



システム インストールの実行

この章では、Cisco Unified Communications System Release 7.0(1) コンタクト センターの展開におけるコンポーネントのインストール順序について説明します。計画および設計フェーズに関する情報とともに、このインストール手順を導入計画の参考にしてください。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、および期限を設定します。

このマニュアルでは、個別コンポーネントのインストール手順については説明していません。この情報は、コンポーネントのインストール マニュアルに記載されています。各マニュアルへの参照については、「[関連資料](#)」(p.3-12) を参照してください。

この章は、次のセクションに分かれています。

- [展開モデル](#) (p.3-2)
- [コンポーネントのインストール](#) (p.3-7)
- [インストール後のタスク](#) (p.3-11)
- [関連資料](#) (p.3-12)



(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。

展開モデル

このセクションでは、Cisco Unified Communications System の各展開モデルの一般的なインストール順序について説明します。各モデルにはそれぞれ異なるコンポーネントが含まれることがあるため、これらの展開と自社の展開と比較して、環境に適したインストール プロセスを判断します。

次の各セクションでは、Cisco Unified Communications コンタクト センター テスト環境の各展開モデルにおけるコンポーネントのインストール シーケンスについて説明します。

- 単一サイトモデル (p.3-2)
- マルチサイト集中モデル (p.3-4)
- マルチサイト分散モデル (p.3-6)
- WAN を介したクラスタ化モデル (p.3-6)

各サイトにおけるこれらのコンタクト センター展開モデルの詳細については、次の URL および下記のマニュアルを参照してください。

http://www.cisco.com/iam/unified/ipcc701/Review_Tested_Deployment_Models.htm

- 『System Description: Cisco Unified Communications Release 7.0(1)』 :
http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/uc_system/UC7.0.1/system_description/sd701.pdf
- 『Cisco Unified Contact Center Enterprise 7.x Solution Reference Network Design (SRND)』 :
http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/products_implementation_design_guide_book09186a008057a473.html

一般的なインストール シーケンスを確認したら、「コンポーネントのインストール」(p.3-7) に記載されているインストール方法のいずれかを使用して、コンポーネントをインストールします。

単一サイト モデル

単一サイト展開とは、音声ゲートウェイ、エージェント、デスクトップ、電話機、および呼処理サーバ (Cisco Unified Communications Manager、Unified ICME/Unified CCE、Unified IP IVR または Cisco Unified CVP) が同じサイトに配置され、Unified CCE ソフトウェア モジュールが WAN 接続されていないシナリオを指します。

単一サイト展開モデルでは、次の順序でコンポーネントをインストールします。

1. インフラストラクチャ コンポーネントの例 :
 - コア スイッチ、アクセス スイッチ、およびルータ
 - Cisco Unified Presence (Unified CVP 実装の SIP プロキシ サーバとして)
 - セキュリティ コンポーネント
 - ワイヤレス アクセス ポイント
2. ディレクトリ、およびネットワーク サービス コンポーネントの例 :
 - ドメイン コントローラ (Active Directory を含む)
 - LDAP ディレクトリ
 - NTP サーバ
 - DHCP サーバ
 - DNS サーバ
 - TFTP サーバ
3. 呼処理コンポーネントの例 :
 - Cisco Unified Presence
 - Cisco Unified Communications Manager

- Cisco Unified IP Phone
 - Cisco IP Communicator
4. メッセージ コンポーネントの例：
 - Cisco Unity Connection
 - Voice Recognition Server (オプション)
 5. メディア リソースの例：
 - 会議ブリッジ
 - トランスコーダ
 - 保留音サーバ
 - メディア ターミネーション ポイント
 - RSVP エージェント
 6. コンタクト センター コンポーネントの例：
 - Cisco Unified ICME システム (CallRouter、Logger、Peripheral Gateway、CTI OS、および Cisco Agent Desktop (CAD) サーバ)
 - Real-time Administration Workstation (1 台以上)
 - Cisco Unified Expert Advisor システム
 - Cisco Unified Outbound Option
 - CTI OS Agent、および Supervisor Desktop
 - Cisco Agent Desktop (CAD) および Cisco Supervisor Desktop (CSD)
 - VoIP Monitor
 - Cisco Unified CVP Voice Browser/Application Server/HTTP Media Server、および Video Server
 - Cisco Unified IP IVR
 7. 音声ゲートウェイ、データ ゲートウェイ、およびゲートキーパー
 8. ネットワーク管理ツール (Cisco Unified Operations Manager など)
 9. Cisco Unified Video Advantage、Cisco Unified Conferencing for TelePresence、Cisco Unified Videoconferencing 3545 MCU などの Cisco ビデオ コンポーネント
 10. MCS 上で共存する Cisco アプリケーション (Cisco Security Agent、JTAPI ソフトウェアなど)
 11. MCS サーバ上で運用するサードパーティのオンボード エージェント (バックアップ エージェント、管理エージェント [SNMP] など)



(注) Unified Communications Manager Release 7.0(1) の場合、サードパーティ製のオンボード エージェントは、別の MCS サーバにインストールする必要があります。

12. その他のサーバにおけるシスコおよびサードパーティ製の補助アプリケーション、またはエンドポイント

マルチサイト集中モデル

呼処理サーバを使用した集中型マルチサイト展開とは、呼処理サーバ（Unified Communications Manager、Unified ICME、Unified IP IVR、または Unified CVP など）が同じサイトに配置され、音声ゲートウェイ、エージェント、デスクトップ、および電話機が WAN リンク経由でリモートに、あるいは中央に配置されるシナリオを指します。

マルチサイト集中モデルでは、まず中央サイトをインストールしてから、リモートサイトをインストールします。

中央サイト

中央サイトでは、次の順序でコンポーネントをインストールします。

1. インフラストラクチャ コンポーネントの例：
 - － コア スイッチ、アクセス スイッチ、およびルータ
 - － IOS ゲートキーパー
 - － Cisco Unified Presence（Unified CVP 実装の SIP プロキシ サーバとして）
 - － セキュリティ コンポーネント
 - － ワイヤレス アクセス ポイント
2. ディレクトリ、およびネットワーク サービス コンポーネントの例：
 - － ドメイン コントローラ（Active Directory を含む）
 - － LDAP ディレクトリ
 - － NTP サーバ
 - － DHCP サーバ
 - － DNS サーバ
 - － TFTP サーバ
3. 呼処理コンポーネントの例：
 - － Cisco Unified Presence
 - － Cisco Unified Communications Manager
 - － Cisco Unified IP Phone
 - － Cisco IP Communicator
4. メッセージ コンポーネントの例：
 - － Cisco Unity Connection
 - － Voice Recognition Server（オプション）
5. メディア リソースの例：
 - － 会議ブリッジ
 - － トランスコーダ
 - － 保留音サーバ
 - － メディア ターミネーション ポイント
 - － RSVP エージェント
6. コンタクトセンター コンポーネントの例：
 - － Cisco Unified ICME コンポーネント（CallRouter、Logger、Peripheral Gateway）
 - － Real-time Administration Workstation（1 台以上）
 - － Cisco Unified Expert Advisor システム
 - － Cisco Unified System Contact Center Gateway（Unified SCCG）、Cisco Unified Contact Center Gateway Enterprise（Unified CCGE）

- － CTI OS および Cisco Agent Desktop (CAD) サーバ
 - － Cisco Unified Outbound Option
 - － CTI OS Agent、および Supervisor Desktop
 - － Cisco Agent Desktop (CAD) および Cisco Supervisor Desktop (CSD)
 - － VoIP Monitor
 - － Cisco Unified CVP Voice Browser/Application Server/HTTP Media Server、および Video Server
 - － Cisco Unified IP IVR
7. 音声ゲートウェイ、データゲートウェイ、およびゲートキーパー
 8. ネットワーク管理ツール (Cisco Unified Operations Manager など)
 9. Cisco Unified Video Advantage、Cisco Unified Conferencing for TelePresence、Cisco Unified Videoconferencing 3545 MCU などの Cisco ビデオコンポーネント
 10. MCS 上で共存する Cisco アプリケーション (Cisco Security Agent、JTAPI ソフトウェアなど)
 11. MCS サーバ上で運用するサードパーティ製のオンボードエージェント (アンチウイルス、バックアップエージェント、管理エージェント [SNMP] など)



(注) Unified Communications Manager Release 7.0(1) の場合、サードパーティ製のオンボードエージェントは、別の MCS サーバにインストールする必要があります。

12. その他のサーバにおけるシスコおよびサードパーティ製の補助アプリケーション、またはエンドポイント

リモート サイト

リモート サイトで、次の順序によりコンポーネントをインストールします。

1. インフラストラクチャ コンポーネントの例：
 - － コア スイッチ、アクセス スイッチ、およびルータ
 - － 音声およびデータゲートウェイ
 - － セキュリティ コンポーネント
 - － ワイヤレス アクセス ポイント
2. Cisco Unified IP Phone
3. CTI OS Agent、および Supervisor Desktop
4. Cisco Agent Desktop (CAD) および Cisco Supervisor Desktop (CSD)

マルチサイト分散モデル

このモデルでは、各サイトに独自の Unified Communications Manager クラスタ、呼処理、キュー ポイント、Peripheral Gateway、および CTI Server が割り当てられます。ただし、集中型呼処理モデルと同様に、ローカル音声ゲートウェイを使用してもしなくても、サイトを展開することができます。展開によっては、分散型音声ゲートウェイ（ローカルでダイヤルされるコール用など）と集中型音声ゲートウェイ（フリーダイヤル通話用など）の組み合わせが含まれることがあります。分散型マルチサイト モデルには、ICT または H.323 トランクによって相互接続された複数の Unified CCE および Unified Communications Manager クラスタ サイトが含まれます。

各クラスタ サイトと、「[マルチサイト集中モデル](#)」(p.3-4) に示した小規模のリモート サイトすべてにコンポーネントをインストールします。



(注)

各クラスタ サイトのインストールは、システム全体のインストールにおける独立したステージとして扱う必要があります。

WAN を介したクラスタ化モデル

WAN を介したクラスタ化モデル (CoW) モデルでは、サブスクリバサーバと Unified CCE のコンポーネントを含む単一の Unified Communications Manager クラスタが、QoS 対応 WAN で接続された複数のサイトに分散されます。このモデルは、分散型モデルの冗長性を実現しつつ、単一の Unified Communications Manager クラスタの管理と Unified CCE インストールの簡易性も備えています。

まず、CoW を実装する中央サイトをインストールし、「[マルチサイト集中モデル](#)」(p.3-4) に示すリモートサイトをすべてインストールします。



(注)

クラスタ化コンポーネントは、同じインストール期間およびステージで、中央サイトごとにインストールしてください。

コンポーネントのインストール

自社で使用する展開モデルでの一般的なインストールシーケンスを確認したら、次のインストール方法に基づいてコンポーネントをインストールします。

- **単一ステージ インストール** — 小規模な単一サイト、およびマルチサイトの展開に適しています。
- **マルチステージ システム インストール** — 中規模 / 大規模の単一サイト、およびマルチサイトの展開に適しています。
- **マルチサイトの段階的インストール** — マルチサイトの段階的インストール方法に従って、大規模なマルチサイト コンタクト センターの展開を Cisco Unified Communications リリース セットにインストールする場合は、このセクションの単一ステージ、またはマルチステージのシステム インストール情報を利用できます。

上記のインストール方法に関する追加情報については、[第1章「システム インストールの計画」](#)を参照し、インストールするリリース セットのコンポーネントのソフトウェア リリース バージョンについては、[第2章「システム インストールの準備」](#)を参照してください。



(注)

システム ソフトウェアとアプリケーションをインストールしたら、Cisco IP Communicator、CTI OS、CAD デスクトップ ソフトウェアなどもクライアント デスクトップ上にインストールする必要があります。

各コンポーネントをインストールする際には、詳細については、該当する製品リリースのインストール マニュアルを参照してください。インストール マニュアルの一覧については、[「関連資料」\(p.3-12\)](#)を参照してください。

単一ステージ インストール

単一ステージ インストール プロセスは、小規模の単一サイトおよびマルチサイトのインストールに適しており、1回のインストール期間で実行できます。

[表 3-1](#) に、コンポーネントの推奨インストール順序を示します。インストールするリリース セットに含まれるコンポーネントのソフトウェア リリース バージョンについては、[第2章「システム インストールの準備」](#)を参照してください。

表 3-1 **コンタクト センター コンポーネントの単一ステージ インストール順序**

順序	インストールするコンポーネント
1	スイッチおよびルータ
2	セキュリティ コンポーネント
3	ワイヤレス コンポーネント
4	ディレクトリおよびネットワーク サービス
5	呼処理コンポーネント
6	メディア リソース
7	メッセージング コンポーネント
8	コンタクト センター ルーティング コンポーネント
9	Agent Management コンポーネント
10	Agent Desktop クライアント ソフトウェア

表 3-1 コンタクトセンターコンポーネントの単一ステージインストール順序 (続き)

順序	インストールするコンポーネント (続き)
11	キューイング、セルフサービス コンポーネント ¹
12	ゲートキーパーと、音声およびデータ ゲートウェイ
13	ネットワーク管理コンポーネント
14	ビデオコンポーネントおよびエンドポイント
15	MCS サーバ上で共存する Cisco アプリケーション
16	MCS サーバ上で運用するサードパーティ製のオンボード エージェント ²
17	他のサーバ上で運用する Cisco およびサードパーティ製アプリケーション

1. 通常の展開であればほとんどの場合、キューイングおよび呼処理のいずれかのコンポーネントをインストールすれば十分です。ただし、親子モデルを展開する場合は、両方のコンポーネントをインストールする必要があります。
2. Unified Communications Manager Release 7.0(1) の場合、サードパーティ製のオンボード エージェントは、別の MCS サーバにインストールする必要があります。

マルチステージ システム インストール

マルチステージ システム インストールとは、中規模および大規模の単一サイトと中規模マルチサイトのインストールに推奨されるアプローチです。このインストール プロセスでは、コンポーネントは、複数のステージまたはインストール期間でのインストールにグループ化されます。各インストール期間には、各コンポーネントをインストールする推奨順序があります。

ステージへのコンポーネントのグループ化は、インストールするネットワークの規模によって異なる場合があります。小規模ネットワークの場合は、複数のインストール期間が1回のインストール期間に短縮されることがあります。大規模サイトの場合は、追加のステージが必要になることがあります。

各インストール期間の終了後は、すべての基本および重要な呼タイプの動作が影響を受けていないことを確認してから、表に示す次のインストール ステージを開始することを推奨します。また、インストールしたコンポーネントと、まだインストールしていないコンポーネントの追跡リストを作成することも推奨します。

表 3-2 に、各ステージで推奨されるコンポーネントのインストール順序、および個々のステージのシーケンスを示します。リリース セットに含まれるコンポーネントのソフトウェア リリース パージョンについては、第2章「システムインストールの準備」を参照してください。

表 3-2 コンタクトセンター コンポーネントのマルチステージ インストール順序

ステージ	コンポーネントのグループ	各ステージでのコンポーネントのインストール順序
1	スイッチおよびルータ	<ol style="list-style-type: none"> 1. コア スイッチ 2. アクセス スイッチ
2	セキュリティ コンポーネント	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cisco Catalyst 6500 シリーズ スイッチ Firewall Services Module (FWSM) 2. Cisco Adaptive Security Appliance (ASA) 5540 サービス
3	ワイヤレス コンポーネント	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cisco Aironet 1240AG アクセス ポイント
4	ディレクトリおよびネットワーク サービス	<ol style="list-style-type: none"> 1. ドメイン コントローラ (Active Directory を含む) 2. LDAP ディレクトリ 3. NTP Server 4. DHCP サーバ 5. DNS サーバ 6. TFTP サーバ
5	呼処理コンポーネント	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cisco Unified Presence 2. Cisco Unified Communications Manager クラスタ 3. Cisco Unified IP Phone 4. Cisco IP Communicator
6	メディア リソース	<ol style="list-style-type: none"> 1. 会議ブリッジ 2. トランスコーダ 3. 保留音サーバ 4. メディア ターミネーション ポイント 5. RSVP エージェント
7	メッセージ コンポーネント	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cisco Unity Connection 2. Voice Recognition Server (オプション)
8	コンタクトセンター ルーティング コンポーネント	<ol style="list-style-type: none"> 1. Real Time AW/HDS/Webview 2. Cisco Unified ICME Progger/Rogger 3. Cisco Unified Expert Advisor 4. Peripheral Gateway、Unified SCCG、Unified CCGE
9	Agent Management コンポーネント	<ol style="list-style-type: none"> 1. CTI OS サーバ 2. CAD サーバ 3. Cisco Unified Outbound Option
10	Agent Desktop クライアント ソフトウェア	<ol style="list-style-type: none"> 1. CTI OS Agent/Supervisor Desktop 2. CAD Agent/Supervisor Desktop
11	キューイング、セルフサービス コンポーネント ¹	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cisco Unified CVP Voice Browser/Application Server/HTTP Media Server および Video Server - または - 2. Unified IP IVR

■ コンポーネントのインストール

表 3-2 コンタクトセンター コンポーネントのマルチステージ インストール順序 (続き)

ステージ	コンポーネントのグループ	各ステージでのコンポーネントのインストール順序
12	ゲートキーパーと、音声およびデータ ゲートウェイ	<ol style="list-style-type: none"> 1. IOS ゲートウェイ (SIP、MGCP、および H.323) 2. Cisco Unified CVP VXML ゲートウェイ 3. IOS ゲートキーパー 4. Cisco Unified Presence (SIP Proxy for Unified CVP として)
13	ネットワーク管理コンポーネント	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cisco Unified Operations Manager
14	ビデオコンポーネントおよびエンドポイント	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cisco Unified Video Advantage 2. Cisco Unified Conferencing for TelePresence 3. Cisco Unified Video Conferencing 3545
15	MCS サーバ上で共存する Cisco アプリケーション	<ol style="list-style-type: none"> 1. インストールするアプリケーションによって異なる
16	MCS サーバ上で運用するサードパーティ製オンボードエージェント ²	<ol style="list-style-type: none"> 1. インストールするアプリケーションによって異なる
17	他のサーバ上で運用する Cisco およびサードパーティ製アプリケーション	<ol style="list-style-type: none"> 1. インストールするアプリケーションによって異なる

1. 通常の展開であればほとんどの場合、キューイングおよび呼処理いずれかのコンポーネントをインストールすれば十分です。ただし、親子モデルを展開する場合は、両方のコンポーネントをインストールする必要があります。
2. Unified Communications Manager Release 7.0(1) の場合、サードパーティ製オンボードエージェントは、別の MCS サーバにインストールする必要があります。

インストール後のタスク

導入フェーズの作業が完了し、Cisco Unified Communications System リリース セット内のコンタクトセンター コンポーネントをインストールしたら、次に示すインストール後のフェーズおよび関連タスクを参照してください。



(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>

運用フェーズ

次のタスクを実行して、新しくインストールしたコンタクトセンター システムが完全に機能することを確認します。

- 新しくインストールしたネットワークを管理する。
 - プラットフォーム レベルでの障害およびパフォーマンスの管理 — クライアント アプリケーションの Real-Time Monitoring Tool (RTMT) を使用して、CPU、メモリ、ディスク スペース、プロセッサ、および重要なサービスを監視します。
 - システム レベルでのネットワーク管理 — Unified Operations Manager を使用して SNMP/HTTP/syslog モニタリングを実行し、デバイスとインベントリのステータスを追跡し、ネットワーク内の論理関係と物理接続を監視します。
- 初日の運用（顧客へのカットオーバー）作業を実行する。
 - 新しくインストールしたコンタクトセンター システムを使用するエンド ユーザをサポートするように、管理者の研修を行う。
 - 施工図、装置のインベントリ リスト、トポロジダイアグラム、および固有の設計または機能に関する注意事項を含む資料を提供する。
 - Technical Assistance Center (TAC) のサポートを利用するためのプロセスと、TAC に連絡する前に実行すべきタスクについて説明する。
- 2日目の運用（カットオーバー後）タスクを実行する。
 - 必要に応じて、適切なアンチウイルスセキュリティ ソフトウェアを使用してセキュリティを強化する。
 - システム パスワードの同期とメンテナンスについてプロビジョニングする。
 - データのバックアップと復元を実装する。詳細については、次の URL の『*Backing up and Restoring Components*』を参照してください。
http://www.cisco.com/iam/unified/ipcc701/Backing_Up_and_Restoring_Components.htm
 - 顧客企業に変更管理プロセスが定められていることを確認します。
 - リリース セットの管理と、システムおよびセキュリティ パッチの更新について計画する。

最適化フェーズ

このフェーズでは、システムの最適化タスクを実行します。

- ネットワークを調整およびサイズ変更して、パフォーマンスを向上させる。
- 使用されなくなったユーザ ID の削除など、設定のクリーンアップ手順を実行する。
- 最適なパフォーマンスが保証されるようにトレース ログと報告レベルを設定する。

関連資料

次の各セクションでは、Cisco Unified Communications System のコンポーネントに関する互換性ガイドとインストール マニュアルの一覧を示します。

- [互換性ガイド](#)
- [コンポーネントのリリース ノートとインストールおよびアップグレード マニュアル](#)

レガシー製品 / サードパーティ製品と Cisco Unified Communications コンタクト センター製品との相互運用性のサポートについては、次の URL の Cisco Interoperability Portal を参照してください。

www.cisco.com/go/interoperability

互換性ガイド

Unified Communications Manager、Unified Contact Center Enterprise、Unified System Contact Center Enterprise、Unified IP IVR、その他の Cisco Unified Communications コンタクト センター製品の互換性については、次のサイトを参照してください。

- Cisco Unified Communications Compatibility Tool : <http://tools.cisco.com/ITDIT/vtgsc>
- Cisco Unified Communications Manager (CallManager) の互換性情報 : http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/products_device_support_tables_list.html
- Cisco Unified Presence Release 7.0(1) のハードウェアおよびソフトウェアの互換性情報 : http://www.cisco.com/en/US/products/ps6837/products_device_support_tables_list.html
- 『Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE) Software Compatibility Guide』 : http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/icm_enterprise/compatibility_matrix/guide/ipcc75compat.pdf
- 『Hardware and System Software Specification (Bill of Materials), Cisco Unified Intelligent Contact Management & Cisco Unified Contact Center Enterprise & Hosted Editions』 : http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/icm_enterprise/icm_enterprise_7_5/user/guide/icm75bom.pdf
- 『Cisco Response Solutions (CRS) Software and Hardware Compatibility Guide』 : http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/crs/express_compatibility/matrix/crscomtx.pdf
- 『Hardware and System Software Specification for Cisco Unified Customer Voice Portal (Unified CVP), Release 7.0(1), 7.0(2)』 : http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/customer_voice_portal/cvp7_0/reference/guide/cvp702bom.pdf
- シスコ コンピュータ / テレフォニー インテグレーションのオプション:CTI 互換性マトリクス : http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps14/prod_technical_reference_list.html
- Cisco 7800 Series Media Convergence Server : http://www.cisco.com/en/US/products/hw/voiceapp/ps378/prod_brochure_list.html
- Cisco Unified Communications Manager Server サポート マトリクス : http://www.cisco.com/en/US/products/hw/voiceapp/ps378/prod_brochure0900aecd8062a4f9.html
- Cisco Unity Connection サポート対象プラットフォームのリスト : http://www.cisco.com/en/US/prod/collateral/voicesw/ps6789/ps5745/ps6509/product_data_sheet0900aecd80372879.html
- Cisco Unified Communications System コンタクト センターのリリース要約マトリクス : http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/uc_system/unified/communications/system/versions/CCMtrix.html
- IP Communications System Test Release : http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/uc_system/GB_resources/ipcmtrix.htm

コンポーネントのリリースノートとインストールおよびアップグレードマニュアル

表 3-3 に、コンタクトセンターコンポーネントのリストと、関連するコンポーネントのリリースノートとインストールおよびアップグレードマニュアルの URL を示します。

表 3-3 コンポーネント固有のリリースノートとインストールおよびアップグレードマニュアル

コンポーネント	リリースノート	インストールおよびアップグレードマニュアル
Cisco Unified Communications Manager	http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicew/ps556/prod_release_notes_list.html	http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicew/ps556/prod_installation_guides_list.html
Cisco Unified Intelligent Contact Management	http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1001/prod_release_notes_list.html	http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1001/prod_installation_guides_list.html
Cisco Unified Contact Center Enterprise	http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/prod_release_notes_list.html	http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/prod_installation_guides_list.html
Cisco Unified IP IVR	http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/prod_release_notes_list.html	http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/prod_installation_guides_list.html
Cisco Unified Customer Voice Portal	http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1006/prod_release_notes_list.html	http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1006/prod_installation_guides_list.html
Cisco Unified Outbound Option	http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1001/prod_release_notes_list.html	http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps524/prod_installation_guides_list.html
Cisco Telephony Integration Object Server (CTI OS)	http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps14/prod_release_notes_list.html	http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps14/prod_installation_guides_list.html
Cisco Agent Desktop (CAD)	http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps427/prod_release_notes_list.html	http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps427/prod_installation_guides_list.html
Cisco Unified Expert Advisor	http://www.cisco.com/en/US/products/ps9675/prod_release_notes_list.html	http://www.cisco.com/en/US/products/ps9675/tsd_products_support_install_and_upgrade.html
Cisco Unity Connection	http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_release_notes_list.html	http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_installation_guides_list.html
Cisco IP Communicator	http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicew/ps5475/prod_release_notes_list.html	—
Cisco Unified Personal Communicator	http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod_release_notes_list.html	http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/prod_installation_guides_list.html
Cisco Unified Operations Manager	http://www.cisco.com/en/US/products/ps6535/prod_release_notes_list.html	http://www.cisco.com/en/US/products/ps6535/prod_installation_guides_list.html
Cisco Unified Presence	http://www.cisco.com/en/US/products/ps6837/prod_release_notes_list.html	http://www.cisco.com/en/US/products/ps6837/prod_installation_guides_list.html

表 3-3 コンポーネント固有のリリース ノートとインストールおよびアップグレード マニュアル (続き)

コンポーネント	リリース ノート	インストールおよびアップグレード マニュアル
Cisco Series 800 ルータ	http://www.cisco.com/en/US/products/hw/routers/ps380/prod_release_notes_list.html	http://www.cisco.com/en/US/products/hw/routers/ps380/prod_installation_guides_list.html
Cisco ISR (Integrated Services Router) 2800 シリーズ	—	http://www.cisco.com/en/US/products/ps5854/prod_installation_guides_list.html
Cisco Series 7200 ルータ	http://www.cisco.com/en/US/products/hw/routers/ps341/prod_release_notes_list.html	http://www.cisco.com/en/US/products/hw/routers/ps341/prod_installation_guides_list.html
Cisco Catalyst 3600 シリーズ MultiService プラットフォーム	—	http://www.cisco.com/en/US/products/hw/routers/ps274/prod_installation_guides_list.html
Cisco AS5400 シリーズ ユニバーサル ゲートウェイ	http://www.cisco.com/en/US/products/hw/univgate/ps505/prod_release_notes_list.html	http://www.cisco.com/en/US/products/hw/univgate/ps505/prod_installation_guides_list.html
Cisco 3800 シリーズ音声ゲートウェイ	http://www.cisco.com/en/US/products/ps5855/prod_release_notes_list.html	http://www.cisco.com/en/US/products/ps5855/prod_installation_guides_list.html
Cisco Catalyst 3750 シリーズ アクセス スイッチ	http://www.cisco.com/en/US/products/hw/switches/ps5023/prod_release_notes_list.html	http://www.cisco.com/en/US/products/hw/switches/ps5023/prod_installation_guides_list.html
Cisco Catalyst 6500 シリーズ スイッチ	http://www.cisco.com/en/US/products/hw/switches/ps708/prod_release_notes_list.html	http://www.cisco.com/en/US/products/hw/switches/ps708/prod_installation_guides_list.html
Cisco Unified IP Phone 7900 シリーズ	http://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/prod_release_notes_list.html	http://www.cisco.com/en/US/products/hw/switches/ps646/prod_installation_guides_list.html
Cisco Aironet 1240AG アクセス ポイント	http://www.cisco.com/en/US/products/ps6521/prod_release_notes_list.html	http://www.cisco.com/en/US/products/ps6521/prod_installation_guides_list.html
Cisco Unified Video Advantage	http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps5662/prod_release_notes_list.html	http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps5662/prod_installation_guides_list.html
Cisco Unified Conferencing for TelePresence	http://www.cisco.com/en/US/products/ps7266/tsd_products_support_series_home.html	http://www.cisco.com/en/US/products/ps7266/tsd_products_support_series_home.html
Cisco Unified Videoconferencing 3500 シリーズ製品	http://www.cisco.com/en/US/products/hw/video/ps1870/prod_release_notes_list.html	http://www.cisco.com/en/US/products/hw/video/ps1870/prod_installation_guides_list.html
Cisco IOS ソフトウェア リリース 12.4 T	http://www.cisco.com/en/US/products/ps6441/prod_release_notes_list.html	—