



システム インストールの準備

この章では、一般的なインストールのアプローチをはじめ、インストールするコンタクトセンターコンポーネントのリリースセット ソフトウェア バージョン、システム インストールに影響を与える依存関係など、実際にインストールプロセスを開始する前に確認しておくべき情報について説明します。

この章は、次のセクションに分かれています。

- [始める前に \(p.2-2\)](#)
- [システム インストールの方法 \(p.2-4\)](#)
- [リリースセットバージョン \(p.2-5\)](#)
- [システム インストールの依存関係 \(p.2-6\)](#)



(注)

コンタクトセンター コンポーネントの名前の多くは、Cisco Unified Communications System の各リリースごとに変更されています。このマニュアルでは、以前のリリースの製品を指す場合でも、最新の製品名のみを使用しています。

始める前に

Cisco Unified Communications コンタクトセンター製品ファミリのインストール、および設定を始める前に、シスコの製品展開とライフサイクルモデルの一環をなす計画、設計、実装について必要なタスクをすでに行なっていることを確認します。



(注)

システム レベルの展開とライフサイクルモデルの詳細については、次の URL の Cisco Unified Communications System Technical Information Site を参照してください。
<http://www.cisco.com/go/unified-techinfo>

このセクションでは、計画、設計、および実装に必要なタスクの一部を示します。

準備および計画フェーズ

- 次の URL の Steps to Success で、インストール前のプランニング ガイドラインを確認する。
<http://www.cisco.com/web/partners/support/steps-to-success/index.html>
- コールフロー、キャパシティと重要機能、および業務上の依存関係など、業務や技術に関する要件を評価する。
- レガシー製品およびサードパーティ製品の統合を検討する（第1章「システムインストールの計画」を参照）。
- システム パスワードの要件を評価し、パスワードの同期およびメンテナンス方法を作成する。
- 保守、トレーニングのサポート方法とライフサイクルサポートについて評価する。

設計フェーズ

- ニーズに適した製品およびコンポーネントの選択など、上位および下位の設計を行う。
- 次の URL の Cisco Solution Reference Network Design (SRND) マニュアルに記載されている推奨事項を使用する。
<http://www.cisco.com/go/srnd>
- コンタクトセンター システムのシステムについての説明、アーキテクチャ、およびテストに関する情報を確認する。
<http://www.cisco.com/iam/unified/ipcc701/index.htm>



(注)

準備、計画、および設計フェーズの作業を実行すると、業務要件に適用される Cisco Unified Communications System のコンポーネントが判明します。これらのコンポーネントを展開に含める必要があります。

導入フェーズ

- 設計フェーズで作成した、設計および特殊な機能に関する考慮事項を確認する。
- 導入計画と、移行または統合方法を作成する。



(注)

導入フェーズで作成する導入計画では、システムインストールのステージング、フェーズ、および期限を設定する必要があります。

- インストール前および計画に関する資料（サイトの調査書、装置リスト、および製品固有のマニュアルなど）を確認する。
- 各サイトでハードウェアの設置および確認作業を実行する。作業の一部を次に示します。
 - 既存装置のカタログとインベントリを作成する。
 - データ ラックに装置を設置する。
 - ケーブル接続などの物理的な作業を実行する。
 - デュプレックス設定に矛盾がないことを確認する。
 - すべてのユニットが正常に起動することを確認する。
 - ラック レイアウト、ケーブル接続、ポート固有の詳細などを記録する。
- 各サイトでソフトウェアのインストールおよび確認作業を実行する。作業の一部を次に示します。
 - インストールするシステム コンポーネントごとに、必要なインストール ディスクがすべてそろっていることを確認する。
 - 必要なソフトウェア アプリケーション（サードパーティ アプリケーションを含む）のインストール ディスクがすべてそろっていることを確認する。
 - 次の URL から、適切なソフトウェアのインストールおよび運用に必要なライセンス ファイルにアクセスし、ダウンロードする。
<http://www.cisco.com/go/license>

システム インストールの方法

インストール前の作業を完了したら、個々の Cisco Unified Communications Manager クラスタおよび関連するコンタクト センター コンポーネントを一回でインストールして、次のクラスタをインストールします。

コンタクト センター コンポーネントのインストールでは、次の点を考慮してください。

- このコンポーネントが提供するサービスの相対的な重要性。たとえば、基本的な電話サービスは、補足サービスやボイス メッセージ サービスよりも重要であると見なされます。
- 相互運用性が保証されるようにシステム コンポーネントを統合および設定する。詳細については、第1章「システム インストールの計画」の「相互運用性と互換性に関するポータル」(p.1-12)を参照してください。

表 2-1 にコンタクト センター環境にインストールに関する一般的なアプローチを示します。

表 2-1 システム インストールの一般的なシーケンス

	手順	備考
ステップ 1	スイッチ、ルータ、ワイヤレス、セキュリティ コンポーネントなどのネットワーク インフラストラクチャをインストールおよび設定します。	これらのコンポーネントを最初にインストールすることにより、インフラストラクチャが Cisco Unified Communications System のコンポーネントに必要なサービスをサポートできるようにする必要があります。
ステップ 2	システム サーバにオペレーティング システムをインストールし、ディレクトリとネットワーク サービスをインストールおよび設定します。	これらのサービスには、LDAP、DNS、NTP、および DHCP サーバが含まれます。
ステップ 3	Unified Communications Manager クラスタなどの呼処理コンポーネントをインストールします。	必要な初期セットアップおよび設定手順をすべて完了したことを確認します。
ステップ 4	要件やコンポーネントの相互依存性に基づいて、コンタクト センター コンポーネントをインストールおよび設定します。	詳細については、「システム インストールの依存関係」(p.2-6)を参照してください。
ステップ 5	ゲートウェイ、ゲートキーパー、ネットワーク管理ツール、その他のサードパーティ サービスおよびアプリケーションをインストールおよび設定します。	—
ステップ 6	インストール後の作業を実行します。	この作業には、システムの確認および検証が含まれます。

リリース セットバージョン

このセクションでは、Cisco Unified Communications System Release 7.0(1) コンタクト センター コンポーネントの各ソフトウェア バージョンを示します。内容は次のとおりです。

- ソフトウェア バージョン マトリクス (p.2-5)
- システム インストールの依存関係 (p.2-6)

ソフトウェア バージョン マトリクス

表 2-2 に、コンタクト センター テスト環境で使用された Cisco Unified Communications System Release 7.0(1) コンポーネントのリリース バージョンを示します。

表 2-2 Cisco Unified Communications System Release 7.0(1) コンタクト センター コンポーネントのソフトウェア バージョン

カテゴリ	コンポーネント	リリース バージョン
コール制御	Cisco Unified Communications Manager	7.0(1)
コンタクト センター	Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise および Cisco Unified Contact Center Enterprise	7.5(1)
	Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise および Cisco Unified Contact Center Enterprise オペレーティング システム	Win2003 SP2/ Win2003 R2 SP2
	Cisco Support Tools	2.3(1)
	Cisco Unified IP IVR ¹	7.0(1)
	Cisco Unified IP IVR オペレーティング システム	2003.1.2a SR13
	Cisco Unified Customer Voice Portal	7.0(2)
	Cisco Unified Customer Voice Portal オペレーティング システム	Win2003 SP2/ Win2003 R2 SP2
アプリケーション	Cisco Unified Presence	7.0(1)
会議	Cisco Unified Videoconferencing 3545 MCU	5.5.0.0.54
	Cisco Unified Conferencing for TelePresence	1.2
ボイスメールおよびユニファイド メッセージング	Cisco Unity Connection ²	7.0(1)
エンドポイントとクライアント	Cisco IP Communicator	2.1(3)
	Cisco Unified Personal Communicator	7.0(1)
	Cisco Unified Video Advantage	2.1(1)
	Cisco Unified IP Phone (7921G(ワイヤレス)、7940、7940G、7960、7960G、7962、7970、7970G、7985G (ビデオ))	Unified Communications Manager にバンドル
ワイヤレス	Cisco Aironet 1240AG アクセス ポイント	12.3-8.JA2

表 2-2 Cisco Unified Communications System Release 7.0(1) コンタクトセンターコンポーネントのソフトウェアバージョン (続き)

カテゴリ	コンポーネント	リリースバージョン
セキュリティ	Cisco Catalyst 6500 シリーズ スイッチ Firewall Services Module ³	4.0(3)
	Cisco Adaptive Security Appliance 5540 サービス	8.0.4.3
	CiscoWorks Management Center for Cisco Security Agent	5.2.0.245
	Cisco Security Agent for Unified Communications Manager	Unified Communications Manager にバンドル
	Cisco Security Agent for Unified IP IVR	5.0.0.217-3.0.6
	Cisco Security Agent for Unified Intelligent Contact Management Enterprise	5.2.0.245-4.0.1
	Cisco Security Agent for Unified Customer Voice Portal	5.2.0.268
ネットワーク管理	Cisco Unified Operations Manager ³	2.1
通信インフラストラクチャ	Cisco IOS メインライン リリース ⁴	12.4(18c)
	Cisco 3825、3845 (Unified CVP VXML、音声 / データ、H.323、SIP、MGCP、IOS ベース トランスコーダおよびコンファレンスブリッジ、Cisco Unified Border Element ゲートウェイ)	12.4(20)T
	Cisco AS5400XM (Unified CVP VXML、音声、H.323、PSTN ゲートウェイ)	12.4(20)T
	RSVP エージェント (38xx プラットフォーム)	12.4(20)T
	Cisco 7206VXR (コア ルータ /WAN ルータ)	12.4(20)T
	Cisco 881 ルータ	12.4(20)T
	Cisco Catalyst 3750 (アクセス スイッチ)	12.2(25)SEE4
	Cisco Catalyst 6506、6509 (コア スイッチ、Supervisor 2)	CatOS 8.5(8)
	Cisco Catalyst 6506、6509 (MSFC、Supervisor 2)	12.2(18)SXF11
	Cisco Catalyst 6506、6509 (Supervisor 720)	12.2(18)SXF11
	Cisco CSS 11501 Content Services Switch	WebNs 7.50.3.3
	Cisco Communication Media Module (CMM)	12.4(15)T7
	サードパーティ製品	McAfee Antivirus

1. 2008 年第 4 四半期から入手可能な Engineering Special or Service Release では、障害 [CSCsr91804](#) に対応します。
2. 2008 年第 4 四半期から入手可能な Engineering Special or Service Release では、障害 [CSCsr83757](#) に対応します。
3. 2008 年第 4 四半期に入手可能
4. 追加の PSTN の基本機能、およびコンタクトセンター環境でロールバックテストの一環として実行したロードテストには、IOS メインラインリリース 12.4(18b) を使用しました。

システムインストールの依存関係

各リリースセット内のコンポーネントは、相互に互換性があり、正常に相互運用できます。統合システムの個々のコンポーネントをインストールする場合、すべてのコンポーネントのインストールが完了するまで、または特定の初期設定やセットアップが完了して、すでにインストールされているコンポーネントと、新たにインストールするコンポーネントの相互運用性が確認されるまで、システム全体が動作しないことがあります。