [電話帳を管理 (Manage Phone Books)] ガジェットで、削除する連絡先が含まれている電話帳を選択します。
[<phone book name> の連絡先一覧 (List of Contacts for <phone book name>)] 領域が表示されます。
- ステップ 2** 削除する連絡先を選択します。
- ステップ 3** [削除 (Delete)] をクリックします。
選択した連絡先を削除するかどうかの確認が求められます。

List of Contacts for Marketing Team 1

Last Name	First Name	Number	Note
Adams	Dusty	1-555-0344	Truck Driver
Adams	Corey	1-555-1514	QA Engineer
Adams	Linwood	1-555-0350	VP Sales
Adams	Dewitt	1-555-2144	Fireman
Adams	Murray	1-555-1286	Lawyer
Adams	Jan	1-555-0108	Policeman
Adams	Dwayne	1-555-2453	Sales representative
Adams	Allen	1-555-0201	VP Marketing
Adams	Olin	1-555-0110	Rock Star

Delete Contact

 Are you sure you want to delete the selected Contact? (Corey Adams - 1-555-1514)

345914

ステップ 4 選択した連絡先を削除するには [はい (Yes)] をクリックします。



第 6 章

理由の管理

Cisco Finesse 管理コンソールの [理由 (Reasons)] タブでは、受信不可理由コード、サインアウト理由コード、およびラップアップの理由の表示、追加、編集、および削除を実行できます。

Finesse で設定する理由コードは Unified CCE に自動的に入力されません。ソリューション全体でそれらを入力するには、Finesse と Unified CCE の両方に理由コードを設定する必要があります。



(注) 一部の理由コードは予約されており、使用できません。

Unified CCE システムでは、これらの予約済みの理由コードは次のとおりです：-1、-2、-3、0、999、32767、50001、50002、50003、50004、50005、50010、50020、50030、50040、および 50042。

- [待受停止理由コード, 57 ページ](#)
- [サインアウト理由コード, 63 ページ](#)
- [ラップアップ理由, 67 ページ](#)

待受停止理由コード

待受停止理由コードは、エージェントが状態を「待受停止」に変更する場合に選択できる理由を表します。

待受停止理由コードを表示、追加、編集、または削除するには、[理由コードの管理 (待受停止) (Manage Reason Codes (Not Ready))] ガジェットを使用します。ラベルまたは理由コードを基準として、待受停止理由コードを昇順または降順に並べ替えるには、[理由ラベル (Reason Label)] ヘッダーまたは [理由コード (Reason Code)] ヘッダーをクリックします。グローバル (はい (Yes)) かグローバルでない (いいえ (No)) を基準として理由コードを並べ替えるには、[グローバル (Global)] ヘッダーをクリックします。

待受停止理由コードは、グローバル（すべてのエージェントに対して表示される）またはチーム（指定されたチームのエージェントに対してのみ表示される）のいずれかを対象とすることができます。



(注) Finesse は、最大 100 のグローバル待受停止理由コードおよび 100 のチーム待受停止理由コードをサポートします。

Reason Label	Reason Code	Global?
Lunch Break	1000	Yes
Meeting	1001	Yes
Coffee Break	1002	Yes

New Edit Delete Refresh

345926

次の表で、[理由コードの管理（待受停止）（Manage Reason Codes (Not Ready)）] ガジェットのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
理由ラベル（Reason Label）	待受停止理由コードのラベル。 ラベルには最大 40 文字まで使用でき、待受停止理由コードそれぞれに対して一意である必要があります。英数字と特殊文字の両方がサポートされます。
理由コード（Reason Code）	待受停止理由のコード。 コードは 1 ～ 65535 の任意の値であり、一意である必要があります。
グローバル（Global?）	[はい（Yes）]/[いいえ（No）]理由コードをすべてのエージェントが利用できるか（はい（Yes））、またはエージェントの特定のチームが対象となるか（いいえ（No））を示します。



- (注) Finesse の以前のリリースでは、待受停止理由コードを同じコードで複数作成することができました。以前のリリースからアップグレードすると、重複した値の待受停止理由コードがデータベースに存在してしまう場合があります。アップグレードが完了したら、これらの重複したコードを見つけて編集し、一意の値にしてください。[理由コード (Reason Code)]ヘッダーをクリックしてコードを値で並び替えれば、重複したコードが見つかります。

[理由コードの管理 (待受停止) (Manage Reason Codes (Not Ready))] ガジェットでのアクションは次のとおりです。

- [新規 (New)] : 新しい待受停止理由コードを追加します。
- [編集 (Edit)] : 既存の待受停止理由コードを編集します。
- [削除 (Delete)] : 待受停止理由コードを削除します。
- [更新 (Refresh)] : サーバから待受停止理由コードのリストをリロードします。



- (注) 待受停止理由コードを追加、編集、または削除する場合、3 秒後に Finesse デスクトップに変更が反映されます。ただし、変更時にサインインしていたエージェントのデスクトップには、サインアウトして再びサインインするまで変更が反映されません。

エージェントが Finesse デスクトップにサインインすると、エージェントの状態が待受停止に設定されます。エージェントは、待受中状態に変更することも、次の図に示すように、エージェント状態のドロップダウンリストから待受停止理由コードのいずれかを選択することもできます。



エージェントが待受中から待受停止にステータスを変更する場合、そのエージェントは設定されたコードのリストから適切な待受停止理由コードを選択できます。

コール中のエージェントは、コールが完了したときに適用される状態を選択することができます。たとえば、コールの終了時に待受停止状態にする場合、エージェントは通話中にドロップダウンリストから [待受停止 (Not Ready)] を選択できます。Finesse デスクトップに、エージェントが通話中の状態であり、待受停止が保留状態であることが表示されます。



エージェントが待受停止理由コードを適用した場合も、デスクトップに、理由コード（この例では、「待受停止 - 昼食 (Not Ready - Lunch)」）とともに保留状態が表示されます。



保留状態の変更は、エージェントの状態が通話中であるときに、デスクトップに表示されます（たとえば、保留中、コンサルトコール中、会議中、コールのサイレントモニタリング中）。

待受停止理由コードの追加

新しい受信不可理由コードを追加するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [理由コードを管理 (受信不可) (Manage Reason Codes (Not Ready))] ガジェットで、[新規 (New)] をクリックします。
[新しい理由コード (New Reason Code)] 領域が表示されます。

- ステップ 2** [理由ラベル (Reason Label)] ボックスに、理由コードのラベルを入力します。
(注) 受信不可理由コードのラベルは 40 文字に制限されます。
- ステップ 3** [理由ラベル (Reason Label)] ボックスに、理由コードを入力します。

(注) コードは1～65535であり、一意である必要があります。

先頭または末尾にスペースがないことを確認します。

- ステップ4** 理由コードがグローバルである場合、[グローバル (Global?)]チェックボックスをオンにします。理由コードがチームに固有の場合は、[グローバル (Global?)]チェックボックスをオフにします。
- (注) デフォルトでは、[グローバル (Global?)]チェックボックスはオンになっています。
- ステップ5** [保存 (Save)]をクリックします。
- (注) Finesseサーバは、データベースに理由ラベルを保存する前に、先頭または末尾のスペースを削除します。

待受停止理由コードの編集

既存の受信不可理由コードのラベルまたはコードを編集するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ1** [理由コードの管理 (受信不可) (Manage Reason Codes (Not Ready))]ガジェットで、編集する理由コードを選択します。
- ステップ2** [編集 (Edit)]をクリックします。
[理由コードの編集 (Edit Reason Code)]領域が表示されます。

Reason Label	Reason Code	Global?
Lunch Break	1000	Yes
Meeting	1001	Yes
Coffee Break	1002	Yes

Edit Reason Code

Reason Label: Reason Code:

Global?

- ステップ3** 受信不可理由コードのラベルを変更する場合、[理由ラベル (Reason Label)]フィールドに、理由コードの新しいラベルを入力します。コードを変更する場合、[理由コード (Reason Code)]フィー

ルドに新しいコードを入力します。誰がコードにアクセスできるかを変更する場合は、[グローバル (Global?)] チェックボックスをオンまたはオフにします。

ステップ 4 [保存 (Save)] をクリックします。

待受停止理由コードの削除



(注) 受信不可理由コードが削除された後にエージェントがその受信不可理由コードを選択した場合、エラーが発生する可能性があります。受信不可理由コードを変更しているときにサインインしていたエージェントは、サインアウトして再びサインインするまでデスクトップに変更が反映されません。

受信不可理由コードを削除するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [ラップアップ理由を管理 (Manage Wrap-Up Reasons)] ガジェットで、削除する受信不可理由コードを選択します。

ステップ 2 [削除 (Delete)] をクリックします。
選択した理由コードを削除するかどうかの確認が求められます。

Reason Label	Reason Code	Global?
Lunch Break	1000	Yes
Meeting	1001	Yes
Coffee Break	1002	Yes

⚠ Are you sure you want to delete the selected Reason Code? (Meeting)

Yes No

345924

ステップ 3 選択した理由コードを削除するには [はい (Yes)] をクリックします。

サインアウト理由コード

サインアウト理由コードは、エージェントが Finesse デスクトップからサインアウトするときを選択できる理由を表します。

サインアウト理由コードを表示、追加、編集、または削除するには、[理由コードの管理（サインアウト）（Manage Reason Codes (Sign Out)）] ガジェットを使用します。サインアウト理由コードを、ラベルまたは理由コードを基準として昇順または降順に並べ替えるには、[理由ラベル（Reason Label）] ヘッダーまたは [理由コード（Reason Code）] ヘッダーをクリックします。グローバル（はい（Yes））かグローバルでない（いいえ（No））かを基準として理由コードを並べ替えるには、[グローバル（Global）] ヘッダーをクリックします。

サインアウト理由コードは、グローバル（すべてのエージェントに対して表示される）またはチーム（指定されたチームのエージェントに対してのみ表示される）のいずれかを対象とすることができます。



(注) Finesse は、最大 100 のグローバル サインアウト理由コードおよび 100 のチーム サインアウト理由コードをサポートします。

Manage Reason Codes (Sign Out)		
Reason Label	Reason Code	Global?
End of Shift	10	Yes
Vacation Time	22	Yes
Paid Time Off	30	Yes

New Edit Delete Refresh

345930

次の表で、[理由コードの管理（サインアウト）（Manage Reason Codes (Sign Out)）] ガジェットのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
理由ラベル（Reason Label）	サインアウト理由コードのラベル。 ラベルには最大 40 文字まで使用でき、各サインアウト理由コードに対して一意である必要があります。英数字と特殊文字の両方がサポートされます。
理由コード（Reason Code）	サインアウト理由のコード。

	コードは 1 ~ 65535 の任意の値であり、一意である必要があります。
グローバル (Global?)	[はい (Yes)]/[いいえ (No)]理由コードをすべてのエージェントが利用できるか (はい (Yes))、またはエージェントの特定のチームが対象となるか (いいえ (No)) を示します。



- (注) Finesse の以前のリリースでは、サインアウト理由コードを同じコードで複数作成することができました。以前のリリースからアップグレードすると、重複した値のサインアウト理由コードがデータベースに存在してしまう場合があります。アップグレードが完了したら、これらの重複したコードを見つけて編集し、一意の値にしてください。[理由コード (Reason Code)]ヘッダーをクリックしてコードを値で並び替えれば、重複したコードが見つかります。

[理由コードの管理 (サインアウト) (Manage Reason Codes (Sign Out)] | ガジェットでのアクションは次のとおりです。

- [新規 (New)] : 新しいサインアウト理由コードを追加します。
- [編集 (Edit)] : 既存のサインアウト理由コードを編集します。
- [削除 (Delete)] : サインアウト理由コードを削除します。
- [更新 (Refresh)] : サーバからサインアウト理由コードのリストをリロードします。



- (注) サインアウト理由コードを追加、編集、または削除する場合、3 秒後に Finesse デスクトップに変更が反映されます。ただし、変更時にサインインしていたエージェントのデスクトップには、サインアウトして再びサインインするまで変更が反映されません。

エージェントがデスクトップで [サインアウト (Sign Out)] をクリックすると、ドロップダウンリストに設定済みのサインアウトコードが表示されます。エージェントは、エージェントがサインアウトする理由を示すコードを選択できます。



サインアウト理由コードの追加

新しいサインアウト理由コードを追加するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [理由コードを管理 (サインアウト) (Manager Reason Codes (Sign Out))] ガジェットで、[New] をクリックします。
[新しい理由コード (New Reason Code)] 領域が表示されます。

The screenshot shows a form titled 'New Reason Code'. It has two input fields: 'Reason Label' and 'Reason Code'. Below these is a 'Global?' checkbox which is checked. At the bottom are 'Save' and 'Cancel' buttons.

- ステップ 2** [理由ラベル (Reason Label)] ボックスに、理由コードのラベルを入力します。
(注) サインアウト理由コードのラベルは 40 文字に制限されます。
- ステップ 3** [理由ラベル (Reason Label)] ボックスに、理由コードを入力します。
(注) コードは 1 ~ 65535 であり、一意である必要があります。
先頭または末尾にスペースがないことを確認します。
- ステップ 4** 理由コードがグローバルである場合、[グローバル (Global?)] チェックボックスをオンにします。理由コードがチームに固有の場合は、[グローバル (Global?)] チェックボックスをオフにします。
(注) デフォルトでは、[グローバル (Global?)] チェックボックスはオンになっています。
- ステップ 5** [保存 (Save)] をクリックします。

サインアウト理由コードの編集

既存のサインアウト理由コードのラベルまたはコードを編集するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [理由コードを管理 (サインアウト) (Manage Reason Codes (Sign Out))] ガジェットで、編集する理由コードを選択します。
- ステップ 2** [編集 (Edit)] をクリックします。
[理由コードの編集 (Edit Reason Code)] 領域が表示されます。

Manage Reason Codes (Sign Out)

Reason Label	Reason Code	Global?
End of Shift	10	Yes
Vacation Time	22	Yes
Paid Time Off	30	Yes

Edit Reason Code

Reason Label: Reason Code:

Global?

Save Cancel

345929

ステップ 3 サインアウト理由コードのラベルを変更する場合、[理由ラベル (Reason Label)] フィールドに、理由コードの新しいラベルを入力します。コードを変更する場合、[理由コード (Reason Code)] フィールドに新しいコードを入力します。誰がコードにアクセスできるかを変更する場合は、[グローバル (Global?)] チェックボックスをオンまたはオフにします。

ステップ 4 [保存 (Save)] をクリックします。

サインアウト理由コードの削除



(注) サインアウト理由コードが削除された後にエージェントがそのコードを選択した場合、エラーが発生する可能性があります。サインアウト理由コードを変更しているときにサインインしていたエージェントは、サインアウトして再びサインインするまでデスクトップに変更が反映されません。

サインアウト理由コードを削除するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [理由コードを管理 (サインアウト) (Manage Reason Codes (Sign Out))] ガジェットで、削除するサインアウト理由コードを選択します。

ステップ 2 [削除 (Delete)] をクリックします。
選択した理由コードを削除するかどうかの確認が求められます。



345928

ステップ 3 選択したサインアウト理由コードを削除するには [はい (Yes)] をクリックします。

ラップアップ理由

ラップアップ理由は、エージェントがコールに適用できる理由を表します。ラップアップ理由は顧客がコンタクトセンターに電話をかけてきた理由を示します。たとえば、セールスへの電話に1台のラップアップ理由を指定し、サポートへの電話に別のラップアップ理由を指定することができます。

ラップアップ理由をすべてのエージェントに対してグローバルに使用可能にするように設定することも、特定のチームのみに対して使用可能にするように設定することもできます。

ラップアップ理由を表示、追加、編集、または削除するには、[ラップアップ理由を管理 (Manage Wrap-Up Reasons)] ガジェットを使用します。[理由ラベル (Reason Label)] ヘッダーをクリックすると、ラップアップ理由を昇順または降順で並べ替えることができます。グローバル (Yes) かそうでない (No) かを基準としてラップアップ理由を並べ替えるには、[グローバル (Global)] ヘッダーをクリックします。



(注) Finesse は、最大 100 のグローバル ラップアップ理由および 1500 のチーム ラップアップ理由をサポートします。1 つのチームには、100 以下のラップアップ理由を割り当てることができます。

Finesse は着信コールおよびアウトバウンドオプションのダイヤラコールのみに対してラップアップ理由をサポートします (Finesse はアウトバウンド オプションダイレクトプレビュー モードをサポートしません)。Finesse はエージェントが発信したコールのラップアップはサポートしません。

ラップアップを有効にするには、Unified CCE Agent Desk 設定で次の両方の属性を設定する必要があります。

- 着信属性の [作業 (Work)] モードを [オプション (Optional)] または [必須 (Required)] に設定します。
- 発信属性の [作業 (Work)] モードを [オプション (Optional)] または [不可 (Not Allowed)] に設定します。

着信属性の [作業 (Work)] モードが [必須 (Required)] に設定される場合、エージェントは、着信コールまたはアウトバウンドオプションコールの終了後に、ラップアップ状態に自動的に移行します。着信属性の [作業 (Work)] モードが [オプション (Optional)] に設定される場合、コールの終了後にラップアップ状態に移行するためには、エージェントはエージェント状態のドロップダウンリストからラップアップを選択する必要があります。エージェントがコール中にラップアップを選択しない場合、エージェントはコールの終了後にラップアップ状態に移行しません。

Agent Desktop 設定の指定に関する詳細情報については、Unified CCE の設定マネージャのオンラインヘルプを参照してください。



- (注) エージェントがラップアップに設定されていて、通話中に保留状態を選択した場合、コールの完了時に、そのエージェントは通話中に選択した保留状態ではなく、ラップアップ状態になります。エージェントは新しい状態（受信可または受信不可）を選択するか、ラップアップタイマーを期限切れにすることで、ラップアップを終了できます。エージェントが新しい状態を選択した場合、新しい状態によってコール中に選定した保留状態が上書きされます。ラップアップタイマーが期限切れになると、エージェントが保留中状態に移行します。

Manage Wrap-Up Reasons	
Wrap-Up Reason Label	Global?
Sales	Yes
Support	Yes
Product Question	Yes
Wrong Number	Yes

New Edit Delete Refresh

345934

次の表で、[ラップアップ理由を管理 (Manage Wrap-Up Reasons)] ガジェットのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
Reason Label	ラップアップ理由のラベル。

	このラベルは、各ラップアップ理由に対して一意にする必要があります、最大長は 39 バイトです（米国英語の 39 文字に相当）。英数字と特殊文字の両方がサポートされます。
Global?	[はい (Yes)]/[いいえ (No)]ラップアップ理由をすべてのエージェントが利用できるか (Yes) 、またはエージェントの特定のチームが対象となるか (No) を示します。

[ラップアップ理由を管理 (Manage Wrap-Up Reasons)] ガジェットでのアクションは次のとおりです。

- **[新規 (New)]** : 新しいラップアップ理由を追加します。
- **[編集 (Edit)]** : 既存のラップアップ理由を編集します。
- **[削除 (Delete)]** : ラップアップ理由を削除します。
- **[更新 (Refresh)]** : サーバからラップアップ理由のリストをリロードします。



(注) ラップアップ理由を追加、編集、または削除する場合、3 秒後にエージェントまたはスーパーバイザのデスクトップに変更が反映されます。ただし、変更時にサインインしていたエージェントのデスクトップには、サインアウトして再びサインインするまで変更が反映されません。

ラップアップ理由の追加

新しいラップアップ理由を追加するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [ラップアップ理由を管理 (Manage Wrap-Up Reasons)] ガジェットで、[新規 (New)] をクリックします。
[新しいラップアップ理由 (New Wrap-Up Reason)] 領域が表示されます。

- ステップ 2** [理由ラベル (Reason Label)] フィールドに、ラップアップ理由のラベルを追加します。
(注) ラップアップ理由ラベルは、39 バイトに制限されています。

- ステップ 3** ラップアップ理由がグローバルである場合、[グローバル (Global?)] チェックボックスをオンにします。ラップアップ理由がチームに固有の場合は、[グローバル (Global?)] チェックボックスをオフにします。
(注) デフォルトでは、[グローバル (Global?)] チェックボックスはオンになっています。
- ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。

ラップアップ理由の編集

既存のラップアップ理由を編集するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [ラップアップ理由を管理 (Manage Wrap-Up Reasons)] ガジェットで、編集するラップアップ理由を選択します。
- ステップ 2** [編集 (Edit)] をクリックします。
[ラップアップ理由の編集 (Edit Wrap-Up Reason)] 領域が表示されます。

The screenshot shows the 'Manage Wrap-Up Reasons' interface. It features a table with two columns: 'Wrap-Up Reason Label' and 'Global?'. The table contains four rows: 'Sales', 'Support', 'Product Question', and 'Wrong Number'. The 'Wrong Number' row is highlighted in yellow. Below the table is the 'Edit Wrap-Up Reason' form, which has a 'Wrap-Up Reason Label' field containing 'Wrong Number' and a 'Global?' checkbox that is checked. At the bottom of the form are 'Save' and 'Cancel' buttons.

Wrap-Up Reason Label	Global?
Sales	Yes
Support	Yes
Product Question	Yes
Wrong Number	Yes

Edit Wrap-Up Reason

Wrap-Up Reason Label: Global?

345933

- ステップ 3** [ラップアップ理由ラベル (Wrap-Up Reason Label)] フィールドに、ラップアップ理由の新しいラベルを入力します。誰がラップアップ理由にアクセスできるかを変更する場合は、[グローバル (Global?)] チェックボックスをオンまたはオフにします。
- ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。

ラップアップ理由の削除

ラップアップ理由を削除するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [ラップアップ理由を管理 (Manage Wrap-Up Reasons)] ガジェットで、削除するラップアップ理由を選択します。
- ステップ 2** [削除 (Delete)] をクリックします。
選択したラップアップ理由を削除するかどうかの確認が求められます。



- ステップ 3** 選択したラップアップ理由を削除するには [はい (Yes)] をクリックします。



第 7 章

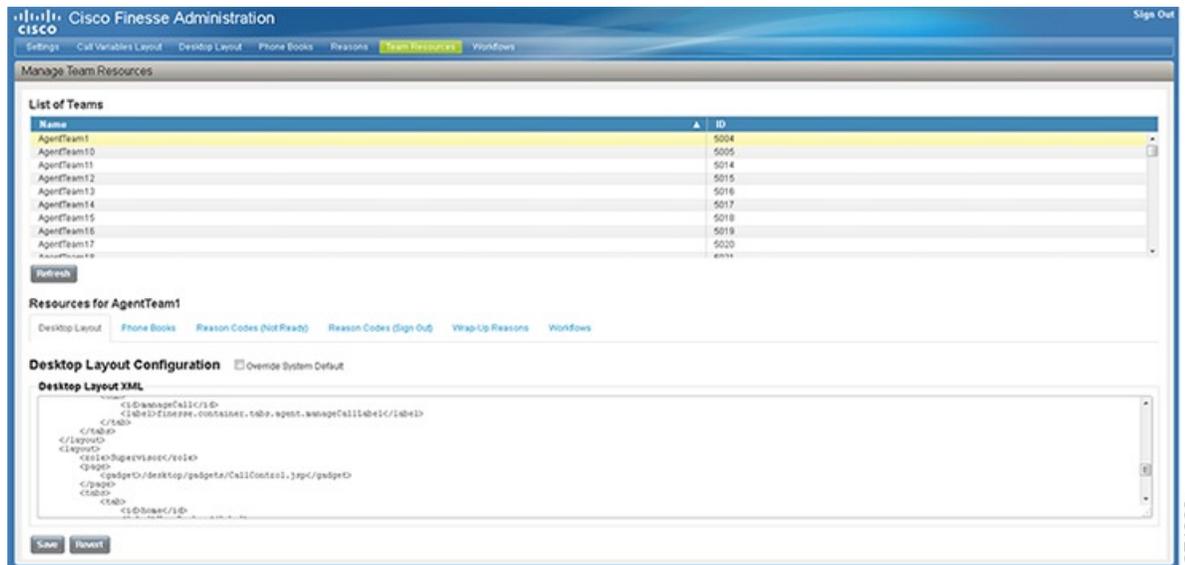
チーム リソースの管理

管理コンソールの [チーム リソース (Team Resources)] タブで、チームに電話帳、理由コード、ラップアップの理由、カスタム デスクトップのレイアウト、およびワークフローを割り当てることができます。

- [チーム リソース, 73 ページ](#)
- [チームへの電話帳と理由の割り当て, 75 ページ](#)
- [チームからの電話帳と理由の割り当て解除, 76 ページ](#)
- [チームへのカスタム デスクトップ レイアウトの割り当て, 77 ページ](#)
- [チームへのワークフローの割り当て, 78 ページ](#)
- [チームからのワークフローの割り当て解除, 78 ページ](#)

チーム リソース

チームへの電話帳、理由、デスクトップのカスタム レイアウト、およびワークフローの割り当ておよび割り当て解除を行うには、[チーム リソース (Team Resources)] タブにある [チーム リソースの管理 (Manage Team Resources)] ガジェットを使用します。[名前 (Name)] ヘッダーまたは [ID] ヘッダーをクリックすると、チームを昇順または降順で並べ替えることができます。



371009

[チームリソースの管理 (Manage Team Resources)] ガジェットには6つのタブがあり、チームにリソースを割り当てたり、割り当てを解除したりできます。次の表に、タブの定義を説明します。

タブ名	説明
デスクトップ レイアウト (Desktop Layout)	チーム用のデスクトップのレイアウトをカスタマイズするには、このタブを使用します。デフォルトレイアウトは、[デスクトップレイアウトの管理 (Manage Desktop Layout)] ガジェットで定義されます。チームに対して1つのカスタムレイアウトを定義できます。
電話帳 (Phone Books)	チームに電話帳を割り当てるか、割り当てを解除するには、このタブを使用します。[電話帳の管理 (Manage Phone Books)] ガジェットでチームが使用できるように定義された電話帳のみを割り当てることができます。
理由コード (受信不可) Reason Codes (Not Ready)	チームに受信不可理由コードを割り当てるか、割り当てを解除するには、このタブを使用します。[受信不可理由コードの管理 (Manage Reason Codes (Not Ready))] ガジェットでチームが使用できる (グローバルではない) ように定義された受信不可理由コードのみを割り当てることができます。
理由コード (サインアウト) Reason Codes (Sign Out)	チームにサインアウト理由コードを割り当てるか、割り当てを解除するには、このタブを使用します。[サインアウト理由コードの管理 (Manage Reason Codes (Sign Out))] ガジェットでチームが使用できる (グローバルではない) ように定義されたサインアウト理由コードのみを割り当てることができます。
ラップアップ理由 (Wrap-Up Reasons)	チームにラップアップ理由を割り当てるか、割り当てを解除するには、このタブを使用します。[ラップアップ理由の管理 (Manage Wrap-Up Reasons)] ガジェットでチームが使用できる (グローバルではない) ように定義されたラップアップ理由のみを割り当てることができます。

タブ名	説明
ワークフロー (Workflows)	チームにワークフローを割り当てるか、割り当てを解除するには、このタブを使用します。[ワークフローの管理 (Manage Workflows)] ガジェットで定義されたワークフローのみを割り当てることができます。

[チームリソースの管理 (Manage Team Resources)] ガジェットでのアクション

- [追加 (Add)] : 電話帳、理由、またはワークフローをチームに割り当てます。
- [保存 (Save)] : チームへの電話帳、理由、デスクトップのレイアウトの割り当て、またはワークフローを保存します。
- [復元 (Revert)] : 保存する前に行った変更をキャンセルします。
- [更新 (Refresh)] : チームのリストを更新します。



(注) チームを選択してから [更新 (Refresh)] をクリックすると、チームが選択解除されて、そのチームの [リソース (Resources)] 領域が表示されなくなります。チームのリストが更新されるので、チームをもう一度選択する必要があります。

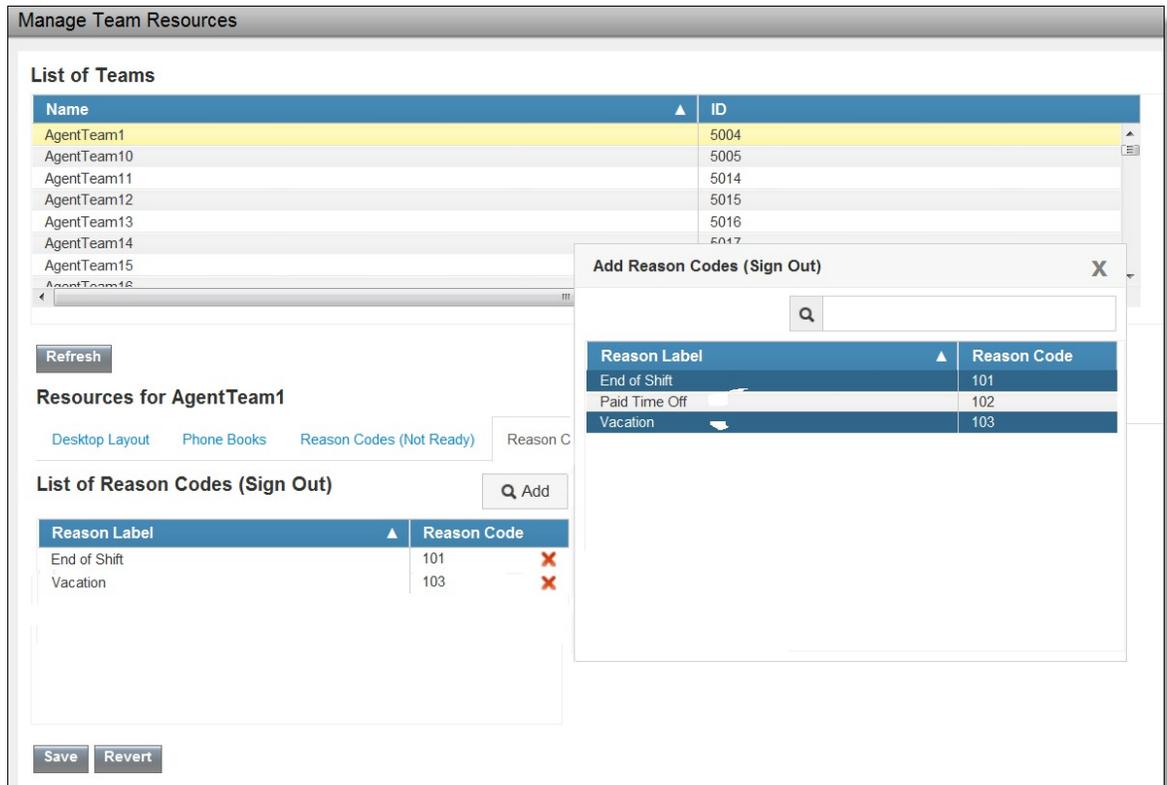
データベースがアクセス不可状態でのチームの追加または削除

Finesse が Finesse データベースにアクセスできないときにチームを追加または削除すると、その変更は Cisco Finesse Tomcat または CTI サーバを再起動するまで、Finesse 管理コンソールに反映されません。

チームへの電話帳と理由の割り当て

手順

- ステップ 1** [チームリソースを管理 (Manage Team Resources)] ガジェットで、チームを選択します。利用可能なリソースごとにタブが表示されます。
- ステップ 2** 選択したチームに割り当てるリソースのタブをクリックします。[<resource> の一覧 (List of <resource>)] 領域が表示されます。
- ステップ 3** [追加 (Add)] をクリックします。
[追加 <resource> (Add <resource>)] ポップアップが表示されます。



346069

- ステップ 4** チームに割り当てる 1 つまたは複数のリソースをリストから選択します。割り当てたリソースは、[追加 <resource> (Add <resource>)] ポップアップで青色で強調表示され、[<resource> の一覧 (List of <resource>)] 領域に追加されます。
- ステップ 5** リソースの割り当てが完了したら、[保存 (Save)] をクリックします。
 (注) すべてのリソースタブで変更を行うと同時に保存することもできます。1 つのリソースのタブでエラーが発生し、その他のタブではエラーが発生していない場合、エラーなしのタブでは変更が保存され、エラーが発生したタブでは変更が保存されません。

チームからの電話帳と理由の割り当て解除

手順

- ステップ 1** [チーム リソースを管理 (Manage Team Resources)] ガジェットで、チームを選択します。利用可能なリソースごとにタブが表示されます。
- ステップ 2** 選択したチームから割り当てを解除するリソースのタブをクリックします。

[<resource> の一覧 (List of <resource>)] 領域が表示されます。

ステップ 3 割り当てを解除するリソースの隣にある赤い X をクリックします。

ステップ 4 [保存 (Save)] をクリックします。

チームへのカスタムデスクトップレイアウトの割り当て

チームに対してカスタムデスクトップのレイアウトを作成して割り当てるには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [チームリソースを管理 (Manage Team Resources)] ガジェットで、チームを選択します。利用可能なリソースごとにタブが表示されます。

ステップ 2 [デスクトップレイアウト (Desktop Layout)] タブをクリックします。
[デスクトップレイアウトXML (Desktop Layout XML)] 領域が表示されます。この領域には、デフォルトのデスクトップレイアウトXMLが含まれます。

ステップ 3 [オーバーライドシステムデフォルト (Override System Default)] チェックボックスをオンにします。
XMLが編集可能になります。

ステップ 4 必要に応じてXMLを編集します。

ステップ 5 [保存 (Save)] をクリックします。
10秒後にチームのデフォルトのデスクトップのレイアウトがカスタムデスクトップのレイアウトに置き換えられます。変更が保存されるときにスーパーバイザまたはエージェントがサインインしていた場合、そのスーパーバイザまたはエージェントがログアウトしてから再度ログインするまで、変更がそのデスクトップに反映されません。

(注) [オーバーライドシステムデフォルト (Override System Default)] チェックボックスをオフにした場合、XMLへの変更が失われ、編集中のペイン内のXMLがデフォルトのデスクトップレイアウトXMLに戻ります。

関連トピック

[デスクトップレイアウトの管理](#), (27 ページ)

チームへのワークフローの割り当て

手順

-
- ステップ 1** [チーム リソースを管理 (Manage Team Resources)] ガジェットで、チームを選択します。利用可能なリソースごとにタブが表示されます。
- ステップ 2** [ワークフロー (Workflows)] タブをクリックします。
[ワークフローの一覧 (List of Workflows)] 領域が表示されます。
- ステップ 3** [追加 (Add)] をクリックします。
[ワークフローを追加 (Add Workflow)] ポップアップが表示されます。
- ステップ 4** チームに割り当てる 1 つまたは複数のワークフローをリストから選択します。割り当てたワークフローは、[ワークフローを追加 (Add Workflow)] ポップアップで青色で強調表示され、[ワークフローの一覧 (List of Workflow)] 領域に追加されます。
- ステップ 5** ワークフローは、リストに表示されている順序で実行されます。選択したワークフローをリスト内の目的の位置に移動するには、上下の矢印を使用します。
- ステップ 6** ワークフローの割り当てが完了したら、[保存 (Save)] をクリックします。
(注) すべてのリソースタブで変更を行うと同時に保存することもできます。1つのリソースのタブでエラーが発生し、その他のタブではエラーが発生していない場合、エラーなしのタブでは変更が保存され、エラーが発生したタブでは変更が保存されません。
-

チームからのワークフローの割り当て解除

手順

-
- ステップ 1** [チーム リソースを管理 (Manage Team Resources)] ガジェットで、チームを選択します。利用可能なリソースごとにタブが表示されます。
- ステップ 2** [ワークフロー (Workflows)] タブをクリックします。
[ワークフローの一覧 (List of Workflows)] 領域が表示されます。
- ステップ 3** 割り当てを解除するワークフローの隣にある赤い X をクリックします。
- ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。
-



第 8 章

ワークフローの管理

Cisco Finesse 管理コンソールの [ワークフロー (Workflows)] タブで、ワークフローとワークフローアクションを作成および管理できます。

- [ワークフローとワークフローアクション, 79 ページ](#)
- [ブラウザ POP ワークフローアクションの追加, 85 ページ](#)
- [HTTP 要求ワークフローアクションの追加, 86 ページ](#)
- [ワークフローアクションの編集, 87 ページ](#)
- [ワークフローアクションの削除, 88 ページ](#)
- [ワークフローの追加, 89 ページ](#)
- [ワークフローの編集, 90 ページ](#)
- [ワークフローの削除, 91 ページ](#)

ワークフローとワークフローアクション

ワークフローを使用して、共通の反復的なエージェント タスクを自動化することができます。ワークフローには一意の名前と有用な説明があります。[ワークフローを管理 (Manage Workflows)] ガジェットと [ワークフローアクションを管理 (Manage Workflow Actions)] ガジェットを使用して、ワークフローおよびワークフローアクションを表示、追加、編集、または削除します。

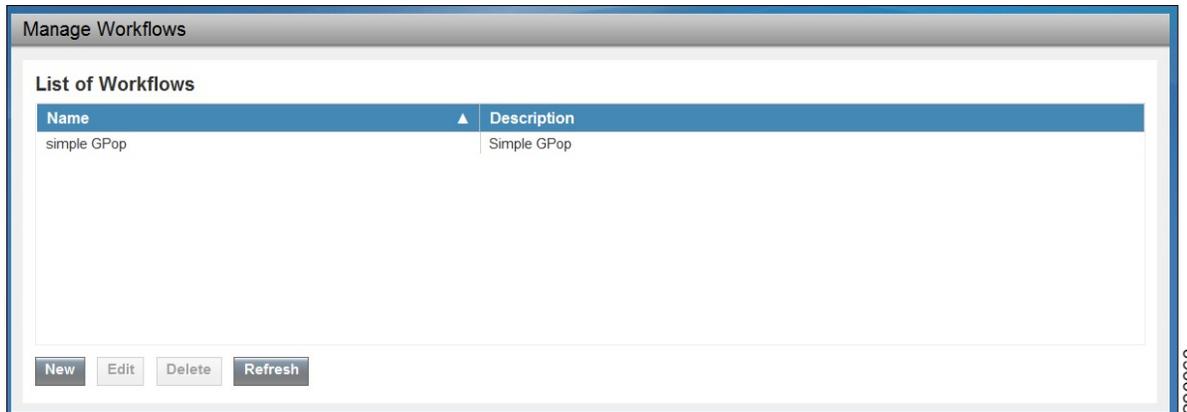
すべてのワークフローがチーム レベルのワークフローです。グローバルのワークフローは作成できません。グローバルワークフローが必要な場合は、チームワークフローを作成して、すべてのチームに割り当てます。

Finesse は次の数のワークフローとワークフローアクションをサポートします。

- Finesse システムあたり 100 個のワークフロー
- Finesse システムあたり 100 個のアクション
- チームあたり 20 個のワークフロー

- ワークフローあたり 5 つの条件
- ワークフローあたり 5 つのアクション
- アクションあたり 5 つの変数

ワークフローとワークフローアクションを昇順または降順で並べ替えるには、列のヘッダーをクリックします。



390060

次の表で、[ワークフローを管理 (Manage Workflows)] ガジェットのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
名前 (Name)	ワークフローの名前。名前は一意である必要があり、最大 40 文字にすることができます。
説明 (Description)	ワークフローの説明。説明は最大 128 文字で指定します。



390059

次の表で、[ワークフローを管理 (Manage Workflows)] ガジェットのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
名前 (Name)	ワークフローアクションの名前。名前は一意である必要があり、最大 64 文字にすることができます。
タイプ (Type)	ワークフローのタイプ。使用できる値は、[Browser Pop]、[HTTP Request] です。

[ワークフローを管理 (Manage Workflows)] ガジェットと [ワークフロー アクションを管理 (Manage Workflow Actions)] ガジェットのアクションは次のとおりです。

- [新規 (New)] : 新しいワークフローまたはワークフロー アクションを追加します。
- [編集 (Edit)] : ワークフローまたはワークフロー アクションを編集します。
- [削除 (Delete)] : ワークフローまたはワークフロー アクションを削除します。
- [復元 (Refresh)] : サーバからワークフローまたはワークフロー アクションのリストをリロードします。

Finesse デスクトップまたはサードパーティ ガジェットで処理されるワークフロー アクションを設定できます。サードパーティ ガジェットは Finesse とは異なる方法でアクションを処理するように設計できます。

各ワークフローには 1 種類のトリガーだけを含める必要があります。トリガーは、Finesse ダイアログ イベントに基づきます。ダイアログ イベントには次のようなものがあります。

- コールが着信したとき
- コールが応答されたとき



(注) コールが応答されたときにワークフローをトリガーするように設定すると、エージェントが着信コールに回答するときや発信コールを行うとき、または顧客がアウトバウンド オプション コールに回答するときに、ワークフローを実行します。

- コールが終了したとき
- コールを発信するとき
- アウトバウンド オプション コールのプレビュー中

ワークフロー エンジンでは次の簡単なロジックを使用して、ワークフローを実行するかどうかを判断します。

- ワークフローを実行する必要があるかどうかを判断するために、受け取った各ダイアログイベントに対してトリガーセットと条件が評価されます。
- ワークフローエンジンは、設定済みのワークフローのトリガーセットおよび条件を満たす最初のコールに対するワークフローのイベントを処理します。このコールが終了するまでは、その他のワークフローを実行しません。最初のコール中にエージェントが次のコールを受け取ると、最初のコールが終了しても、2回目のコールでワークフローを実行しません。



(注) アウトバウンドプレビューコールは、このルールの例外です。エージェントがコールを受け取る場合と同様に、エージェントがコールをプレビューする間に、ワークフローを実行できます。

- 特定のトリガータイプ（たとえば、コールの着信）のワークフローの実行後、同じダイアログ ID に対して再びトリガーを実行することはありません。

ワークフローエンジンは、エージェントがサインインすると、そのエージェントのワークフローをキャッシュします。エージェントをサインアウトしてもう一度サインインするか、ブラウザを更新するまで、エージェントのワークフローは変更されません。



(注) コールの着信、コールへの応答、またはコールの発信をトリガーするワークフローは、ブラウザが更新されたときに実行されます。エージェントがブラウザを更新すると、ワークフローエンジンではコールが最近の着信、または新規の着信として表示されます。HTTP 要求アクションがワークフローの一部である場合、そのHTTP要求はエージェントがブラウザを更新したときに送信されます。HTTP 要求を受信するアプリケーションは、このシナリオを考慮する必要があります。そのようにしないと、予想外の結果が発生する場合があります。

ワークフローの例は、ダイアログのイベント（たとえば、ANI や顧客情報）から情報を収集し、顧客情報が含まれる Web ページを表示するアクションをトリガーするコール着信イベントです。

イベントから収集したデータの値によって、トリガーイベントをフィルタリングできます。いずれかの条件が満たされたか、すべての条件が満たされたときに実行するようにワークフローを設定できます。

個々の条件は、次のように構成されます。

- 調査するイベント データ。たとえば DNIS、コール変数
- イベントデータと入力された値の比較（たとえば、contains（含まれる）、is equal to（等しい）、is not equal to（等しくない）、begins with（次の値で始まる）、ends with（次の値で終わる）、is empty（空白）、is not empty（空白ではない）、および is in list（リストにある））

トリガーとその条件が満たされたときに、ワークフローに割り当てられたアクションのリストが実行されます。アクションは、リストに表示されている順序で実行されます。

ワークフローは、Finesse ユーザであるエージェントおよびスーパーバイザのみを対象として実行されます。ワークフローエンジンは Finesse デスクトップアプリケーションでユーザ単位でクラ

イベント側を実行する JavaScript ライブラリです。デスクトップは、ユーザがログインするとき、またはブラウザを更新するたびに、サーバからユーザに対して実行するワークフローを取得します。



(注) ユーザがサインインしている間にワークフローまたはアクションに対して行われた変更は、自動的にそのユーザにプッシュされません。

ワークフローやアクションが動作できないように矛盾するワークフロー、条件、およびアクションを設定することができます。ワークフローは検証されていません。

チームに複数のワークフローが設定されている場合、ワークフローエンジンは、設定された順序で評価します。ワークフローエンジンはアクションなしのワークフローを無視します。ワークフローエンジンがイベントやワークフローの条件と一致するトリガーのあるワークフローを検出し、そのワークフロー条件を **true** と評価した場合、そのワークフローが使用され、リスト内の後続のワークフローは評価されません。条件なしのワークフローは、イベントがワークフローのトリガーと一致する場合に **true** と評価します。デフォルトでは、すべてのワークフローが有効です。特定のユーザに対して一度に実行できるワークフローは1つだけです。

ワークフローエンジンは、ワークフローをトリガーしたダイアログから、ワークフロー条件に使用されるダイアログベースの変数を取得します。変数がダイアログで見つからない場合、その値は空であると見なされます。

ワークフローエンジンは、一致するワークフローに関連付けられたアクションを、表示された順序で実行します。ワークフローエンジンは以前に実行したアクションが失敗した場合でも、ワークフローでアクションを実行します。失敗したアクションは記録されます。

Finesse サーバは、Finesse ユーザに対して表示されるコールを制御します。ユーザに対して複数のコールが存在している場合、ワークフローはトリガーに一致する最初のコールだけに適用されません。表示される最初のコールがトリガーが一致せず、2番目のコールがトリガーに一致した場合、ワークフローエンジンは、2番目のコールに対してトリガーを評価して処理します。

表示されるコールが Finesse デスクトップで唯一のコールである場合は、そのコールが最初に表示されるコールであると見なされます。(電話会議中に) 電話機で2件のコールがマージされる場合、存続しているコールの最初に表示されたコールフラグ値が使用されます。

ユーザがブラウザを更新したときにコールが存在している場合、ワークフローエンジンはそのコールをそのまま評価します。ダイアログデータ(コール変数値)が変更された場合、データが元のワークフローのトリガーおよび条件と一致しなくなった可能性があります。データが別のワークフローと一致する場合や、一致するワークフローがない場合もあります。

ユーザがブラウザを更新したときに複数のコールが存在している場合、ワークフローエンジンは Finesse サーバから受信した最初のダイアログを最初に表示されるコールとして処理します。このコールは、ブラウザの更新前に最初に表示されていたコールと同じコールである必要はありません。その他のコールに対して受信したダイアログは、最初に表示されるコールとは見なされないため、無視されます。ブラウザの更新後、ワークフローエンジンがロードされる前に複数のコールのダイアログ後が受信された場合、最初に表示されるコールと見なされるコールがないため、評価されるダイアログはありません。

ワークフローは、Finesseのエージェントとスーパーバイザの両方に対して実行されます。スーパーバイザが属しているチーム（スーパーバイザが管理するチームとは区別される）が、スーパーバイザに対して実行するワークフローを判断します。スーパーバイザを自分のチームに所属させて、エージェントのワークフローが実行されないようにすることができます。

ワークフローのトリガーとアウトバウンドコール



- (注) アウトバウンド オプション コール専用のワークフローを作成する際、**BAStatus** の状態は空ではありません。この状態では、ワークフローが、アウトバウンド オプション コールを、エージェントが開始したアウトバウンド コールと区別することができます。

次の表では、いくつかのアウトバウンド コールのシナリオで、ワークフローがいつトリガーするかについて説明します。

ワークフローのトリガー	ダイレクトプレビュー アウトバウンドコール	プレビューアウトバ ウンドコール	プログレッシブ/プレ ディクティブアウトバ ウンドコール
コールのプレビュー中	エージェントがコールをプレビューしたとき（コールを受け入れるか、または拒否する前）	エージェントがコールをプレビューしたとき（コールを受け入れるか、または拒否する前）	トリガーしない
コールが着信したとき	トリガーしない	エージェントがコールを受け取れたとき	コールがエージェントデスクトップに着信したとき
コールが応答されたとき	顧客がコールに応答したとき、およびフェールオーバー中	顧客がコールに応答したとき、およびフェールオーバー中	顧客がコールに応答したとき
コールが行われたとき。	顧客のコールが開始されたとき	顧客のコールが開始されたとき	顧客のコールが開始されたとき、およびフェールオーバー中
コールが終了したとき	顧客のコールが終了したとき	顧客のコールが終了したとき	顧客のコールが終了したとき

ブラウザ POP ワークフロー アクションの追加

[ブラウザの POP (Browser Pop)]ワークフロー アクションでは、ワークフローの条件が満たされた場合に、ブラウザのウィンドウまたはユーザのデスクトップのタブを開きます。



(注) このアクションで新しいウィンドウまたはデスクトップのタブのどちらを開くかは、ターゲットユーザのブラウザの設定によって異なります。

手順

- ステップ 1** [ワークフローを管理 (Manage Workflow Actions)]ガジェットで、[新規 (New)]をクリックします。
[新しいアクション (New Action)]領域が表示されます。

The screenshot shows the 'Manage Workflow Actions' window. At the top, there's a 'List of Actions' table with columns 'Name' and 'Type'. Below this is the 'New Action' form. It includes a 'Name' text input, a 'Type' dropdown menu (currently showing 'Browser Pop'), and a 'Handled by' dropdown menu (currently showing 'Finesse Desktop'). There are also fields for 'Window Name', 'Browser URL', and a 'Preview' section with a 'Browser URL' input and an 'Open' button. At the bottom left, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

- ステップ 2** [名前 (Name)]ボックスに、アクションの名前を入力します。
(注) ワークフローアクション名は 64 文字に制限され
ます。
- ステップ 3** [タイプ (Type)]ドロップダウンリストで、[ブラウザの POP (Browser Pop)]を選択します。
- ステップ 4** [ハンドルドバイ (Handled By)]ドロップダウンリストから、Finesse デスクトップまたはその他 (サードパーティガジェット) のうち、どれがアクションを実行するかを選択します。

ステップ 5 [ウィンドウ名 (Window Name)] ボックスに、開いているウィンドウの ID として使用する名前を入力します。このウィンドウ名を使用するアクションは、その特定のウィンドウを再利用します。
(注) ウィンドウ名は 40 文字に制限され、空白にすることができます。ウィンドウ名を空白にすると、アクションが実行されるたびに新しいウィンドウが開きます。

ステップ 6 タグを追加するには、開くブラウザ ウィンドウの URL を入力して、ボックスの右側にあるタグアイコンをクリックし、ドロップダウンリストから 1 つまたは複数の変数を選択します。

例 :

`http://www.google.com/search?q=callVariable1 & callVariable2`

選択するすべての変数に対して、[サンプルデータ (Sample Data)] ボックスにテストデータを入力できます。[サンプルデータ (Sample Data)] 領域の下の [ブラウザ URL (Browser URL)] ボックスに、サンプル URL が自動的に生成されます。URL をテストするには、[開く (Open)] をクリックして、ブラウザで URL を開きます。

(注) Finesse は、入力した URL を検証しません。

ステップ 7 [保存 (Save)] をクリックします。

HTTP 要求ワークフローアクションの追加

[HTTP 要求 (HTTP Request)] ワークフローアクションは、デスクトップ ユーザに代わって API への HTTP 要求を作成します。

手順

ステップ 1 [ワークフローアクションの管理 (Manage Workflow Actions)] 領域で、[新規 (New)] をクリックします。

[新しいアクション (New Action)] 領域が表示されます。

ステップ 2 [名前 (Name)] ボックスに、アクションの名前を入力します。
ワークフローアクション名には、最大 64 文字を含めることができます。

ステップ 3 [タイプ (Type)] ドロップダウンリストで、[HTTP 要求 (HTTP Request)] を選択します。

ステップ 4 [ハンドルドバイ (Handled By)] ドロップダウンリストから、Finesse デスクトップまたはその他 (サードパーティ ガジェット) のうち、どれがアクションを実行するかを選択します。

ステップ 5 [方法 (Method)] ドロップダウンリストで、使用する方法を選択します。
PUT と POST のいずれかを選択できます。

ステップ 6 [ロケーション (Location)] ドロップダウンリストで、場所を選択します。
Finesse API に対して HTTP 要求を行う場合は、[Finesse] を選択します。他の API に対して要求を行う場合は、[その他 (Other)] を選択します。

ステップ 7 [コンテンツタイプ (Content Type)] ボックスに、コンテンツ タイプを入力します。デフォルトのコンテンツ タイプは `application/xml` で、これは Finesse API 用のコンテンツ タイプです。別の API を使用している場合は、その API 用のコンテンツ タイプを入力します (たとえば、`application/JSON`) 。

ステップ 8 [URL] ボックスに、要求を行う URL を入力します。URL に変数を追加するには、ボックスの右側にあるタグアイコンをクリックし、ドロップダウンリストから 1 つまたは複数の変数を選択します。

例 :

`/finesse/api/User/` 

(注) 前の例では、Finesse API の URL です。別の API に対して要求を行う場合は、URL 全体を入力する必要があります (たとえば、`http://googleapis.com`)。

URL にタグを追加するには、ボックスの右側にあるタグアイコンをクリックし、ドロップダウンリストから 1 つまたは複数の変数を選択します。前の例で、`dialogId` を追加するには、タグアイコンをクリックし、リストから [ダイアログ ID (dialogId)] を選択します。

ステップ 9 [本文 (Body)] ボックスに、要求のテキストを入力します。本文はコンテンツ タイプと一致している必要があります (コンテンツ タイプが `application/xml` の場合、本文に XML を含める必要があります) 。本文に変数を追加するには、ボックスの右側にあるタグアイコンをクリックし、ドロップダウン リストから 1 つまたは複数の変数を選択します。追加するすべての変数に対して、[サンプルデータ (Sample Data)] ボックスにテストデータを入力できます。

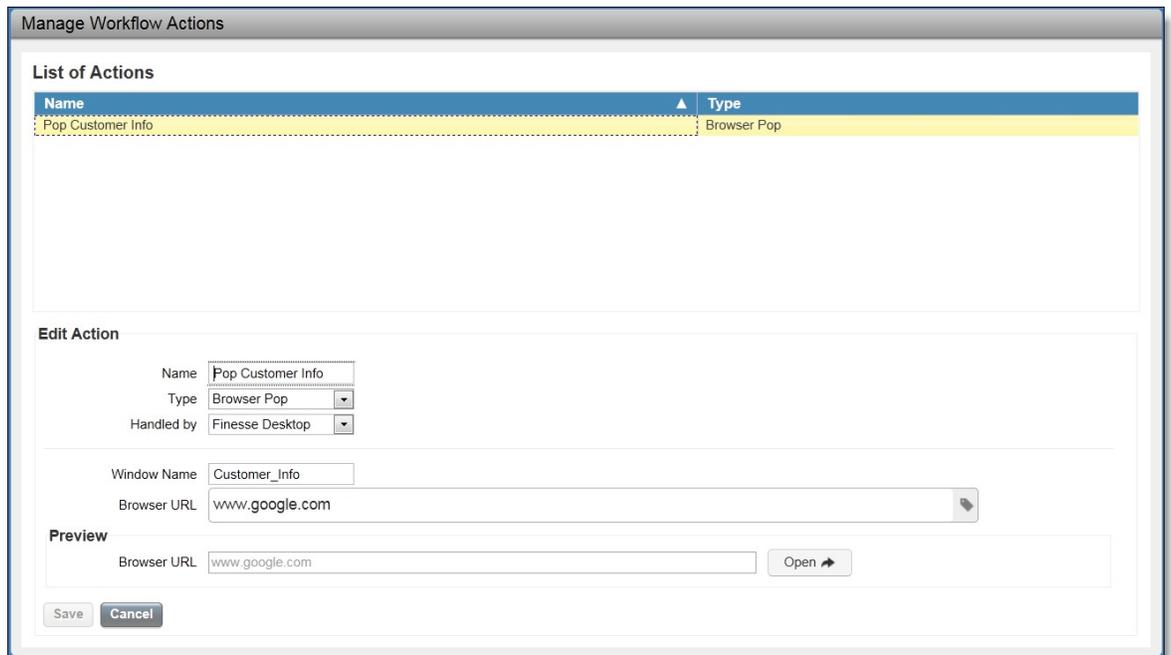
ステップ 10 [保存 (Save)] をクリックします。

ワークフローアクションの編集

手順

ステップ 1 [ワークフローアクションを管理 (Manage Workflow Actions)] ガジェットで、編集するアクションを選択します。

ステップ 2 [編集 (Edit)] をクリックします。
[アクションを編集 (Edit Action)] 領域が表示されます。



390062

ステップ 3 変更するフィールドを編集します。

ステップ 4 [保存 (Save)]をクリックします。

ワークフローアクションの削除

手順

- ステップ 1** [ワークフローアクション (Workflow Actions)] ガジェットで、削除するアクションを選択します。
[アクションを削除 (Delete Action)] 領域が表示されます。
- ステップ 2** [削除 (Delete)] をクリックします。
選択したアクションを削除するかどうかの確認が求められます。
- ステップ 3** 選択したアクションを削除するには [はい (Yes)] をクリックします。

ワークフローの追加

手順

- ステップ 1** [ワークフローを管理 (Manage Workflows)] ガジェットで、[新規 (New)] をクリックします。
[新しいワークフロー (New Workflow)] 領域が表示されます。

New Workflow

Name

Description

When to perform Actions

How to apply Conditions

✗

Ordered List of Actions

Name	Type
Pop Customer Info	BROWSER_POP

- ステップ 2** [名前 (Name)] ボックスに、ワークフローの名前を入力します。
(注) その名前を 40 文字内で入力します。
- ステップ 3** [説明 (Description)] ボックスに、ワークフローの説明を入力します。
(注) 説明は 128 文字に制限されています。

- ステップ 4** [アクションを実行するタイミング (When to perform Actions)] ドロップダウン リストで、ワークフローをトリガーするイベントを選択します。
- ステップ 5** [条件を適用する方法 (How to apply Conditions)] ボックスで、すべての条件が満たされているかどうかを選択し、[条件を追加 (Add Condition)] をクリックして最大 5 つの条件を追加します。
- 例：
たとえば、CallVariable 1 が 123 と等しく、CallVariable 2 が 2 で始まる場合に実行されるアクションを指定できます。
- ステップ 6** [アクションを実行するタイミング (When to perform Actions)] 領域で、[追加 (Add)] をクリックして [アクションを追加 (Add Actions)] 領域を開きます。この領域でアクションをクリックし、[順番付けされたアクションのリスト (Ordered List of Actions)] に追加します。
- ステップ 7** 実行する必要がある順序でアクションを移動するには、[順番付けされたアクションのリスト (Ordered List of Actions)] の横にある上下の矢印を使用します。
- ステップ 8** [保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ 9** 1 つ以上のチームにワークフローを割り当てます。
(注) ワークフローは、チームに割り当てられるまで実行されません。
-

関連トピック

[チームへのワークフローの割り当て, \(78 ページ\)](#)

ワークフローの編集

手順

- ステップ 1** [ワークフローを管理 (Manage Workflows)] ガジェットで、編集するワークフローを選択します。
- ステップ 2** [編集 (Edit)] をクリックします。
[ワークフローを編集 (Edit Workflow)] 領域が表示されます。

Edit Workflow

Name: simple GPop

Description: Simple GPop

When to perform Actions: When a Call ends

How to apply Conditions: If any Conditions are met

[None Configured]

Add Condition

Ordered List of Actions Q Add

Name	Type
GPop	BROWSER_POP

Save Cancel

390065

ステップ 3 変更するフィールドを編集します。

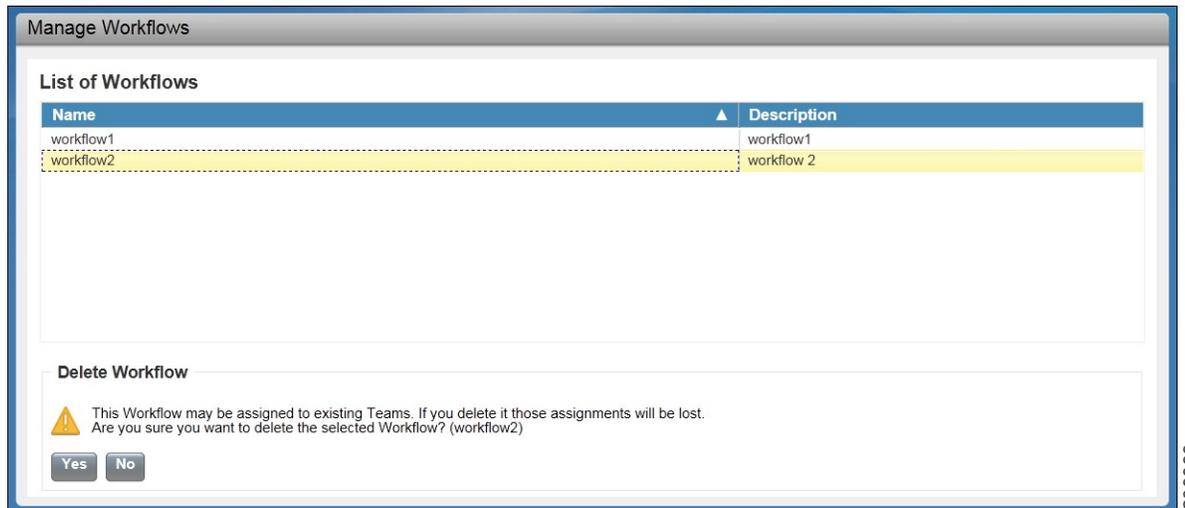
ステップ 4 [保存 (Save)] をクリックします。

ワークフローの削除

手順

ステップ 1 [ワークフローの管理 (Manage Workflows)] ガジェットで、削除するワークフローを選択します。
[ワークフローの削除 (Delete Workflow)] 領域が表示されます。

ステップ 2 [削除 (Delete)] をクリックします。
選択したワークフローを削除するかどうかの確認が求められます。



ステップ 3 選択したワークフローを削除するには [はい (Yes)] をクリックします。



第 9 章

セキュリティの管理

- [HTTP と HTTPS のサポート](#), 93 ページ
- [Cisco Finesse HTTPS リダイレクト](#), 94 ページ
- [自己署名証明書の信頼](#), 95 ページ
- [CA 証明書の取得およびアップロード](#), 97 ページ
- [HTTPS ガジェットの証明書の追加](#), 99 ページ
- [セキュリティパスワードまたは管理者パスワードのリセット](#), 100 ページ

HTTP と HTTPS のサポート

Cisco Finesse の管理コンソールとエージェントデスクトップは HTTP とセキュア HTTP (HTTPS) の両方をサポートします。HTTPS を使用して管理コンソールにアクセスするには、ブラウザで次の URL を入力します。

`https://FQDN/cfadmin`

ここで、*FQDN* はプライマリ Finesse サーバの完全修飾ドメイン名です。

HTTP を使用して管理コンソールにアクセスするには、次の URL を入力します。

`http://FQDN/cfadmin`

同様に、エージェントとスーパーバイザは、次のように HTTP または HTTPS を使用して自分のデスクトップにアクセスできます。

- `http://FQDN/desktop`
- `https://FQDN/desktop`

HTTPS アクセスでは、Finesse に付属の自己署名証明書を信頼するように選択するか、CA 証明書をアップロードして、ブラウザのセキュリティ警告を排除できます。

デフォルトでは、HTTPS アクセスは有効です。Cisco Finesse HTTPS Redirect CLI コマンドを実行して HTTPS を無効にし、Finesse 管理コンソールとエージェント デスクトップの両方に HTTP アクセスを許可できます。

Finesse への HTTPS 要求を実行するカスタム ガジェットを追加する場合、そのガジェットの Finesse サーバに対する証明書を追加する必要があります。

Cisco Finesse HTTPS リダイレクト

Cisco Finesse HTTPS リダイレクトを有効にすると、Finesse デスクトップおよび管理コンソールへのアクセスに HTTPS を使用することが強制されます。Cisco Finesse HTTPS リダイレクトが有効な場合、HTTP を介してデスクトップにアクセスしようとするエージェントやスーパーバイザが HTTPS にリダイレクトされます。HTTP を介して管理コンソールにアクセスしようとする管理者も、HTTPS にリダイレクトされます。

Cisco Finesse HTTPS リダイレクトが無効の場合、デスクトップおよび管理コンソールには HTTP または HTTPS を介してアクセスできます。



(注) このコマンドは、Finesse REST API には影響しません。

2 ノードのセットアップでは、HTTPS リダイレクトをプライマリ Finesse サーバ上でのみ有効または無効にしても、その設定はセカンダリ Finesse サーバに複製されません。プライマリとセカンダリの両方の Finesse サーバで、必要なコマンドを入力する必要があります。

Cisco Finesse HTTPS リダイレクトのステータスを表示する場合、またはこの機能を有効/無効にするには、以下のコマンドを使用します。

- Cisco Finesse HTTPS リダイレクトのステータスを取得する場合：`utils finesse application_https_redirect status`

このコマンドは、Cisco Finesse HTTPS リダイレクトが現在、システム上で有効か無効かを表示します。



(注) セカンダリ サーバでは、HTTPS リダイレクトのステータスは Finesse エージェント デスクトップに対してのみ有効として表示されます。セカンダリ サーバでは Finesse 管理を使用できないため、セカンダリ サーバでは Finesse 管理に対する HTTPS リダイレクトのステータスは、常に無効として表示されます。

- Cisco Finesse HTTPS リダイレクトを有効にする場合：`utils finesse application_https_redirect enable`

Cisco Finesse HTTPS リダイレクトを有効にする前に、Cisco Finesse Tomcat サービスを停止する必要があります。このサービスを停止するには、`utils service stop Cisco Finesse Tomcat` コマンドを使用します。

Cisco Finesse Tomcat サービスが停止していない場合、Cisco Finesse HTTPS リダイレクトを有効にするコマンドは失敗します。また、このコマンドは、Cisco Finesse HTTPS リダイレクトがすでに有効の場合にも失敗します。

Cisco Finesse HTTPS リダイレクトを有効にした後、コマンド `utils service start Cisco Finesse Tomcat` を使用して Cisco Finesse Tomcat サービスを開始します。

- Cisco Finesse HTTPS リダイレクトを無効にする場合 : `utils finesse application_https_redirect disable`

Cisco Finesse HTTPS リダイレクトを無効にする前に、Cisco Finesse Tomcat サービスを停止する必要があります。このサービスを停止するには、`utils service stop Cisco Finesse Tomcat` コマンドを使用します。

Cisco Finesse Tomcat サービスが停止していない場合、Cisco Finesse HTTPS リダイレクトを無効にするコマンドは失敗します。また、このコマンドは、Cisco Finesse HTTPS リダイレクトがすでに無効の場合にも失敗します。

Cisco Finesse HTTPS リダイレクトを無効にした後、コマンド `utils service start Cisco Finesse Tomcat` を使用して Cisco Finesse Tomcat サービスを開始します。

HSTS

Finesse はセキュリティを強化するために HTTP Strict Transport Security (HSTS) をサポートしています。HTTPS リダイレクトを有効にすると、HSTS が自動的に有効になります。この場合、Finesse サーバはブラウザに対し、HTTPS を使用しなければ Finesse にアクセスできないことを通知する HTTPS 応答を送信します。ユーザが HTTPS ではなく HTTP を使用して Finesse にアクセスしようとすると、ブラウザはネットワーク トラフィックを生成する前に接続を HTTPS に変更します。この機能により、ブラウザが暗号化されていない HTTP を使用して要求を Finesse に送信することがなくなり、サーバは暗号化された要求をリダイレクトできるようになります。

自己署名証明書の信頼

管理コンソールまたはエージェント デスクトップにサインインするたびにブラウザの警告が表示されないようにするために、Finesse で提供される自己署名証明書を信頼します。

HTTPS を使用していない場合や、CA 証明書をアップロード済みである場合は、この手順をスキップできます。

手順

- ステップ 1** ブラウザに、管理コンソールの URL (`https://プライマリ Finesse サーバの FQDN/cfadmin`) またはエージェント デスクトップの URL (`https://プライマリ Finesse サーバの FQDN/desktop`) を入力します。
- ステップ 2** 使用しているブラウザに対して、次の表の手順を実行します。

オプション	説明
Internet Explorer を使用する場合	<p>1 Web サイトのセキュリティ証明書に問題があることを示すページが表示されます。[このサイトの閲覧を続行する (推奨されません) (Continue to this website (not recommended))] をクリックします。このアクションでは、管理コンソール (またはエージェントデスクトップ) のサインインページが開きます。証明書エラーはブラウザのアドレス バーに表示されます。</p> <p>2 [証明書エラー (Certificate Error)] をクリックし、[証明書を表示 (View Certificates)] をクリックすると、[証明書 (Certificate)] ダイアログボックスが開きます。</p> <p>3 [証明書 (Certificate)] ダイアログボックスで、[証明書のインストール (Install Certificate)] をクリックします。これにより、証明書のインポート ウィザードが開きます。</p> <p>(注) Windows 8.1 で Internet Explorer 11 を使用する場合、[証明書のインストール (Install Certificate)] オプションを表示する前に、信頼するサイトに Finesse を追加する必要があります ([インターネットオプション (Internet Options)]>[セキュリティ (Security)]>[信頼済みサイト (Trusted Sites)]>[サイト (Sites)]) 。</p> <p>[証明書のインストール (Install Certificate)] をクリックしたら、[保存場所 (Store Location)] で [現在のユーザ (Current User)] を選択して、証明書を現在のユーザのみに対してインストールするか、[ローカルコンピュータ (Local Machine)] を選択して、このコンピュータを使用しているすべての Windows ユーザに対して証明書をインストールします。</p> <p>4 [次へ (Next)] をクリックします。</p> <p>5 [証明書をすべて次のストアに配置する (Place all certificates in the following store)] を選択し、[参照 (Browse)] をクリックします。</p> <p>6 [信頼できるルート証明機関 (Trusted Root Certification Authorities)] を選択し、[OK] をクリックします。</p> <p>7 [次へ (Next)] をクリックします。</p> <p>8 [終了 (Finish)] をクリックします。</p> <p>9 証明書をインストールするかどうかを尋ねる [セキュリティ警告 (Security Warning)] ダイアログボックスが表示されたら、[はい (Yes)] をクリックします。</p> <p>インポートが正常に実行されたことを示す [証明書のインポート (Certificate Import)] ダイアログボックスが表示されます。</p> <p>10 [OK] をクリックします。</p> <p>11 資格情報を入力し、[サインイン (Sign In)] をクリックします。</p>

オプション	説明
Firefox を使用している場合	<ol style="list-style-type: none"> 1 この接続が信頼できない状態であることを示すページが表示されます。 2 [リスクを理解しています (I Understand the Risks)] をクリックし、[例外の追加 (Add Exception)] をクリックします。 3 [セキュリティ例外を追加 (Add Security Exception)] ダイアログボックスで、[この例外を恒久的に保存 (Permanently store this exception)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。 4 [セキュリティ例外を承認 (Confirm Security Exception)] をクリックします。 この接続が信頼できないことを示すページが自動的に閉じられ、管理コンソール (またはエージェント デスクトップ) がロードされます。 5 資格情報を入力し、[サインイン (Sign In)] をクリックします。 6 エージェントデスクトップの場合のみ、Finesse が Cisco Finesse Notification Service に接続できないことを示すエラーが表示され、Finesse サーバによって発行された証明書に対するセキュリティ例外を追加するように促されます。 [OK] をクリックします。

CA 証明書の取得およびアップロード



(注) この手順は、HTTPS を使用している場合にだけ適用されます。

この手順は任意です。HTTPS を使用している場合、CA 証明書を取得してアップロードするか、Finesse で提供される自己署名証明書を使用するかを選択できます。

サインインするたびにブラウザにセキュリティ警告が表示されないようにするには、認証局 (CA) によって署名されたアプリケーション証明書およびルート証明書を取得します。Cisco Unified Communications Operating System Administration から証明書管理ユーティリティを使用します。

[Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理 (Cisco Unified Communications Operating System Administration)] を開くには、ブラウザで次の URL を入力します。

<https://プライマリ Finesse サーバの FQDN:8443/cmplatform>

Finesse のインストール時に作成されたアプリケーションユーザアカウントのユーザ名とパスワードを使用してサインインします。



(注) 詳細については、*Cisco Unified Communications Operating System Administration* オンラインヘルプのセキュリティに関するトピックを参照してください。

手順

- ステップ 1** CSR を作成します。
- [Security] > [Certificate Management] > [Generate CSR] を選択します。
 - [証明書の名前 (Certificate Name)] ドロップダウンリストで、[tomcat] を選択します。
 - [CSR の作成 (Generate CSR)] をクリックします。
- ステップ 2** CSR をダウンロードします。
- [Security] > [Certificate Management] > [Download CSR] を選択します。
 - [証明書の名前 (Certificate Name)] ドロップダウンリストで、[tomcat] を選択します。
 - [CSR のダウンロード (Download CSR)] をクリックします。
- ステップ 3** セカンダリ Finesse サーバ用の CSR を生成し、ダウンロードします。
セカンダリ サーバに対して Cisco Unified オペレーティングシステムの管理を開くには、ブラウザのアドレス バーに次の URL を入力します。
- <https://セカンダリ Finesse サーバの FQDN:8443/cmplatform>
- ステップ 4** CSR を使用して、認証局から CA ルート証明書、中間証明書、署名付きアプリケーション証明書を取得します。
- (注) 証明書チェーンを正しく設定するには、次の手順で説明されている順序で証明書をアップロードする必要があります。
- ステップ 5** 証明書を受け取ったら、[Security] > [Certificate Management] > [Upload Certificate] を選択します。
- ステップ 6** ルート証明書をアップロードします。
- [証明書の名前 (Certificate Name)] ドロップダウンリストで、[tomcat-trust] を選択します。
 - [ファイルのアップロード (Upload File)] フィールドで [Browse] をクリックし、ルート証明書ファイルを参照します。
 - [ファイルのアップロード (Upload File)] をクリックします。
- ステップ 7** 中間証明書をアップロードします。
- [証明書の名前 (Certificate Name)] ドロップダウンリストから、[tomcat-trust] を選択します。
 - [ルート証明書 (Root Certificate)] フィールドに、前の手順でアップロードしたルート証明書の名前を入力します。拡張子は記入しないでください (例: TEST Root CA 2048)。
 - [ファイルのアップロード (Upload File)] フィールドで [参照 (Browse)] をクリックし、中間証明書ファイルを参照します。
 - [ファイルのアップロード (Upload File)] をクリックします。
- ステップ 8** アプリケーション証明書をアップロードします。
- [証明書の名前 (Certificate Name)] ドロップダウンリストで、[tomcat] を選択します。

- b) [ルート証明書 (Root Certificate)] フィールドに、前の手順でアップロードした中間証明書の名前を入力します。 .pem の拡張子を記入してください (例 : TEST-SSL-CA.pem) 。
- c) [ファイルのアップロード (Upload File)] フィールドで [Browse] をクリックし、アプリケーション証明書ファイルを参照します。
- d) [ファイルのアップロード (Upload File)] をクリックします。

ステップ 9 アップロードが完了したら、Finesse からログオフします。

ステップ 10 プライマリ Finesse サーバで CLI にアクセスします。

ステップ 11 `utils service restart Cisco Finesse Notification Service` コマンドを入力して、Cisco Finesse Notification サービスを再起動します。

ステップ 12 `utils service restart Cisco Finesse Tomcat` コマンドを入力して、Cisco Finesse Tomcat サービスを再起動します。

ステップ 13 アプリケーション証明書をセカンダリ Finesse サーバにアップロードします。ルート証明書と中間証明書は、セカンダリ Finesse サーバにアップロードする必要はありません。これらの証明書をプライマリサーバにアップロードしたら、セカンダリサーバに複製されます。

ステップ 14 セカンダリ Finesse サーバの CLI にアクセスし、Cisco Finesse Notification サービスと Cisco Finesse Tomcat サービスを再起動します。

HTTPS ガジェットの証明書の追加

セキュア HTTP (HTTPS) ガジェットに対する証明書を追加すると、Finesse デスクトップにガジェットをロードし、Finesse サーバへの HTTPS 要求を正常に実行することができます。

このプロセスでは、Finesse ガジェットのコンテナとサードパーティ ガジェットのサイト間の HTTPS 通信を可能にし、ガジェットをロードして、ガジェットがサードパーティ製サーバに対して行う API コールを実行できます。



(注) HTTPS を使用するガジェットは、そのガジェットが存在しているアプリケーションサーバとの間の HTTP 通信も使用できます。すべてのトラフィックが安全である必要がある場合、ガジェットの開発者は、アプリケーションサーバへの API コールを発信するのに必ず HTTPS が使用されるようにしなければなりません。

証明書には通常名で署名する必要があります。デスクトップ レイアウトのガジェット URL に、(IP アドレスを使用するか、完全修飾ドメイン名を使用するかに関係なく) 証明書に署名したのと同じ名前を使用する必要があります。証明書の名前とガジェット URL の名前が一致しない場合、接続が信頼できず、ガジェットはロードされません。

証明書の名前を検索するには、ブラウザでガジェット URL を入力します。アドレス バーの鍵のアイコンをクリックし、[View Details] をクリックします。通常名のフィールドを探します。

Finesse ホストは、インストール時に入力された DNS ホストを使用して、この名前を解決できる必要があります。Finesse が名前を解決できることを確認するには、CLI コマンド“`utils network ping <ホスト名>`”を実行します。

手順

-
- ステップ 1** サードパーティ ガジェット のホストから `tomcat.pem` 証明書をダウンロードします。
- サードパーティ ガジェット のホストで Cisco Unified Operating System Administration (`http://FQDN/cmplatform`。ここで、`FQDN` はサードパーティ ガジェット ホストの完全修飾ドメイン名) にサインインします。
 - [Security] > [Certificate Management] をクリックします。
 - [検索 (Find)] をクリックします。
 - [`tomcat.pem`] をクリックします。
 - [ダウンロード (Download)] をクリックして、ファイルをデスクトップに保存します。
- ステップ 2** プライマリ Finesse システムに証明書をアップロードします。
- プライマリ Finesse サーバで Cisco Unified Operating System Administration (`http://FQDN:8080/cmplatform`。ここで、`FQDN` は Finesse サーバの完全修飾ドメイン名) にサインインします。
 - [Security] > [Certificate Management] をクリックします。
 - [証明書のアップロード (Upload Certificate)] をクリックします。
 - [証明書の名前 (Certificate Name)] ドロップダウン リストで、[`tomcat-trust`] を選択します。
 - [参照 (Browse)] をクリックして、前の手順でダウンロードした `tomcat.pem` ファイルに移動してください。
 - [ファイルのアップロード (Upload File)] をクリックします。
- ステップ 3** プライマリ Finesse サーバで Cisco Finesse Tomcat を再起動します。
- ステップ 4** 同期が完了したら、セカンダリ Finesse サーバで Cisco Finesse Tomcat を再起動します。
-

セキュリティ パスワードまたは管理者パスワードのリセット

セキュリティ パスワードまたは管理者パスワードをリセットする必要がある場合は、システムのコンソールで vSphere を使用して、次の手順を実行します。コマンドを実行するシステムに ssh でアクセスできません。

手順

-
- ステップ 1** 次のユーザ名とパスワードを使用してプラットフォーム ウィンドウにサインインします。
`pwrecovery/pwreset`

次のメッセージが表示されます。

Welcome to Platform password reset.

Admin and Security password reset are possible.

Press any key when ready.

- ステップ 2** 任意のキーを押して続行します。
次のメッセージが表示されます。
If you have a CD or DVD in the disk drive, remove it now.
Press any key to continue.
- ステップ 3** ディスクドライブにディスクがある場合は、取り出します。準備ができたなら、任意のキーを押して続行します。
ドライブからディスクを取り出したかどうかを確認されます。
次のメッセージが表示されます。
Insert a valid CD or DVD into the disk drive.
- ステップ 4** CD/DVD ドライブに接続し、ISO イメージを選択します。
ディスクを挿入したかどうかを確認されます。
ディスクが挿入されていることが確認された後、次のオプションのいずれかを選択するように促されます。
管理者パスワードをリセットするために「a」と入力する。
セキュリティパスワードをリセットするために「s」と入力する。
終了するために「q」と入力する。
- ステップ 5** 適切なオプションを選択し、新しいパスワードを指定します。
パスワードがリセットされます。
-



第 10 章

Finesse IP Phone エージェントの管理

- [Finesse IP Phone エージェント](#), 103 ページ
- [ワンボタン サインオン](#), 104 ページ
- [Finesse IP Phone サービス登録のオプション](#), 105 ページ
- [アプリケーションユーザ、Web アクセス、および HTTPS サーバパラメータのセットアップ](#), 106 ページ
- [Unified CM での Finesse IP Phone サービスの設定](#), 108 ページ
- [ワンボタンサインイン用のサービスパラメータの追加](#), 111 ページ
- [手動サブスクリプションサービスへのエージェント電話の登録](#), 113 ページ
- [セルフ ケア ポータルへのエージェントアクセスのセットアップ](#), 114 ページ

Finesse IP Phone エージェント

Finesse IP Phone エージェント (IPPA) を使用すると、エージェントとスーパーバイザはブラウザから Finesse にアクセスする代わりに、各自の Cisco IP フォンで Finesse 機能にアクセスできます。Finesse IPPA がサポートしている機能は Finesse デスクトップがブラウザでサポートしている機能よりも数が限られますが、Finesse IPPA を使えば、エージェントとスーパーバイザは、コンピュータが使えない、あるいはコンピュータがない場合でも、Finesse コールを受信および管理できます。

スーパーバイザ タスク

Finesse IPPA はスーパーバイザのタスク (モニタ、割り込み、代行受信など) をサポートしていませんが、スーパーバイザは IP フォンでサインインしてエージェントのタスクをすべて実行できます。

管理タスク

Finesse IPPA を設定した後は、Finesse デスクトップで行う管理作業が、サポートされている Finesse IPPA 機能にも適用されます。たとえば、デスクトップで設定するコール変数レイアウトは Finesse IPPA にも適用されます。ただし、カラム レイアウトは IP フォン画面に収まるように変更されません。

理由コードの制限

- IP フォンで Finesse が表示できる待受停止、ラップアップ、およびサインアウトの理由コードは、最大 100 に制限されます。100 を超えるコードを設定した場合、IP フォンには該当する最初の 100 のコード（グローバルコードまたは該当するチームコード）が一覧されます。
- Finesse IPPA が理由コードを表示する際に、一部の IP フォン モデルでは文字長の制限によってコードの終わりの部分が切り捨てられることがあります。各自の要件を満たすように、環境内のすべての IP フォン モデルで理由コードの表示を確認してください。

HTTP のみ

Finesse で HTTPS アクセスが有効にされているかどうかに関わらず、Finesse IPPA の電話クライアントは Finesse サーバとの通信に HTTP のみを使用します。

障害時の動作

Finesse デスクトップとは異なり、Finesse IP Phone エージェントは自動的に代替 Finesse サーバにフェールオーバーしません。障害シナリオで通常の動作を再開するには、Finesse IPPA エージェントが現在の Finesse IP フォン サービスを終了し、代替 Finesse サーバに接続するように設定された別の Finesse サービスに手動でサインインする必要があります。

障害時でも動作を続行させるためには、Unified CM で、それぞれ異なる Finesse サーバを指す Finesse IP フォン サービスを少なくとも 2 つ設定する必要があります。

ワンボタンサインオン

ワンボタンサインインでは、事前入力されたエージェント ID、内線番号、パスワードで Finesse IPPA フォンをセットアップできます。この場合、エージェントは IP フォンで [サービス (Services)] メニューから Cisco Finesse を選択するだけで Finesse にサインインでき、クレデンシャルが不要になります。

あるいは、ワンボタンサインインをセットアップして、エージェントクレデンシャルの一部だけを事前入力することもできます。次に、例を示します。

- セキュリティを強化するために、エージェント ID と内線番号だけを事前入力し、エージェントがサインインする際に手動でパスワードを入力させることができます。
- 内線番号だけを事前入力し、エージェントがサインインする際に手動でエージェント ID とパスワードを入力させることができます（複数のエージェントが同じ電話を共有する場合に役立ちます）。

Unified CM Administration を使用してエージェントクレデンシャルを事前に入力することも、Unified CM セルフケア ポータルへのアクセス権をエージェントに割り当ててエージェントに各自のクレデンシャルを事前入力させることもできます。

次の表に、エージェント クレデンシャルを定義する責任を管理者またはエージェントに割り当てる例、あるいはその責任を管理者とエージェントで共有する例を示します。

セットアップの例	Unified CM Administration で事前に入力する項目 (管理者による入力)	セルフケアポータルで事前に入力する項目 (エージェントによる入力)	サインイン時に入力する項目 (エージェントによる入力)
管理者が内線番号だけを入力する場合	内線番号	-	ID パスワード
管理者が ID と内線番号を入力する場合	ID 内線番号	-	パスワード
エージェントがセルフケアポータルを使用してパスワードだけを入力する場合	ID 内線番号	パスワード	-
エージェントがセルフケアポータルを使用してすべてのクレデンシャルを入力する場合	-	ID 内線番号 パスワード	-
エージェントがセルフケアポータルを使用して ID と内線番号だけを入力する場合	-	ID 内線番号	パスワード

Finesse IP Phone サービス登録のオプション

Cisco Unified Communications Manager でエージェント IP フォンでの Finesse へのアクセスを設定するには、IP フォンの登録が可能な Finesse IP Phone サービスを作成する必要があります。Finesse サービスをセットアップするには、次のオプションのいずれかを選択できます。

- エンタープライズ サブスクリプションをセットアップして、クラスタ内のすべての IP フォンを自動的に Finesse サービスに登録します。(ワンボタンサインインではサポートされません)。
- 手動サブスクリプションをセットアップし、各 IP フォンを手動で Finesse サービスに登録します。

- 手動サブスクリプションをセットアップし、Finesse サービスへの自己登録ができるように Unified CM セルフケアポータルへのアクセス権を割り当てたエージェントをセットアップします。

次の表に、Finesse IPPA の設定手順を一覧し、選択する登録オプションに応じて必要になる手順を示します。

Finesse IPPA の設定手順	エンタープライズ サブスクリプション	手動サブスクリプション	
		管理者による IP フォンの手動登録	エージェントによるセルフケアポータルを使用した各々の電話機の手動登録
アプリケーションユーザ、Web アクセス、および HTTPS サーバパラメータのセットアップ、(106 ページ)	必須	必須	必須
Unified CM での Finesse IP Phone サービスの設定、(108 ページ)	必須	必須	必須
ワンボタンサインイン用のサービスパラメータの追加、(111 ページ)	N/A	ワンボタンサインインの場合のみ必須	ワンボタンサインインの場合のみ必須
手動サブスクリプションサービスへのエージェント電話の登録、(113 ページ)	N/A	必須	これはオプションです。管理者が、ワンボタンサインインのためにエージェントクレデンシャルを入力できます。
セルフケアポータルへのエージェントアクセスのセットアップ、(114 ページ)	N/A	これはオプションです。エージェントが、ワンボタンサインインのために自身のクレデンシャルを入力できます。	必須

アプリケーションユーザ、Web アクセス、および HTTPS サーバパラメータのセットアップ

Finesse IPPA 機能をサポートするには、すべての Finesse IPPA フォンに関連付けられている Unified Communications Manager でアプリケーションユーザを設定する必要があります。または、IPPA を適切に動作させるためには、Unified CM で Web アクセスおよび HTTPS サーバのパラメータを設定する必要もあります。

以下の手順は、手動サブスクリプションとエンタープライズサブスクリプションの両方に必要です。

はじめる前に

Cisco Unified Communications Manager でエージェントの電話のコール機能をセットアップします。

手順

ステップ 1 Unified CM で次のパラメータを設定します。

- [Webアクセス (Web Access)] パラメータを [有効 (Enabled)] に設定します。
- [HTTPSサーバ (HTTPS Server)] パラメータを [HTTPSが有効 (HTTPS Enabled)] に設定します。

これらのパラメータを Cisco Unified CM Administration で設定するには、以下のいずれかのページを使用します。

- [電話の設定 (Phone Configuration)] ページ (このページの [プロダクト固有の設定 (Product Specific Configuration)] の部分) : [デバイス (Device)] > [電話機 (Phone)] を選択します。
- [エンタープライズ電話の設定 (Enterprise Phone Configuration)] ページ : [システム (System)] > [エンタープライズ電話の設定 (Enterprise Phone Configuration)] を選択します。

ステップ 2 Unified Communications Manager でアプリケーションユーザを設定します。

- a) Cisco Unified Communications Manager Administration で、[ユーザ管理 (User Management)] > [アプリケーションユーザ (Application User)] を選択します。
- b) [新規追加 (Add New)] をクリックします。
- c) [ユーザ情報 (User Information)] で、新しいユーザのユーザ ID とパスワードを入力します。パスワードは必ず 95 文字以下にし、ASCII 文字だけを使用する必要があります。
- d) [デバイス情報 (Device Information)] の [使用可能なデバイス (Available Devices)] ペインで、Finesse IP Phone エージェントが使用するすべての電話を選択し、矢印を使用して [制御するデバイス (Controlled Devices)] ペインに移動します。
- e) [権限情報 (Permissions Information)] 領域で、[アクセスコントロールグループに追加 (Add to Access Control Group)] をクリックします。
- f) 検索結果のリストから、[標準CTIを有効にする (Standard CTI Enabled)] および [標準CTIによるすべてのデバイスの制御 (Standard CTI Allow Control Of All Devices)] を選択し、[選択項目の追加 (Add Selected)] をクリックします。
アプリケーションユーザが [標準CTIを有効にする (Standard CTI Enabled)] グループと [標準CTIによるすべてのデバイスの制御 (Standard CTI Allow Control Of All Devices)] グループに追加されます。
- g) ページ下部の [保存 (Save)] をクリックします。

ステップ 3 Finesse IP Phone エージェントの [設定 (Settings)] ガジェットで、アプリケーションユーザ クレデンシャルを入力します。

- a) Cisco Finesse 管理コンソールにログインします。
- b) [設定 (Settings)] > [IP Phone Agentの設定 (IP Phone Agent Settings)] を選択します。
- c) [電話のURL認証設定 (Phone URL Authentication Settings)] で、アプリケーションユーザに対して Unified CM で入力したのと同じユーザ名とパスワードを入力します。
パスワードは必ず 95 文字以下にし、ASCII 文字だけを使用する必要があります。
- d) [保存 (Save)] をクリックします。
- e) プライマリ Finesse サーバで Cisco Finesse Tomcat を再起動します。
- f) レプリケーションが完了したら、セカンダリ Finesse サーバで Cisco Finesse Tomcat を再起動します。

関連トピック

[複製ステータス, \(127 ページ\)](#)

Unified CM での Finesse IP Phone サービスの設定

以下に、手動サブスクリプションとエンタープライズサブスクリプションの両方に必要な手順を説明します。

手順

-
- ステップ 1 管理者クレデンシアルを使用して Cisco Unified Communications Manager Administration にログインします。
 - ステップ 2 Communications Manager のメニューから、[デバイス (Device)] > [デバイスの設定 (Device Settings)] > [IP Phoneサービス (Phone Services)] を選択します。
 - ステップ 3 [IP Phoneサービス (IP Phone Services)] ページで、新規 IP Phone サービスを作成するために [新規追加 (Add New)] をクリックします。
 - ステップ 4 [サービス名 (Service Name)] に、Cisco Finesse (または環境に適した別のサービス名) と入力します。
 - ステップ 5 [サービスURL (Service URL)] に、以下を入力します。
`http://Finesse FQDN:8082/fippa/#DEVICENAME#`
ここで、*Finesse FQDN* はプライマリ Finesse サーバの完全修飾ドメイン名 (FQDN) です。
 - ステップ 6 [サービスカテゴリ (Service Category)] が [XMLサービス (XML Service)] に設定されていること、[サービスタイプ (Service Type)] が [標準IP Phoneサービス (Standard IP Phone Service)] に設定されていることを確認します。
 - ステップ 7 [有効 (Enable)] チェックボックスをオンにします。
 - ステップ 8 次のいずれかを実行します。

- クラスタ内のすべての IP フォンを自動的に Finesse サービスに登録するには、[エンタープライズ登録 (Enterprise Subscription)] チェックボックスをオンにしてから、[保存 (Save)] をクリックします。これで、エージェントとスーパーバイザは登録済み IP フォンで [サービス (Services)] メニューから Cisco Finesse を選択すると、Cisco Finesse にアクセスできるようになります。

(注) エンタープライズ サブスクリプションでは、ワンボタンサインインはサポートされません。

図 1: エンタープライズ サブスクリプションを使用した *Finesse* サービスの設定



The screenshot displays the Cisco Unified CM Administration web interface. At the top, the Cisco logo and the text "Cisco Unified CM Administration For Cisco Unified Communications Solutions" are visible. Below this is a navigation menu with items: System, Call Routing, Media Resources, Advanced Features, Device, and Application. The main heading is "IP Phone Services Configuration". A "Save" button is located below the heading. The "Status" section shows "Status: Ready". The "Service Information" section contains the following fields:

- Service Name*: Cisco Finesse
- Service Description: Cisco Finesse
- Service URL*: http://finesse FQDN, hostname, or IP address>:<port>
- Secure-Service URL:
- Service Category*: XML Service
- Service Type*: Standard IP Phone Service
- Service Vendor:
- Service Version:

At the bottom of the form, there are two checked checkboxes: "Enable" and "Enterprise Subscription". A "Save" button is located at the bottom left of the form area.

- 目的の IP フォンだけを手動で Finesse サービスに登録するには、[エンタープライズ登録 (Enterprise Subscription)] チェックボックスをオフのままにして、[保存 (Save)] をクリックします。

図 2: エンタープライズサブスクリプションを使用しない Finesse サービスの設定

The screenshot shows the Cisco Unified CM Administration web interface. The page title is "IP Phone Services Configuration". Below the title, there is a "Save" button. The "Status" section shows "Status: Ready". The "Service Information" section contains the following fields:

- Service Name*: Cisco Finesse
- Service Description: Cisco Finesse
- Service URL*: http://<finesse ip address or hostname or FQDN>:<por
- Secure-Service URL:
- Service Category*: XML Service
- Service Type*: Standard IP Phone Service
- Service Vendor:
- Service Version:

At the bottom of the "Service Information" section, there are two checkboxes: "Enable" (checked) and "Enterprise Subscription" (unchecked). A "Save" button is located at the bottom of the form.

ステップ 9 2 ノードの Finesse セットアップ (プライマリおよびセカンダリ Finesse サーバ) では、上記の手順を繰り返して、セカンダリ Finesse サーバを指すセカンダリ Finesse サービスを作成します。セカンダリ サービスを作成する際は、手順に次の違いがあることに注意してください。

- ステップ 4 では、[サービス名 (Service Name)] フィールドに、セカンダリ サービスをプライマリ サービスと区別できる名前を入力します (たとえば、Cisco Finesse Secondary)。
- ステップ 5 で入力する [サービス URL (Service URL)] フィールドでは、*Finesse FQDN* をセカンダリ サーバの FQDN に置き換えます。

ワンボタンサインイン用のサービスパラメータの追加

ワンボタンサインインを使用する場合、事前に入力するエージェントクレデンシャルのすべてについて、Unified CM で対応するサービスパラメータをセットアップする必要があります。

この手順は、ワンボタンサインインをセットアップしている場合にのみ実行します。それ以外の場合は、この手順を省略してください。

手順

- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager Administration で、Finesse IP Phone サービス ([デバイス (Device)] > [デバイスの設定 (Device Settings)] > [IP Phoneサービス (Phone Services)]) を選択します。
- ステップ 2** レポートの右側にある [新規 (New)] をクリックします。
[Cisco IP Phoneサービスパラメータを設定(Configure Cisco IP Phone Service Parameter)] ページが表示されます。
- ステップ 3** 次の表に従って、エージェント ID、内線番号、およびパスワードクレデンシャルのサービスパラメータをセットアップします。エージェントに関して事前入力するパラメータのみを入力します。パラメータごとに、必須フィールドの値を入力して、[保存 (Save)] をクリックします。他のパラメータを追加するには、[新規追加 (AddNew)] をクリックして、必要な値を入力します。

フィールド	説明
パラメータ名 (Parameter Name)	次のいずれかのパラメータ名を、記載されている通りに小文字で入力します。 <ul style="list-style-type: none"> • id • extension • password 入力する値は、サブスクリプションURLに使用されているとおりのクエリー文字列パラメータです。
パラメータ表示名 (Parameter Display Name)	パラメータの内容がわかる名前を入力します (たとえば、ID、内線番号、パスワードなど)。
デフォルト値 (Default Value)	すべてのパラメータのデフォルト値を空白のままにします。
パラメータの説明 (Parameter Description)	パラメータの説明を入力します。ユーザはサービスへの登録時にこのテキストにアクセスできます。

フィールド	説明
パラメータは必須 (Parameter is Required)	<p>管理者が Unified CM Administration でパラメータを事前入力する場合は、[パラメータは必須 (Parameter is Required)] チェックボックスをオンにします。</p> <p>一方、エージェントがセルフケアポータルでパラメータを事前入力する場合は、次の 2 つのオプションがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • エージェントが定義済みパラメータのすべてを事前入力する場合は、各パラメータの [パラメータは必須 (Parameter is Required)] チェックボックスをオンにします。 • エージェントと管理者がパラメータを事前入力する責任を共有する場合は、管理者定義のパラメータのみを必須パラメータとして設定します。この設定により、管理者がすべてのパラメータを事前入力することなくサブスクリプションを保存できるようになります。この場合、管理者が最初に必須パラメータを事前入力し、その後エージェントが必須以外のパラメータを事前入力します。
パラメータはパスワード (コンテンツをマスクする) (Parameter is a Password (mask contents))	<p>パスワードの場合のみ、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>このチェックボックスをオンにすると、セルフケアポータルで入力されるパスワードがマスクされ、ユーザ入力の代わりにアスタリスクが表示されます。</p>

最後のパラメータを保存する際に、[保存して閉じる (Save and Close)] をクリックします。

Configure Cisco IP Phone Service Parameter

Save Help

Status

Status: Ready

Service Parameter Information

Parameter Name*
id

Parameter Display Name*
id

Default Value

Parameter Description*
id

Parameter is Required

Parameter is a Password (mask contents)

Save Save And Close

次の作業

エージェントクレデンシャルは、エージェントの電話機を登録するときに事前入力できます。または、エージェントが Unified CM セルフケア ポータルを使用して自身のクレデンシャルを事前入力することもできます。

手動サブスクリプションサービスへのエージェント電話の登録

Finesse サービスを手動サブスクリプションサービスとしてセットアップすると、Unified CM でエージェントの電話を Finesse サービスに登録できるだけでなく、オプションでワンボタンサインイン用のエージェントクレデンシャルを定義することもできます。

エージェントがセルフケアポータルを使用して Finesse サービスに登録できるようにして、エージェントのワンボタンサインインクレデンシャルを指定しない場合は、この手順をスキップできます。

手順

-
- ステップ 1 メニューバーから [デバイス (Device)] > [電話機 (Phone)] を選択します。
 - ステップ 2 Finesse サービスに登録する電話機を選択します。
 - ステップ 3 ウィンドウの右上にある [関連リンク (Related Links)] ドロップダウンリストから、[サービスの登録/登録解除 (Subscribe/Unsubscribe Services)] を選択し、[移動 (Go)] をクリックします。この電話機の [登録済み IP Phone サービス (Subscribed IP phone services)] ウィンドウが表示されません。
 - ステップ 4 [スイッチの選択 (Select a Switch)] ドロップダウンリストから、[Cisco Finesse] を選択します。
 - ステップ 5 [次へ (Next)] をクリックします。
 - ステップ 6 (ワンボタンサインインの場合にのみ該当) セルフケアポータルの使用時またはサインイン時にエージェントに入力させない定義済みサービスパラメータ (ID、パスワード、内線番号) の値を入力します。
 - ステップ 7 [登録 (Subscribe)] ボタンをクリックして、この電話を Cisco Finesse サービスに登録します。Cisco Finesse サービスに [登録済みサービス (Subscribed Services)] リストが表示されます。
 - ステップ 8 [保存 (Save)] をクリックします。
これで、登録済みエージェントまたはスーパーバイザは、各自の IP フォンで [サービス (Services)] メニューから Cisco Finesse を選択すると、Cisco Finesse にアクセスできるようになります。
 - ステップ 9 2 ノードの Finesse セットアップ (プライマリおよびセカンダリ Finesse サーバ) では、上記の手順を繰り返して、セカンダリ Finesse サーバを指すセカンダリ Finesse サービスにも電話を登録してください。
-

セルフケアポータルへのエージェントアクセスのセットアップ

オプションで、エージェントに Unified CM セルフケアポータルへのアクセス権を割り当てて、エージェントが自ら各自のクレデンシャルを事前入力したり Finesse サービスに登録したりできるようにすることができます。

ワンボタンサインインをセットアップすることも、エージェントにセルフケアポータルへのアクセス権を割り当てることもしない場合は、この手順をスキップしてください。

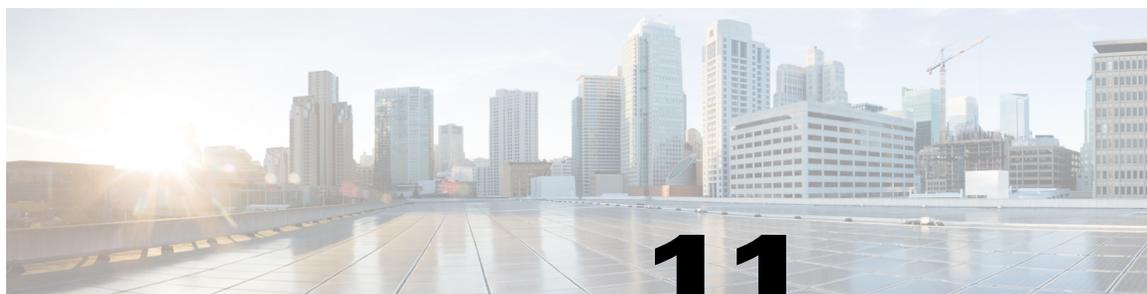
手順

- ステップ 1 Unified CM Administration のページで、[システム (System)] > [エンタープライズパラメータ (Enterprise Parameters)] を選択します。
- ステップ 2 [セルフケアポータル (Self Care Portal)] 領域で、[セルフケアポータルのデフォルトサーバ (Self Care Portal Default Server)] フィールドのドロップダウンリストから Unified CM パブリッシャサーバの IP アドレスを選択し、[保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ 3 [ユーザ管理 (User Management)] > [エンドユーザ (End User)] を選択します。
- ステップ 4 セルフケアポータルへのアクセス権を割り当てるユーザを選択します。
- ステップ 5 [権限情報 (Permissions Information)] 領域で、[アクセスコントロールグループに追加 (Add to Access Control Group)] をクリックします。
- ステップ 6 表示されたアクセスコントロールグループのリストで [標準CCMエンドユーザ (Standard CCM End Users)] をオンにして、[選択項目の追加 (Add Selected)] をクリックします。
- ステップ 7 [保存 (Save)] をクリックします。

セルフケアポータルへのアクセス権が与えられたエージェントは、このポータル (<http://<UCM address>/ucmuser>) にアクセスして Finesse サービスに登録し、[電話 (Phones)] > [電話の設定 (Phone Settings)] > [サービス (Services)] フィールドに自身のクレデンシャルを入力できます。



- (注) 2つのサービスが設定された2ノードの Finesse セットアップでは、エージェントはプライマリとセカンダリ両方の Finesse サービスでクレデンシャルを入力する必要があります。



第 11 章

サードパーティ ガジェット の管理

- [3rdpartygadget アカウント](#), 117 ページ
- [サードパーティ ガジェットのアップロード](#), 118 ページ
- [サードパーティ ガジェットの制限](#), 119 ページ

3rdpartygadget アカウント

3rdpartygadget アカウントはサードパーティ ガジェットを Finesse サーバにアップロードするために使用されます。このアカウントを使用する前に、パスワードを設定する必要があります。

このパスワードは、アップグレード時に移行されません。アップグレードの実行後、すべてのサードパーティ製ガジェットに対して変更を加えるようにするには、パスワードをリセットする必要があります。



(注) Finesse サーバにサードパーティ ガジェットをアップロードするには、開発者のサポート サービス契約が必要です。または、開発者サポート サービス契約を結んでいるシスコパートナーと連携してください。サードパーティ ガジェットのアップロードの詳細については、*Cisco Finesse Web Services Developer Guide*を参照してください。

3rdpartygadget アカウントのパスワードを設定（またはリセット）するには、CLI にアクセスし、次のコマンドを実行します。

utils reset_3rdpartygadget_password

パスワードを入力するプロンプトが表示されます。パスワードを入力すると、パスワードを確認するように促されます。

3rdpartygadget アカウントのパスワードは 5 ～ 32 文字にする必要があります、スペースまたは引用符 (") を含めることはできません。



(注) サードパーティ ガジェットはアップグレード時に移行され、DRS バックアップおよびリストアに含まれます。

サードパーティ ガジェットのアップロード

3rdpartygadget アカウントのパスワードを設定すると、次の例に示すように、SFTP を使用して Finesse サーバにサードパーティ ガジェットをアップロードできます。

```
my_workstation:gadgets user$ sftp 3rdpartygadget@<finesse>
3rdpartygadget@<finesse>'s password:
Connected to <finesse>.
sftp> cd /files
sftp> put HelloWorld.xml
Uploading HelloWorld.xml to /files/HelloWorld.xml
HelloWorld.xml                                     100%
 2751      2.7KB/s   00:00
sftp> exit
```

ガジェットをアップロードすると、次の URL で使用可能になります。

`http://<finesse>/3rdpartygadget/files/`

前の例でアップロードしたガジェットにアクセスするには、次の URL を使用してください。

`http://<finesse>/3rdpartygadget/files/HelloWorld.xml`

デスクトップのレイアウトにガジェットを追加すると、相対パスを使用してそのガジェットを参照できます。前の例でアップロードしたガジェットをデスクトップのレイアウトに含めるには、レイアウトに次の（強調表示されている）XML を追加します。

```
<finesseLayout xmlns="http://www.cisco.com/vtg/finesse">
  <layout>
    <role>Agent</role>
    <page>
      <gadget>/desktop/gadgets/CallControl.jsp</gadget>
      <gadget>/3rdpartygadget/files/HelloWorld.xml</gadget>
    </page>
    ...
  </layout>
  <layout>
    <role>Supervisor</role>
    <page>
      <gadget>/desktop/gadgets/CallControl.jsp</gadget>
      <gadget>/3rdpartygadget/files/HelloWorld.xml</gadget>
    </page>
    ...
  </layout>
</finesseLayout>
```



(注) ブラウザのキャッシュおよび Finesse Web サーバのキャッシュが原因で、ガジェットの変更を反映する前にブラウザのキャッシュを消去するか、Cisco Finesse Tomcat サービスの再起動が必要となる場合があります。ガジェットに対して変更を行い、その変更が Finesse デスクトップに反映されない場合は、ブラウザのキャッシュを解消してください。

ブラウザのキャッシュを消去した後も変更が表示されない場合は、次の CLI コマンドを使用して Cisco Finesse Tomcat サービスを再起動してください。

```
admin:utils service restart Cisco Finesse Tomcat
```

サードパーティ ガジェット の制限

サードパーティ ガジェットは .xml ファイルである必要があります。 .jsp ファイルは使用できません。



第 12 章

定期メンテナンスの実行

CLIにアクセスして、サービスの表示、停止、または開始、ロギング、管理のリモートアカウントのロギングや管理、サードパーティガジェットのアカウントの管理、レプリケーションのチェックなどの定期メンテナンスタスクを実行します。

管理者ユーザアカウントの資格情報を使用してCLIにアクセスします。

- [Cisco Finesse サービス](#), 121 ページ
- [ログの収集](#), 123 ページ
- [Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool を使用したログの収集](#), 125 ページ
- [Cisco Finesse Notification Service のロギング](#), 126 ページ
- [リモートアカウント管理](#), 127 ページ
- [複製ステータス](#), 127 ページ

Cisco Finesse サービス

CLIから次のFinesseサービスにアクセスできます。

- **Cisco Finesse Notification Service** : このサービスは、メッセージングとイベントに使用されます。このサービスが開始されていない場合、コールイベント、エージェント状態の変更、統計情報などを表示できず、Finesse Desktop がサインイン後にロードされません。
- **Cisco Finesse Tomcat** : このサービスには、導入されたすべてのFinesseアプリケーションが含まれます。Cisco Finesse Tomcat サービスを再起動するには、すべてのエージェントがサインアウトしてから再びサインインする必要があります。

Cisco Finesse Tomcat サービスの導入済みアプリケーションは次のとおりです。

- **Finesse Desktop アプリケーション** : このアプリケーションは、エージェントおよびスーパーバイザ用のユーザインターフェイスを提供します。

- **Finesse REST API アプリケーション**：このアプリケーションは、Finesse Desktop および Finesse 管理アプリケーションのために Cisco CTI サーバとの統合を実現します。どの API が使用可能かは、ユーザの資格情報に関連付けられたロールによって異なります。このアプリケーションは、Finesse REST API を使用するように作成されたサードパーティ アプリケーションで使用できるプログラミング インターフェイスも提供します。
- **Finesse Administration アプリケーション**：このアプリケーションは、Finesse の管理オペレーションを提供します。
- **Finesse 診断ポータル アプリケーション**：このアプリケーションは、Finesse のパフォーマンス関連情報を提供します。
- **Finesse IP Phone エージェント (IPPA) アプリケーション**：このアプリケーションにより、エージェントとスーパーバイザは各自の Cisco IP フォンで Finesse 操作を実行することができます。

Cisco Finesse サービス関連の問題がある場合は、最後の手段として Finesse サービスを再起動します。ほとんどのサービス関連の問題は、サービスの再起動では修正できません。サービスがダウンしている場合にのみ Cisco DB を再起動します。



(注) Cisco Finesse Notification Service を再起動するには、次の順序でサービスを停止して再起動する必要があります。

- 1 Cisco Finesse Tomcat サービスを停止します。
- 2 Cisco Finesse Notification Service を停止します。
- 3 Cisco Finesse Notification Service を開始します。
- 4 Cisco Finesse Tomcat サービスを開始します。

サービスの表示、開始、または停止

手順

- ステップ 1** 管理者ユーザ アカウントの資格情報を使用して CLI にサインインします。
- ステップ 2** すべてのサービスとその状態の一覧を表示するには、次のコマンドを入力してください。utils service list。
サービスの状態として、「STOPPED」、「STARTING」、「STARTED」のいずれかが表示されます。
- 「STOPPED」はサービスが動作していないことを意味します。「STARTING」はサービスが動作を開始し、初期化を実行していることを意味します。「STARTED」はサービスが正常に初期化され、動作していることを意味します。

ステップ 3 サービスを開始するには、次のコマンドを入力してください。 `utils service start` サービス名。

例：

たとえば、Cisco Tomcat を開始するには、`utils service start Cisco Finesse Tomcat` コマンドを入力します。

ステップ 4 サービスを停止するには、次のコマンドを入力してください。 `utils service stop` サービス名。

例：

たとえば、Cisco Tomcat を停止するには、`utils service stop Cisco Finesse Tomcat` コマンドを入力します。

ログの収集

これらのコマンドでは、ファイルのアップロード先としてセキュア FTP (SFTP) サーバの場所を指定するように求められます。

ログを取得するには、次のコマンドを実行します。

- **インストール ログ**： `file get install desktop-install.log`

システムのインストール後にこのコマンドを使用すると、インストール ログが表示されます。

このログは SFTP サーバに書き込まれ、テキスト ファイルとして次のパスに保存されます。
<IP Address>\<date time stamp>\install\desktop-install.log

- **デスクトップ ログ**： `file get activelog desktop recurs compress`

Finesse Web アプリケーションのログを取得するには、このコマンドを使用します。このコマンドを実行すると、次のディレクトリが含まれる zip ファイルがアップロードされます。

- **webservices**：このディレクトリには、Finesse REST API を提供する Finesse バックエンドのログが含まれます。圧縮されていないデスクトップ ログ ファイルの最大サイズは 100 MB です。このディレクトリには最大 300 のログ ファイルが保存されます。ログ ファイルが 100 MB に達すると、そのファイルは圧縮され、新しいログ ファイルが作成されます。最後に圧縮されたデスクトップ ログ ファイルへの出力は、次に作成されるログ ファイルに引き継がれます。ログ ファイルのラップアップ期間は、システムのユーザ数に基づいて異なります。各デスクトップ ログのファイル名にはタイム スタンプが含まれます。
- **desktop**：このディレクトリには、[Finesse デスクトップ (Finesse desktop)] ガジェットを保持する [Finesse エージェント デスクトップ (Finesse agent desktop)] ガジェットのコンテナからのログが保存されます。Finesse エージェント デスクトップでのあらゆるコンテナ レベルのエラーがこれらのログ ファイルに表示されます。

- **admin** : このディレクトリには、管理ガジェットを保持する [Finesse 管理 (Finesse Administration)] ガジェットのコンテナからのログが保存されます。Finesse 管理コンソールでのあらゆるコンテナレベルのエラーがこれらのログファイルに表示されます。
- **clientlogs** : このディレクトリには、Finesse エージェントデスクトップから Finesse サーバに送信されたクライアント側のログが保存されます。各ログファイルは 1.5 MB 未満で、ファイルを送信したエージェントのタイムスタンプとエージェント ID が含まれます。エージェントがクライアント側のログを送信するたびに新しいログファイルが作成されます (既存のログファイルにはデータが追加されません)。このディレクトリの最大サイズは 100 MB です。ディレクトリが 100 MB に達すると、サイズが 100 MB を超えないように、最も古いファイルが削除されます。
- **openfireservice** : このディレクトリには Cisco Finesse Notification Service の起動とシャットダウンに関連する情報のログが保存されます。
- **openfire** : このディレクトリには Cisco Finesse Notification Service の限定されたエラーおよび情報のログが保存されます。
- **Finesse dp** : このディレクトリには、開始、エラー、そして Finesse 診断ポータルアプリケーションによって作成される情報のログが含まれます。
- **realm** : このディレクトリには、Finesse バックエンドで処理される、クライアントからの認証要求のログが格納されます。
- **db** : このディレクトリには、Finesse データベースに関するログが格納されます。
- **/finesse/logs** : このディレクトリには、Cisco Finesse Tomcat サービスのログが格納されます。
- **fippa** : このディレクトリには、Finesse IP Phone エージェント (IPPA) アプリケーションのログが格納されます。
- **finesse-auth** : このディレクトリには、シスココンテキストサービスでの Finesse 認証のログが格納されます。

これらのログは、SFTP サーバ上のパス `<IP address>\<date time stamp>\active_nnn.tgz` に保存されます。ここで、`nnn` は長い形式のタイムスタンプです。

• コンテキスト サービス登録のログ : **file get activelog ccbu**

シスコ コンテキスト サービスへの登録および登録解除の際に Finesse が生成する `fusion-mgmt-connector` ログは、このコマンドを使用して取得します。

これらのログは、SFTP サーバ上のパス `<IP address>\<date time stamp>\active_nnn.tgz` に保存されます。ここで、`nnn` は長い形式のタイムスタンプです。

• Servm ログ : **file get activelog platform/log/servm*.* compress**

Finesse サービスの開始と停止を管理するプラットフォーム サービス マネージャによって作成されたログを取得するには、このコマンドを使用します。

デスクトップ ログと `servm` ログは 1 組のファイルに圧縮されます。

これらのログは、SFTP サーバ上のパス `<IP address>\<date time stamp>\active_nnn.tgz` に保存されます。ここで、`nnn` は長い形式のタイムスタンプです。

- プラットフォーム Tomcat ログ : **file get activelog tomcat/logs recurs compress**

これらのログは、SFTP サーバ上のパス `<IP address>\<date time stamp>\active_nnn.tgz` に保存されます。ここで、`nnn` は長い形式のタイムスタンプです。

- インストール ログ : **file get install install.log**

これらのログは、SFTP サーバ上のパス `<IP address>\<date time stamp>\active_nnn.tgz` に保存されます。ここで、`nnn` は長い形式のタイムスタンプです。



(注) ログ収集は、多数のログ ファイルがある場合に圧縮フラグを使用すると、失敗することがあります。収集が失敗した場合、圧縮フラグなしでコマンドを再実行してください。

Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool を使用したログの収集

Cisco Finesse は、ログ収集の目的で Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool (RTMT) をサポートしています。Unified RTMT を使用してログを収集するには、以下の手順に従います。



(注) Finesse は、ログ収集のみを目的に RTMT をサポートしています。その他の RTMT 機能はサポートされていません。

はじめる前に

次の URL から RTMT をクライアント コンピュータにダウンロードし、インストールします。

<https://FQDN:8443/plugins/CcmServRtmtPlugin.exe>

ここで、*FQDN* は Finesse サーバの完全修飾ドメイン名です。

手順

- ステップ 1 Finesse 管理者クレデンシヤルを使用して Unified RTMT にログインします。
- ステップ 2 ツリー階層で、[Trace and Log Central] を選択します。
- ステップ 3 次に、[ファイルの収集 (Collect Files)] をダブルクリックします。
[トレース収集 (Trace Collection)] ウィザードが表示されます。
- ステップ 4 ログを収集する対象のサービスと Finesse ノードを選択し、ウィザードを完了します。

次の作業

詳細については、『*Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide*』を参照してください（このガイドには以下のサイトからアクセスできます）。

<http://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/products-maintenance-guides-list.html>

Cisco Finesse Notification Service のロギング

Cisco Finesse Notification Service のロギングのステータスを表示する場合、またはこの機能を有効/無効にする場合には、以下のコマンドを実行します。

- Cisco Finesse Notification Service のロギングのステータスを取得するには、次のコマンドを使用します。 `utils finesse notification logging status`

このコマンドは、Cisco Finesse Notification Service のロギングが現在、システム上で有効か無効かを表示します。



(注) Cisco Finesse Notification Service ロギングのステータスを取得するコマンドを実行する前に Cisco Finesse Notification Service を実行していることを確認してください。このサービスが実行されていない場合、このコマンドは失敗します。

- Cisco Finesse Notification Service のロギングを有効にするには、次のコマンドを使用します。 `utils finesse notification logging enable`



(注) Cisco Finesse Notification Service ロギングを有効にするコマンドを実行する前に Cisco Finesse Notification Service を実行していることを確認してください。このサービスが実行されていない場合、このコマンドは失敗します。また、このコマンドは、Cisco Finesse Notification Service のロギングがすでに有効の場合にも失敗します。

ロギングを有効にした後に Cisco Finesse Notification Service を再起動すると、ロギングは自動的に無効になります。

- Cisco Finesse Notification Service のロギングを無効にするには、次のコマンドを使用します。 `utils finesse notification logging disable`



(注) Cisco Finesse Notification Service ログインを無効にするコマンドを実行する前に Cisco Finesse Notification Service を実行していることを確認してください。このサービスが実行されていない場合、このコマンドは失敗します。また、このコマンドは、Cisco Finesse Notification Service のログインがすでに無効の場合にも失敗します。

関連トピック

[ログの収集](#), (123 ページ)

リモートアカウント管理

リモートアクセスアカウントの有効化、無効化、作成、およびステータスの確認を行うには、次のコマンドを実行します。 **utils remote_account**

リモートアカウントは、パスワードを生成します。シスコのサポート担当者はこのパスワードを使用することにより、アカウントの指定有効期間の間、システムにアクセスできます。

- **utils remote_account create *account life***

account はアカウント名です。 *life* は、アカウントの有効期限を日単位で示します。

- **utils remote_account disable**
- **utils remote_account enable**
- **utils remote_account status**

複製ステータス

複製ステータスを調べるには、プライマリ Finesse サーバで次のコマンドを実行してください。

- **utils dbreplication runtimestate**

このコマンドは、プライマリおよびセカンダリの Finesse サーバの両方で複製ステータスを返します。

- 複製のための RTMT カウンタ値を確認します。クラスタのすべてのノードが複製ステータスとして 2 を示す場合、複製は正常に動作しています。

図 3: 複製ステータス

```

DB and Replication Services: ALL RUNNING

Cluster Replication State: BROADCAST SYNC Completed on 1 servers at: 2011-12-19-
16-03
  Last Sync Result: SYNC COMPLETED 540 tables sync'ed out of 540
  Sync Errors: NO ERRORS

DB Version: ccm8_5_0_90000_688
Number of replicated tables: 540

Cluster Detailed View from PUB (2 Servers):

EPL.      REPLICATION SETUP      PING      REPLICATION      REPL.      DBver& R
SERVER-NAME  IP ADDRESS      (msec)  RPC?      STATUS      QUEUE      TABLES L
OOP?      (RTMT) & details
-----
finesse25  192.168.1.25  0.022  Yes  Connected  0  match Y
es        (2) PUB Setup Completed
finesse125 192.168.1.125 0.167  Yes  Connected  0  match Y
es        (2) Setup Completed

admin:_

```

- クラスタ内のすべてのノードで複製ステータスの RTMT カウンタ値が 3 または 4 の場合、複製は設定されていますが、エラーが生じ、複製は正常に動作していません。
- ノードの大半で 0 または 1 の値が表示される場合は、プライマリ Finesse サーバから **utils dbreplication reset all** コマンドを実行します。
- いずれかのノードに対して 1 または 2 以外の複製値が表示される場合、複製が正しく設定されていません。
- 複製を修正するには、シスコテクニカルサポートに問い合わせてください。



第 13 章

Cisco Finesse のフェールオーバー メカニズム

この章では、Cisco Finesse のフェールオーバーと冗長性のメカニズムについて説明します。

- [CTI フェールオーバー, 129 ページ](#)
- [AWDB フェールオーバー, 130 ページ](#)
- [Finesse クライアント フェールオーバー, 131 ページ](#)
- [デスクトップの動作, 133 ページ](#)
- [Finesse IP Phone エージェントのフェールオーバー, 134 ページ](#)

CTI フェールオーバー

CTI フェールオーバーの前提条件は次のとおりです。

- Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE) がデュプレックス モードで設定されていること。
- B 側の CTI ホストおよびポートが Finesse 管理コンソールで設定されていること。

Finesse が A 側の CTI サーバへの接続を失った場合、上記の前提条件が実装済みであれば、CTI フェールオーバーが発生します。

Finesse がデュプレックス Unified CCE の導入に使用されている場合、A 側の CTI サーバへの接続が失われると、B 側の CTI サーバへの接続を 1 回試みます。この接続試行が失敗すると、Finesse は A 側の CTI サーバへの再接続を試みます。Finesse は CTI サーバへの接続に成功するまで、このプロセスを繰り返します。

次の理由によって、CTI サーバへの接続が失われる可能性があります。

- Finesse が、接続された CTI サーバからのハートビートを 3 回連続で受け取りに失敗した。
- CTI サーバに対して開かれているソケットで障害が発生した。

フェールオーバー中は、Finesse はクライアント要求を処理しません。フェールオーバー中に行われた要求に対して、「503 “Service Unavailable”」というエラー メッセージが表示されます。さらに、Finesse はフェールオーバー中はイベントを送信しません。Finesse は CTI サーバに再接続した後、クライアント要求への応答とイベントの発行を開始します。

CTI フェールオーバー中に発生するコール制御、コール データ、またはエージェントの状態に関するアクションは、フェールオーバーが完了した後に、イベントとしてエージェントデスクトップに発行されます。これによって、Finesse クライアントはコール制御、コール データ、およびエージェント状態について正確に把握できます。

エージェントがフェールオーバー中にコールを発信または着信して終了した（つまり、コール全体がフェールオーバー中に行われた）場合は、フェールオーバーの完了後に対応するイベントは発行されません。



(注) (他のエージェントやスーパーバイザと関連付けられていない) 他のデバイスとのアクティブな電話会議に参加した後にサインインしたエージェントやスーパーバイザの Finesse デスクトップで、Unified CCE からの不正なコール通知によって、予期しない動作が発生する可能性があります。これらの制限には、エージェントまたはスーパーバイザが電話会議に参加している間にフェールオーバーが発生するフェールオーバーシナリオも含まれます。たとえば、エージェントが電話会議に参加している間に Finesse サーバに障害が発生したとします。エージェントが他の Finesse サーバにリダイレクトされると、そのエージェントの Finesse デスクトップで予期しない動作が発生する可能性があります。予期しない動作の例には次のようなものがありますが、これらに限定されません。

- Finesse Desktop に、電話会議のすべての参加者が反映されない。
- Finesse Desktop に、サインインしたエージェントまたはスーパーバイザがアクティブ コールに参加中であることが反映されない。
- Finesse が Unified CCE から一貫性のない通知コールを受信する。

これらの警告にもかかわらず、エージェントまたはスーパーバイザは、電話機で通常動作の実行を続行できます。Finesse Desktop の動作は、エージェントまたはスーパーバイザが電話会議から退出した後、正常に戻ります。

関連トピック

[Contact Center Enterprise CTI サーバの設定, \(11 ページ\)](#)

AWDB フェールオーバー

AWDB フェールオーバーの前提条件は次のとおりです。

- セカンダリ Administrative Workstation Database (AWDB) が設定されていること。
- セカンダリ AWDB ホストが Finesse 管理コンソールで設定されていること。

- Finesse がセカンダリ AWDB ホストに接続できること。
- ディストリビュータ サービスがセカンダリ AWDB ホスト上で稼働していること。

エージェントとスーパーバイザは AWDB データベースに対して認証されます。エージェントまたはスーパーバイザが正常な API 要求（サインイン要求やコール制御要求など）を行うと、要求時から 30 分間資格情報が Finesse にキャッシュされます。ユーザが認証されると、両方の AWDB が停止している場合でも、30 分が経過するまでそのユーザは認証済みの状態に維持されます。Finesse が AWDB に対してユーザの再認証を試行するのは、キャッシュの有効期限が切れた後だけです。

Finesse がプライマリ管理およびデータサーバへの接続を失った場合、上記の前提条件が実装済みであれば、AWDB フェールオーバーが発生します。Finesse はプライマリ管理およびデータサーバへの接続を失うと、セカンダリサーバへの再接続を試みます。

Finesse はいずれかの管理サーバおよびデータサーバに接続できるまで、すべての API 要求に対してこのプロセスを繰り返します。フェールオーバー中、Finesse は要求を処理しませんが、クライアントはイベントを受信できます。

Finesse が管理サーバまたはデータサーバのどちらにも接続できず、キャッシュの有効期限が切れている場合、システムは次のエラーを返します。

- Finesse デスクトップにサインインを試みているエージェントとスーパーバイザには、「“ユーザ ID またはパスワードが無効です (Invalid user ID or password)”」というエラーメッセージが表示されます。
- 管理者は、Finesse 管理コンソールから設定を更新することも取得することもできません。
- Finesse にすでにサインインしているユーザには、「“操作がタイムアウトしました (Operation timed out)”」というエラーメッセージが表示されます。
- API 要求を行っているユーザは、「“401 Unauthorized”」という HTTP エラーメッセージを受信します。

Finesse が AWDB との接続を失ってから要求を受信した場合、それらの要求は、Finesse が接続停止を検出して別の AWDB に接続する前に時間切れになってしまう場合があります。このシナリオで操作を完了させるには、ユーザ（管理者、エージェント、またはスーパーバイザ）がその操作を再試行しなければなりません。

関連トピック

[Contact Center Enterprise 管理サーバおよびデータサーバの設定、\(15 ページ\)](#)

Finesse クライアント フェールオーバー

2 ノードの Finesse セットアップ（プライマリおよびセカンダリの Finesse サーバ）では、エージェントが接続されているサーバでサービスが停止した場合、そのエージェントはサーバとの接続が失われたという通知を受け取ります。Finesse デスクトップは次のように動作します。

- Finesse デスクトップは引き続き、現在の Finesse サーバの状態が回復したかどうかを確認します。

- Finesse デスクトップは他の Finesse サーバが使用可能であり、稼働中であるかどうかを確認します。

他の Finesse サーバが使用可能である場合、デスクトップは自動的にエージェントを他のサーバにサインインさせます。現在の Finesse サーバが状態を回復すると、デスクトップは再接続したことをエージェントに通知します。

Finesse のスマートなフェールオーバー ロジックには、デスクトップの障害を検出する 3 種類のトリガーがあります。

- Finesse デスクトップが、現在のサーバが `OUT_OF_SERVICE` であることを示す `SystemInfo` イベントを受け取る。
- BOSH 接続が切断される。
- 「“finesse”」 XMPP ユーザのプレゼンスが使用不可に変更される。

どのトリガーが検出された場合でも、デスクトップの再接続ロジックは次のとおりです。

- 1 `SystemInfo` を 10 秒間隔でポーリングします。
- 2 `SystemInfo` が `IN_SERVICE` の場合、BOSH 接続を確認します。
- 3 BOSH 接続が切断されている場合、BOSH 接続を要求します。
- 4 BOSH が接続されており、サーバが `IN_SERVICE` の場合、データを更新します。

`SystemInfo` を 10 秒間隔でポーリングしている間、デスクトップは 10 秒間隔で代替サーバの可用性も確認します。このスマートなフェールオーバー ロジックでは、現在のサーバを利用し続けることが優先されます。フェールオーバー ロジックで代替サーバが使用可能であることが検出された場合、現在のサーバをもう一度確認します。現在のサーバが復元されていれば、デスクトップは現在のサーバに再接続します。現在のサーバがまだ停止している場合、デスクトップはエージェントを代替サーバに接続します。この場合、障害が発生したサーバが回復しても、エージェントはそのサーバに自動的に再接続することはせず、代替サーバとの接続を維持します。

BOSH 接続が失敗の原因である場合、デスクトップの状態を「接続が切断されている」に変更する前に、`JabberWerx` ライブラリが再接続を 3 回試みます。これらの試行は、よりスマートなフェールオーバー ロジックが開始される前に実行されます。

クライアントのフェールオーバーは、次の理由で発生する可能性があります。

- Cisco Finesse Tomcat Service が停止した。
- Finesse Webapp サービスが停止した。
- Cisco Finesse Notification Service が停止した。
- Finesse が両方の CTI サーバとの接続を失った。

デスクトップの動作

特定の条件下で、Finesse は CTI サーバに 255 のコードを送信します (CTI サーバ側では異なるコードが表示されることがあります)。デスクトップの実際の動作は、Unified CCE での Logout on Agent Disconnect (LOAD; エージェントの接続解除時のログアウト) の設定に応じて異なります。デフォルトでは、CTI サーバはエージェントを受信不可の状態にします。



(注) LOAD コマンドは、Unified CCE ではリリース 10.0 から非推奨になっています。新しい導入では使用しないでください。CTI OS が、(デスクトップまたはサーバのどちらであるかに関わらず) CTI の切断時にエージェントを待受停止 (NOT READY) に設定するようになりました。スーパーバイザは、エージェントを強制ログアウトできます。また、エージェントデスクトップ設定の構成で、強制ログアウトするための非アクティビティ タイマーを実装することもできます。



(注) Finesse はエージェントがブラウザを閉じたこと、またはブラウザがクラッシュしたことを検出するのに最大 120 秒かかり、CTI サーバに強制ログアウト要求を送信するまでに 60 秒待機します。このような状況では、Finesse でエージェントをサインアウトするのに、最大 180 秒かかる場合があります。

次の表に、Finesse が CTI サーバにこのコードを送信する条件を示します。

シナリオ	デスクトップの動作	サーバのアクション	競合条件
エージェントがブラウザを閉じるか、ブラウザがクラッシュするか、またはエージェントがブラウザの [戻る (Back)] ボタンをクリックします。	ブラウザを閉じるか、Finesse デスクトップから離れると、Finesse デスクトップはサーバに最良の方法で通知します。	Finesse がクライアントから使用不可のプレゼンス通知を受け取ります。Finesse は 60 秒間待機した後に CTI サーバに強制ログアウト要求を送信します。	<ol style="list-style-type: none"> 1 エージェントがブラウザ ウィンドウを閉じます。Finesse がユーザへの使用不可のプレゼンス通知を受け取ります。Finesse はエージェントをサインアウトしようとしていますが、このエージェントはすでにサインアウトしています。 2 ブラウザがクラッシュした場合、Finesse サーバがクライアントがサインアウトしていることを検出し、プレゼンス通知を送信するまで最大 120 秒かかる場合があります。この状況は、プライマリ Finesse サーバがブラウザのクラッシュによるプレゼンス通知を受信する前に、クライアントがセカンダリ

			<p>Finesse サーバにサインインした場合に発生する可能性があります。この場合、エージェントがサインアウトするか、またはセカンダリ Finesse サーバで受信不可の状態になる可能性があります。</p> <p>3 Finesse デスクトップが低速なネットワーク接続で実行されている場合、Finesse がクライアントのブラウザから常に使用不可プレゼンス通知を受信するとは限りません。この場合、前述の条件で説明した、ブラウザのクラッシュと似たような状況が発生します。</p>
クライアントがブラウザを更新します。	—	Finesse がクライアントから使用不可のプレゼンス通知を受け取ります。ブラウザの更新後に再接続できるように、Finesse は 60 秒間待ってから CTI サーバに強制ログアウト要求を送信します。	—
クライアントでネットワークの故障が発生します (Finesse は稼働しています)。	Finesse サーバへの接続が一時的に停止したため、クライアントはセカンダリ Finesse サーバにフェールオーバーします。	プライマリ Finesse サーバがクライアントから使用不可のプレゼンス通知を受け取ります。Finesse が稼働中であるため、CTI サーバにエージェントの強制ログアウト要求を送信します。	この状況は、クライアントがセカンダリ Finesse サーバへログインする前に強制ログアウトが行われなかった場合に発生することがあります。エージェントがコール中の場合、プライマリ Finesse サーバはコール終了後に強制ログアウト要求を送信します。クライアントがセカンダリ Finesse サーバにすでにサインインしている場合でも、エージェントがサインアウトするか、コールの終了時に受信不可の状態になります。

Finesse IP Phone エージェントのフェールオーバー

2 ノードの Finesse セットアップ (プライマリおよびセカンダリの Finesse サーバ) では、エージェントが接続されているサーバでサービスが使用できなくなった場合、Finesse IP Phone エージェント

ト (IPPA) はサーバ使用不可の通知を表示します。Finesse IPPA は引き続き、現在の Finesse サーバの状態が回復したかどうかを確認し、再接続するかどうかをエージェントに通知します。

Finesse IPPA はサーバへの再接続を 5 秒ごとに試行し、試行が 3 回失敗した時点でサーバが使用不可であると宣言します。したがって、サーバ使用不可が宣言されるまでの合計時間は約 15 秒です。

Finesse デスクトップとは異なり、Finesse IPPA は代替 Finesse サーバが使用可能であるかどうかを確認しません。代替 Finesse サーバに接続するには、エージェントが現在の Finesse サービスを終了し、手動で代替 Finesse サービスにログインする必要があります。

Finesse IPPA のフェールオーバーロジックでは、次の 2 つのトリガーによって障害を検出します。

- Finesse IPPA が、現在のサーバが `OUT_OF_SERVICE` であることを示す `SystemInfo` イベントを受け取る。

Finesse IPPA は 5 分間隔で `SystemInfo` をポーリングし、Finesse サーバが稼働中であるかどうかを確認します。3 回試行して Finesse サーバが使用不可であった場合、Finesse IPPA はエージェントに対してサーバ使用不可のメッセージを表示します。

- Finesse IPPA が、XMPP 接続が切断されたことを示す XMPP 接続通知を受け取ります。

Finesse IPPA は XMPP サーバとの再接続を 5 分間隔で試行します。3 回試行して XMPP 接続を再確立できなかった場合、Finesse IPPA はエージェントに対してサーバ使用不可のメッセージを表示します。

エージェントがまだ現在のサービスにサインインしている場合、Finesse IPPA は Finesse サーバおよび XMPP サーバとの再接続試行を続けます。両方ともサービスを再開した場合は、Finesse IPPA はサインイン画面を表示します。エージェントはこの画面で再びサインインして、通常どおりにサービスを使用し続けることができます。

そうでない場合は、エージェントは現在の Finesse サービスを終了し、代替 Finesse サービスを使用して接続を試行する必要があります。

Finesse IPPA フェールオーバーが発生する理由は、次のとおりです。

- Finesse Webapp サービスが停止した。
- Cisco Finesse Notification Service が停止した。
- Finesse が代替 CTI サーバへのフェールオーバーを完了する前に、Finesse IPPA がサーバ障害を検出し、Finesse IPPA が Finesse サーバ使用不可を宣言した。



第 14 章

バックアップと復元

Cisco Finesse は Cisco Unified Communications プラットフォームで共通のサービスによって提供されるバックアップと復元のツールを使用します。

ディザスタリカバリ システム (DRS) アプリケーションにアクセスするには、ブラウザに URL `https://FQDN:8443/drf` を入力します。ここで、*FQDN* は Finesse サーバの完全修飾ドメイン名です。



(注) Finesse は、DRS アプリケーションでのワンステップ復元をサポートしません。

バックアップと復元に関する詳細情報については、DRS アプリケーションの詳細なオンラインヘルプを参照してください。

- [再構築時に HA 設定の最初のノードを復元, 137 ページ](#)

再構築時に HA 設定の最初のノードを復元

ハイアベイラビリティ (HA) 設定では、ハードドライブ障害やその他の重要なハードウェアの障害またはソフトウェアで障害が発生した場合、プライマリ Finesse のノード (パブリッシャノード) を再構築する必要があります。パブリッシャノードを最後にバックアップされた状態に復元するには、次の手順を実行します。



注意

Cisco Finesse のデータは、バックアップファイルからのみ取得できます。バックアップされていない最新の Finesse 設定データは、復元後に Cisco Finesse 管理コンソールで手動で入力する必要があります。

手順

-
- ステップ 1** Finesse の新規インストールを実行します。初期インストールに使用したのと同じ管理者認証情報、ネットワーク構成、およびセキュリティ パスワードを使用して、同じバージョンの Finesse をインストールしてください。
- ステップ 2** DRS アプリケーション (<https://Finesse server IP:8443/drf>) にアクセスします。
- ステップ 3** [復元 (Restore)]メニューから、[復元ウィザード (Restore Wizard)]を選択します。
- ステップ 4** バックアップ デバイスを選択します。バックアップの保存場所を選択します。
- ステップ 5** 使用するバックアップ ファイルを選択します。
- ステップ 6** 復元するノードを選択するように促されたら、最初のノードを選択します。
- ステップ 7** 復元プロセスが完了した後、ノードを再起動します。
- ステップ 8** プライマリ Finesse サーバで次のコマンドを実行してください。
utils dbreplication stop all
- ステップ 9** 複製を設定するプライマリ Finesse サーバで、次の CLI コマンドを実行します。
utils dbreplication reset all
- (注) dbreplication reset コマンドが完了するまで時間がかかることがあります。
- プライマリ Finesse ノードで CLI コマンド **utils dbreplication runtimestate** を実行します。すべてのノードで複製ステータスの RTMT カウンタ値が 2 の場合、レプリケーションは正常に動作します。
- ステップ 10** 両方のノードを再起動します。
-



- (注) HA 設定では、セカンダリ Finesse ノード (サブスクリバ ノード) の再構築が必要なハードドライブ障害や重要なソフトウェア障害が発生した場合、初期インストールに使用したのと同じバージョンの Finesse、管理者認証情報、ネットワーク構成、およびセキュリティ パスワードを使用して、セカンダリ ノードを再インストールできます。インストールが完了した後、dbreplication が機能していることを確認し、データがプライマリからセカンダリ ノードに伝播できるようにします。ただし、セカンダリ ノードにサードパーティ ガジェットを復元する必要がある場合、これらを再度アップロードするか、またはセカンダリ ノードで復元プロセスを実行する必要があります。

CLI コマンド **utils dbreplication runtimestate** を使用して、復元後の dbreplication ステータスを常に確認してください。



第 15 章

サポートされている Cisco Unified Communications OS コマンド

ここでは、Cisco Finesse でサポートされている Cisco Unified Communications OS の CLI コマンドを一覧します。これらのコマンドの詳細については、『[Command Line Interface Guide for Cisco Unified Communications Solutions](#)』を参照してください。



(注)

『*Command Line Interface Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』に表示されているその他のコマンドは、Finesse に対してはテストされておらず、認定されていません。これらのコマンドの一部はプラットフォームに固有の情報だけを返します。その他のコマンドは Finesse に対しては機能しない可能性があります。Finesse では、次に示すガイドに記載されているコマンドだけをサポートしています。

これらのコマンドの一部はソフトウェア ライセンスが無効になることを警告する場合があります。Finesse はライセンス供与されたサーバではないため、これらの警告は無視できます。

file コマンド

- file check
- file delete
- file get
- file list
- file search
- file tail
- file view

show コマンド

- show account

- show date
- show disk usage
- show hardware
- show logins
- show myself
- show network
- show network ipprefs
- show open
- show packages
- show perf
- show status
- show tech all
- show tech dberrcode
- show tech gateway
- show tech locales
- show tech params
- show tech prefs
- show tech repltimeout
- show tech runtime
- show tech systables
- show tech systems
- show tech version
- show timezone
- show trace
- show version

utils コマンド

- utils core active list
- utils core inactive list
- utils csa enable
- utils csa disable
- utils csa status
- utils dbreplication clusterreset
- utils dbreplication dropadmindb

- utils dbreplication forcedatasyncsub
- utils dbreplication reset
- utils dbreplication runtimestate
- utils dbreplication setrepltimeout
- utils dbreplication stop
- utils diagnose test
- utils firewall ipv4
- utils iostat
- utils network arp
- utils network capture eth0
- utils network connectivity
- utils network host
- utils network ping
- utils network traceroute
- utils ntp
- utils ntp config
- utils ntp restart
- utils ntp server add
- utils ntp server delete
- utils ntp server list
- utils ntp status
- utils ntp start
- utils remote_account
- utils reset_application_ui_administrator_name
- utils reset_application_ui_administrator_password
- utils service
- utils system
- utils system boot
- utils system restart
- utils system upgrade
- utils vmtools status

IPv6 コマンド

- set network ipv6 gateway

- set network ipv6 service disable
- set network ipv6 service enable
- set network ipv6 static_address
- show network ipv6 settings



付録

A

ライブデータの証明書



(注)

この付録の手順は、Unified CCE 展開にのみ適用されます。Packaged CCE 展開でのライブデータ証明書については、『*Cisco Packaged Contact Center Enterprise Installation and Upgrade Guide*』を参照してください。

- [証明書と保護された通信, 143 ページ](#)
- [自己署名ライブデータ証明書のエクスポート, 144 ページ](#)
- [自己署名ライブデータ証明書のインポート, 145 ページ](#)
- [サードパーティ CA 証明書の取得およびアップロード, 146 ページ](#)
- [内部的な証明書の作成, 146 ページ](#)
- [Internet Explorer のルート証明書の導入, 148 ページ](#)
- [Internet Explorer ブラウザの証明書のセットアップ, 149 ページ](#)
- [Firefox ブラウザの証明書のセットアップ, 149 ページ](#)

証明書と保護された通信

HTTPS を使用して Finesse サーバ、Cisco Unified Intelligence Center サーバ、Live Data サーバ間でセキュアな通信を行うには、セキュリティ証明書をセットアップする必要があります。Finesse サーバおよび Cisco Unified Intelligence Center サーバをライブデータサーバと通信させるには、ライブデータ証明書と Cisco Unified Intelligence Center 証明書を Finesse にインポートし、ライブデータ証明書を Cisco Unified Intelligence Center にインポートする必要があります。

サーバ上	証明書のインポート元
Finesse	ライブデータおよび Unified Intelligence Center

サーバ上	証明書のインポート元
ライブデータ	なし
Cisco Unified Intelligence Center	ライブデータ

次の方法を使用できます。

- ライブデータで提供される自己署名証明書を使用します。



(注) 自己署名証明書を使用する場合、エージェントはサインイン時に Finesse デスクトップでライブデータ証明書を受け入れてからでないと、ライブデータガジェットを使用できません。

- 認証局 (CA) 証明書を内部で生成します。
- サードパーティベンダーから認証局 (CA) 証明書を入手してインストールします。

自己署名ライブデータ証明書のエクスポート

ライブデータをインストールすると、自己署名証明書も生成されます。これらの自己署名証明書を (独自の CA 証明書を生成したり、サードパーティ証明書ベンダーから CA 証明書を取得したりする代わりに) 使用する場合は、まず、この手順に従ってライブデータおよび Cisco Unified Intelligence Center から証明書をエクスポートする必要があります。ライブデータサーバと Cisco Unified Intelligence Center サーバの A 側と B 側の両方からエクスポートする必要があります。エクスポートした証明書を Finesse にインポートし、A 側の証明書を A 側の Finesse サーバーにインポートし、B 側の証明書を B 側の Finesse サーバーにインポートします。

他の自己署名証明書を使用する場合と同様に、エージェントはサインイン時に Finesse デスクトップでライブデータ証明書を受け入れてからでないと、ライブデータガジェットを使用できません。

手順

- ステップ 1** ライブデータサーバで Cisco Unified Operating System Administration にサインインします (<http://ライブデータサーバのホスト名/cmplatform>)。
- ステップ 2** [セキュリティ (Security)] メニューから、[証明書の管理 (Certificate Management)] を選択します。
- ステップ 3** [検索 (Find)] をクリックします。
- ステップ 4** 次のいずれかを実行します。

- サーバの tomcat-trust 証明書がリストにない場合、[新規生成 (Generate New)] をクリックします。証明書の生成が完了したら、サーバをリブートします。この手順を再開します。
- サーバの tomcat-trust 証明書がリストにある場合は、それをクリックして選択します。（選択した証明書にサーバのホスト名が含まれていることを確認します）。

- ステップ 5** [.pemファイルのダウンロード (Download .pem file)] をクリックして、ファイルをデスクトップに保存します。
上記の手順は、必ず A 側と B 側の両方に対して実行してください。
- ステップ 6** ライブデータ証明書をダウンロードしたら、Cisco Unified Intelligence Center サーバで Cisco Unified Operating System Administration (<http://CUICサーバのホスト名/cmplatform>) にサインインして、ステップ 2～5 を繰り返します。
-

次の作業

次に、ライブデータ証明書と Cisco Unified Intelligence Center 証明書を Finesse サーバにインポートする必要があります。

自己署名ライブデータ証明書のインポート

Finesse サーバに証明書をインポートするには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Finesse サーバで、次の URL を使用して Cisco Unified Operating System Administration にサインインします:
<http://FinesseサーバのFQDN:8080/cmplatform>
- ステップ 2** [セキュリティ (Security)] メニューから、[証明書の管理 (Certificate Management)] を選択します。
- ステップ 3** [証明書のアップロード (Upload Certificate)] をクリックします。
- ステップ 4** [証明書の名前 (Certificate Name)] ドロップダウン リストから、[tomcat-trust] を選択します。
- ステップ 5** [参照 (Browse)] をクリックし、ライブデータまたは Cisco Unified Intelligence Center の証明書 (.pem ファイル拡張子を持つファイル) が置かれている場所を参照します。
- ステップ 6** ファイルを選択し、[ファイルのアップロード (Upload File)] をクリックします。
- ステップ 7** 残りのロードされていない証明書について、ステップ 3～6 を繰り返します。
- ステップ 8** 両方の証明書をアップロードしたら、Finesse サーバ上で Cisco Finesse Tomcat を再起動します。
-

次の作業

上記の手順は、必ず A 側と B 側の両方に対して実行してください。

サードパーティ CA 証明書の取得およびアップロード

ライブデータサーバ、Finesse サーバ、および Cisco Unified Intelligence Center サーバ間の HTTPS 接続を確立するために、サードパーティベンダーから提供される認証局 (CA) 証明書を使用することができます。

サードパーティの CA 証明書を使用するには、次のようにします。

- ライブデータサーバから、ルート証明書およびアプリケーション証明書の証明書署名要求 (CSR) を生成し、ダウンロードします。
- サードパーティベンダーからルート証明書およびアプリケーション証明書を取得します。
- 適切な証明書をライブデータサーバ、Unified Intelligence Center サーバ、および Finesse サーバにアップロードします。

この手順を完了するには、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/tsd-products-support-install-and-upgrade-technotes-list.html> にアクセスし、TechNote 「*Procedure to Obtain and Upload CA Certificate from a Third-party Vendor*」 の手順に従ってください。

内部的な証明書の作成

Windows 2012 R2 向け Microsoft Certificate Server のセットアップ

この手順では、展開に Windows Server 2012 R2 (Standard) Active Directory サーバが使用されていることを前提とします。Windows 2012 R2 (Standard) ドメインコントローラの Active Directory 証明書サービス ロールを追加するには、次の手順を実行します。

はじめる前に

開始する前に、Microsoft .Net Framework 3.5 Service Pack 1 をインストールする必要があります。手順については、Windows 2012 のマニュアルを参照してください。

手順

- ステップ 1 Windows で、[サーバーマネージャー (Server Manager)]を開きます。
- ステップ 2 [クイックスタート (Quick Start)] ウィンドウで、[役割と機能の追加 (Add Roles and Features)] をクリックします。
- ステップ 3 [インストールの種類 (Set Installation Type)] タブで [役割ベースまたは機能ベースのインストール (Role-based or feature-based installation)] を選択し、[次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 4 [サーバーの選択 (Server Selection)] タブで対象サーバを選択し、[次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 5 [サーバーの役割 (Server Roles)] タブで [Active Directory 証明書サービス (Active Directory Certificate Services)] ボックスをオンにして、ポップアップ ウィンドウで [機能の追加 (Add Features)] ボタンをクリックします。
- ステップ 6 [機能 (Features)] タブおよび [AD CS] タブでは [次へ (Next)] をクリックしてデフォルト値を受け入れます。
- ステップ 7 [役割サービス (Role Services)] タブで、[証明機関 (Certification Authority)] チェックボックスがオンにされていることを確認してから [次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 8 [確認 (Confirmation)] タブで [インストール (Install)] をクリックします。
- ステップ 9 インストールが完了したら、[対象サーバーに Active Directory 証明書サービスを構成 (Configure Active Directory Certificate Service on the destination server)] リンクをクリックします。
- ステップ 10 クレデンシャル (ドメイン管理者ユーザ用) が正しいことを確認してから、[次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 11 [役割サービス (Role Services)] タブで、[証明機関 (Certification Authority)] チェックボックスをオンにしてから [次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 12 [セットアップの種類 (Setup Type)] タブで、[エンタープライズ CA (Enterprise CA)] を選択してから [次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 13 [CA の種類 (CA Type)] タブで、[ルート CA (Root CA)] を選択してから [次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 14 [秘密キー (Private Key)]、[暗号 (Cryptography)]、[CA の名前 (CA Name)]、[有効期間 (Validity Period)]、および [証明書データベース (Certificate Database)] タブでは [次へ (Next)] をクリックしてデフォルト値を受け入れます。
- ステップ 15 [確認 (Confirmation)] タブで情報を確認してから、[構成 (Configure)] をクリックします。

CA 証明書のダウンロード

この手順は、Windows 証明書サービスを使用していることを前提としています。次の手順を実行して、認証局からルート CA 証明書を取得します。ルート証明書を取得した後、各ユーザは Finesse にアクセスするために使用するブラウザにインストールする必要があります。

手順

-
- ステップ 1** Windows ドメイン コントローラで、CLI コマンド `certutil -ca.cert ca_name.cer` を実行します。ここで、`ca_name` は証明書の名前です。
- ステップ 2** ファイルを保存します。後で参照できるように、ファイルを保存した場所をメモしておきます。
-

Internet Explorer のルート証明書の導入

グループポリシーが Active Directory ドメインによって適用されている環境では、ルート証明書を各ユーザの Internet Explorer に自動的に追加できます。証明書を自動的に追加すると、設定に関するユーザ要求が簡略化されます。



- (注) 証明書の警告を回避するために、各ユーザは Finesse サーバの完全修飾ドメイン名 (FQDN) を使用してデスクトップにアクセスする必要があります。
-

手順

-
- ステップ 1** Windows ドメイン コントローラで、[管理ツール (Administrative Tools)] > [グループポリシーの管理 (Group Policy Management)] に移動します。
- ステップ 2** [デフォルトのドメインポリシー (Default Domain Policy)] を右クリックし、[編集 (Edit)] を選択します。
- ステップ 3** [グループ ポリシー管理コンソール (Group Policy Management Console)] で、[コンピュータ設定 (Computer Configuration)] > [ポリシー (Policies)] > [ウィンドウの設定 (Window Settings)] > [セキュリティ設定 (Security Settings)] > [公開キー ポリシー (Public Key Policies)] に進みます。
- ステップ 4** [信頼されたルート証明機関 (Trusted Root Certification Authorities)] を右クリックし、[インポート (Import)] を選択します。
- ステップ 5** `ca_name.cer` ファイルをインポートします。
- ステップ 6** [コンピュータ設定 (Computer Configuration)] > [ポリシー (Policies)] > [Windows 設定 (Windows Settings)] > [セキュリティ設定 (Security Settings)] > [公開キー ポリシー (Public Key Policies)] > [証明書サービス クライアント - 自動登録 (Certificate Services Client - Auto-Enrollment)] に進みます。
- ステップ 7** [設定モデル (Configuration Model)] リストから、[有効 (Enabled)] を選択します。
- ステップ 8** ドメインに含まれるコンピュータにユーザとしてサインインし、Internet Explorer を開きます。
- ステップ 9** ユーザに証明書がない場合は、ユーザのコンピュータ上でコマンド `gpupdate.exe/tartget:computer /force` を実行します。
-

Internet Explorer ブラウザの証明書のセットアップ

CA 証明書を取得してアップロードした後、すべてのユーザが証明書を受け入れるか、証明書がグループ ポリシーによって自動的にインストールされる必要があります。

ユーザがドメインに直接ログインしていないか、グループ ポリシーが使用されていない環境では、証明書を受け入れたら、システム内の Internet Explorer のすべてのユーザが次の手順を実行する必要があります。

手順

- ステップ 1 Windows Explorer で、*ca_name.cer* ファイル（ここで、*ca_name* は証明書の名前）をダブルクリックし、[開く (Open)] をクリックします。
- ステップ 2 [証明書のインストール (Install Certificate)] > [次へ (Next)] > [証明書をすべて次のストアに配置する (Place all certificates in the following store)] をクリックします。
- ステップ 3 [参照 (Browse)] をクリックし、[信頼されたルート証明機関 (Trusted Root Certification Authorities)] を選択します。
- ステップ 4 [OK] をクリックします。
- ステップ 5 [次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 6 [終了 (Finish)] をクリックします。
認証局 (CA) から証明書をインストールしようとしていることを示すメッセージが表示されません。
- ステップ 7 [はい (Yes)] をクリックします。
インポートが正常に実行されたことを示すメッセージが表示されます。
- ステップ 8 証明書がインストールされたことを確認するには、Internet Explorer を開きます。ブラウザのメニューから、[Tools] > [Internet Options] を選択します。
- ステップ 9 [コンテンツ (Content)] タブをクリックします。
- ステップ 10 [証明書 (Certificates)] をクリックします。
- ステップ 11 [信頼されたルート証明機関 (Trusted Root Certification Authorities)] タブをクリックします。
- ステップ 12 新しい証明書がリストに表示されていることを確認します。

Firefox ブラウザの証明書のセットアップ

システム上の Firefox のすべてのユーザは、次の手順を一度実行して、証明書を受け入れる必要があります。



(注) 証明書の警告を回避するために、各ユーザは Finesse サーバの完全修飾ドメイン名 (FQDN) を使用してデスクトップにアクセスする必要があります。

手順

- ステップ 1 Firefox のブラウザメニューの [オプション (Options)] を選択します。
 - ステップ 2 [詳細設定 (Advanced)] をクリックします。
 - ステップ 3 [証明書 (Certificates)] タブをクリックします。
 - ステップ 4 [証明書を表示 (View Certificate)] をクリックします。
 - ステップ 5 [インポート (Import)] をクリックし、*ca_name.cer* ファイル (ここで、*ca_name* は証明書の名前) を参照します。
-