



付録

- [新しいドメインに CCE サーバーを移行 \(1 ページ\)](#)
- [Cisco Unified Communications Manager SUBSCRIBER Mobile Agent コールフローの追加 \(3 ページ\)](#)
- [HCS for CC でサポートされているガジェット \(3 ページ\)](#)
- [Cisco Unified Communications Manager の構成 \(8 ページ\)](#)
- [基本構成パラメータ \(36 ページ\)](#)
- [Unified Communication Manager の IOPS 値 \(67 ページ\)](#)
- [ISO ファイルのマウントおよびアンマウント \(67 ページ\)](#)
- [カスタマーサイトで NTP および時刻構成を設定 \(68 ページ\)](#)
- [CCDM ロギングと MaxSizeRollBackups \(69 ページ\)](#)
- [Jabber for Windows のインストールと構成 \(71 ページ\)](#)
- [シングルサインオンアカウントへのエージェントおよびスーパーバイザの移行 \(72 ページ\)](#)
- [シングルサインオンの全体的な無効化 \(74 ページ\)](#)

新しいドメインに CCE サーバーを移行

- [仮想マシンと新しいドメインの関連付け \(1 ページ\)](#)
- [Unified CCE に新しいドメインに関連付ける \(2 ページ\)](#)

仮想マシンと新しいドメインの関連付け

次の手順を実行して、仮想マシンを新しいドメインに関連付けます。

手順

ステップ 1 ローカル管理者アカウントを使用してマシンにログインします。

ステップ 2 **Server Manger** を起動し、[システムプロパティの変更 (Change System Properties)] をクリックします。

- ステップ3 古いドメインからマシンを削除し、再起動します。
- ステップ4 ローカル管理者アカウントを使用して、マシンに再度ログインします。
- ステップ5 **Server Manger** を起動し、[システムプロパティの変更 (Change System Properties)] をクリックします。
- ステップ6 [全修飾ドメイン名 (Fully Qualified Domain Name)] を入力したら、[OK] をクリックします。
- ステップ7 ドメイン管理者のユーザー名とパスワードを入力します。
- ステップ8 サーバーをリブートして、ドメインのログイン情報を使用してログインします。

Unified CCE に新しいドメインに関連付ける

以下の手順に従い、Unified CCE を新規ドメインに関連付けます。

手順

- ステップ1 **Cisco Unified CCE Tools** フォルダから、ドメイン マネージャ アプリケーションを開きます。
- ステップ2 [すべてのプログラム (All Programs)] > [Cisco Unified CCE ツール (Cisco Unified CCE Tools)] > [ドメインマネージャ (Domein Manager)] の順に選択します。
- ステップ3 [Domain Name] を選択します。
- ステップ4 シスコルート組織単位 (OU)、ファシリティ組織単位 (OU)、およびインスタンス組織単位 (OU) を追加します。
- ステップ5 以下を構成して、Unified CCE アプリケーション向けのドメインを変更します。
 - a) Web Setup を実行します。
 - b) [インスタンス管理 (Instance Management)] を選択します。
 - c) 変更するインスタンスを選択し、[ドメインの変更 (Change Domain)] をクリックします。
ドメインの変更ページが開き、現在構成されているドメインと新規ドメイン名が表示されます。
 - d) [保存 (Save)] をクリックします。
クエリーが送信され、ドメインを変更するかどうかを確認されます。
 - e) [はい (Yes)] をクリックします。
インスタンスリストページが表示されます。

(注) Loggers and Administration & Data Servers コンポーネントのサービス操作を実行するために、ドメインユーザーが新しいドメインで作成されていることを確認します。

注意 すべてのディストリビュータ サービスおよび Logger サービスに同じドメインユーザーアカウントを使用します。Logger とディストリビュータに異なるドメインアカウントを使用する場合は、ディストリビュータサービスのユーザーアカウントがサイドA とサイドB のローカル LoggerUcceServiceグループに追加されていることを確認してください。

Cisco Unified Communications Manager SUBSCRIBER Mobile Agent コールフローの追加

この例では、サブカスタマーの1つである SUBCUST1-CUCM-SUB-MOBILE-AGENT に対して隣接関係 (アジャセンシー) を作成します。モバイルエージェントログインの場合。

```
config
sbc
signaling
adjacency sip SUBCUST1-CUCM-SUB-MOBILE-AGENT
description "Trunk SUBCUSTOMER 1 CUCM subscriber for Mobile Agent call flow"
account cust1
interop
preferred-transport tcp
message-manipulation
edit-profiles inbound he-dtmf
force-signaling-peer all-requests
adjacency-type preset-core
service-address SA-cust1
# service-network 1
# signaling-local-address ipv4 20.20.20.2
signaling-local-port 5078
signaling-peer 20.20.20.130
signaling-peer-port 5060
statistics-setting summary
activate
```

HCS for CC でサポートされているガジェット

ガジェットにアクセスするには、管理およびデータサーバーで、[スタート (Start)] をクリックし、[すべてのプログラム (All Programs)] > [Cisco Unified CCE ツール (Cisco Unified CCE Tools)] > [管理ツール (Administration Tools)] の順に選択したら、Unified CCE Web 管理ツールを開きます。以下の表では、HCS for CC ガジェットでサポートされている CRUD 操作を示しています。

ガジェット	作成	読み取り	更新	削除
エージェント		X	X (属性割り当てのみ)	
エージェント状態のトレース		X	X	
属性	X	X	X	X
バケット間隔	X	X	X	X
一括ジョブ	X	X	X	X
コンテキストサービス		X	X	
展開	X	X	X	X
メディアルーティングドメイン	X	X	X	X
ネットワークVRUスクリプト	X	X	X	X
プレジジョンキュー	X	X	X	X
理由コード	X	X	X	X
設定 (輻輳制御)		X	X	
シングルサインオン		X	X	

x : サポートされているの略

HCS for CC 対応 API



(注) エージェントは属性のみを更新できます。

APIフィルタは、URLと導入モデルを参照してAPIにアクセスできるかどうかを判断するために構築されます。また、読み取り/書き込み (GET/PUT/POST/DELETE) または各APIへの読み取り専用アクセスにも対応しています。

以下のテーブルに、HCS for CC 導入モデル対応の API を示します。

表 1: HCS for CC 対応 API

API	作成	読み取り	更新	削除
Active Directory ドメイン (Active Directory Domain)		X		
管理者	X	X	X	X
エージェント		X	X (属性割り当てのみ)	
エージェント状態のトレース		X	X	
エージェント チーム		X		
属性	X	X	X	X
バケット間隔	X	X	X	X
一括ジョブ	X	X	X	X
輻輳制御		X	X	
コンテキストサービス構成		X	X	
コンテキスト サービス登録		X	X	
展開タイプの情報		X	X	
ダイヤル番号		X		
マシンインベントリ	X	X	X	X
メディアルーティング ドメイン	X	X	X	X
ネットワーク VRU スクリプト	X	X	X	X
オペレーション	X	X	X	X
アウトバウンドAPI: アウトバウンドキャンペーン	X	X	X	X
アウトバウンドAPI: キャンペーンステータス		X		

API	作成	読み取り	更新	削除
アウトバウンドAPI：電話禁止	x	x	x	x
アウトバウンドAPI：インポート	x	x		x
アウトバウンドAPI：パーソナルコールバック	x	x	x	x
アウトバウンドAPI：タイムゾーン		x		
周辺機器ゲートウェイ		x		
プレジジョンキュー	x	x	x	x
理由コード	x	x	x	x
スキャン			x	
有用性		x		
シングルサインオンのグローバルステータス		x	x	
シングルサインオン登録		x	x	
シングルサインオンステータス		x	x	
スキルグループ		x	x	
ステータス		x		

x：サポートされているの略

HCS for CC でサポートされているガジェット

ガジェットにアクセスするには、管理およびデータサーバーで、[スタート (Start)] をクリックし、[すべてのプログラム (All Programs)] > [Cisco Unified CCE ツール (Cisco Unified CCE Tools)] > [管理ツール (Administration Tools)] の順に選択したら、Unified CCE Web 管理ツールを開きます。以下の表では、HCS for CC ガジェットでサポートされている CRUD 操作を示しています。

ガジェット	作成	読み取り	更新	削除
エージェント		x	x (属性割り当てのみ)	

ガジェット	作成	読み取り	更新	削除
エージェント状態のトレース		X	X	
属性	X	X	X	X
バケット間隔	X	X	X	X
一括ジョブ	X	X	X	X
コンテキストサービス		X	X	
展開	X	X	X	X
メディアルーティングドメイン	X	X	X	X
ネットワークVRUスクリプト	X	X	X	X
プレシジョンキュー	X	X	X	X
理由コード	X	X	X	X
設定（輻輳制御）		X	X	
シングルサインオン		X	X	

x : サポートされているの略

管理者 API

管理者は、システムへのアクセス権が付与された Active Directory ユーザーです。

管理者 API を使用して、データベースで現在定義されている管理者をリストし、新しい管理者を定義し、既存の管理者を表示、編集、および削除します。

URL

`https://<server>:<serverport>/unifiedconfig/config/administrator`

管理者 API の詳細については、<https://developer.cisco.com/site/packaged-contact-center/documentation/index.gsp> の「Cisco Packaged Contact Center Enterprise 開発者リファレンス ガイド」を参照してください。

Cisco Unified Communications Manager の構成

- [Cisco Unified Communications Manager のプロビジョニング](#) (8 ページ)
- [コアコンポーネント統合オプション用 Cisco Unified Communications Manager のプロビジョニング](#) (21 ページ)

Cisco Unified Communications Manager のプロビジョニング

Unified Communications Manager をプロビジョニングするには、以下の手順を実行します。



(注) このセクションは参照目的のみに使用してください。Unified Communications Domain Manager を使用して Unified CM を構成する必要があります。

- [デバイス プールの設定](#) (8 ページ)
- [Unified Communications Manager グループの設定](#) (9 ページ)
- [CTI ルートポイントの設定](#) (10 ページ)
- [トランクの設定](#) (10 ページ)
- [SIPオプションの設定](#) (12 ページ)
- [アプリケーションユーザーの設定](#) (11 ページ)
- [ルートパターンの設定](#) (12 ページ)
- [会議ブリッジの設定](#) (13 ページ)
- [メディアターミネーションポイントの設定](#) (13 ページ)
- [トランスコーダの設定](#) (13 ページ)
- [メディアリソースグループの設定](#) (14 ページ)
- [エンタープライズパラメータの設定](#) (15 ページ)
- [サービスパラメータの設定](#) (16 ページ)
- [保留音サーバーのオーディオソースの設定](#) (18 ページ)
- [保留音用サービスパラメータの設定](#) (18 ページ)
- [保留音用電話機構成の設定](#) (18 ページ)

デバイス プールの設定

デバイス プールを設定するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 [システム (System)] > [デバイスプール (Device Pool)] の順に選択します。
- ステップ 2 [新規追加 (Add New)] をクリックします。
- ステップ 3 デバイス プール名に適切な デバイス プール名を指定します。
- ステップ 4 対応する CallManager グループを **Cisco Unified Communications Manager グループ** で選択します。
- ステップ 5 適切な日付および時刻グループと地域を選択します。
- ステップ 6 適切なメディア リソース グループ リストを メディア リソース グループ リストから選択します。
- ステップ 7 [保存 (Save)] をクリックします。

Unified Communications Manager グループの設定

Unified Communications Manager を Unified Communications Manager グループに追加するには、以下の手順を実行します。

Unified Communications Manager グループを構成する前に、そのグループにメンバーとして割り当てる Unified Communications Managers を構成する必要があります。

手順

- ステップ 1 **Cisco Unified Communication Manager Administration** ページにログインし、[システム (System)] > [サーバー (Server)] の順に選択します。
- ステップ 2 Publisher と Subscriber の両方を構成したことを確認してください。
 - a) [新規追加 (Add New)] をクリックします。
 - b) Cisco Unified Communications Manager 音声/ビデオなどの適切なサーバータイプを選択し、[次へ (Next)] をクリックします。
 - c) ホスト名/IP アドレス を入力します。
 - d) [保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ 3 [システム (System)] > [Cisco Unified CM] の順に選択します。
- ステップ 4 [検索 (Find)] をクリックします。
- ステップ 5 Publisher と Subscriber の両方を構成したことを確認してください。
- ステップ 6 [システム (System)] > [Cisco Unified CMグループ (Cisco Unified CM Group)] の順に選択します。
- ステップ 7 両方の Cisco Unified Communications Manager をデフォルトの Unified Communications Manager グループに追加します。[デフォルト (Default)] を選択し、[利用可能な Cisco unified communication managers (Available Cisco unified communication managers)] で、Selected Cisco Unified Communications Managers に対して Publisher と Subscriber の両方を選択します。

ステップ 8 [保存 (Save)] をクリックします。

CTI ルートポイントの設定

エージェントが転送と会議に使用するコンピュータテレフォニーインテグレーション (CTI) ルートポイントを追加するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [デバイス (Device)] > [CTI ルートポイント (CTI Route Point)] の順に選択します。

ステップ 2 [新規追加 (Add New)] をクリックします。

ステップ 3 ワイルドカード文字列である **XXXXXX** を使用して、Unified CCE で構成したダイヤル番号の桁を表します。

(注) たとえば、エージェントの電話用に Unified CCE で事前設定された着信番号は 10112 です。

ステップ 4 適切なデバイス プールを選択します。

ステップ 5 [保存 (Save)] をクリックします。

トランクの設定

Unified CVP サーバーのトランクを構成するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [デバイス (Device)] > [トランク (Trunk)] の順に選択します。

ステップ 2 [新規追加 (Add New)] をクリックします。

ステップ 3 [トランク タイプ (Trunk Type)] ドロップダウンリストで、[SIP トランク (SIP Trunk)] を選択し、[次へ (Next)] をクリックします。

ステップ 4 [デバイス名 (Device Name)] フィールドに、SIP トランク名を入力します。

ステップ 5 [説明 (Description)] フィールドに、SIP トランクの説明を入力します。

- a) [デバイス名 (Device Name)] フィールドに、SIP トランク名を入力します。
- b) 適切なデバイスプールを選択します。

ステップ 6 [次へ (Next)] をクリックします。

ステップ 7 [トランク構成 (Trunk Configuration)] ウィンドウで、適切な設定を入力します。

- a) [メディア終了ポイント必須 (Media Termination Point Required)] チェックボックスをオフにします。
- b) 宛先アドレスを入力します。

- c) 適切な SIP トランク セキュリティ プロファイルを選択します。
- d) [SIPプロファイル (SIP Profile)] ドロップダウンリストで、[Standard SIP Profile] を選択します。
- e) [DTMFシグナリングメソッド (DTMF Signaling Method)] ドロップダウンリストで [RFC 2833] を選択します。

ステップ 8 [保存 (Save)] をクリックします。

アプリケーションユーザーの設定

手順

- ステップ 1 で、[ユーザー管理 (User Management)] > [アプリケーションユーザー (Application User)] の順に選択します。
- ステップ 2 [アプリケーションユーザーの構成 (Application User Configuration)] ウィンドウで、[新規追加 (Add New)] をクリックします。
- ステップ 3 [エンタープライズパラメータの設定 \(15 ページ\)](#) で入力したユーザー ID を入力します。Unified CCE は、ユーザー ID を pguser として定義します。
- ステップ 4 **cisco** または選択した を [パスワード (Password)] フィールドに入力します。
- (注) Unified CCE でこのユーザー ID またはパスワードを変更した場合は、Unified Communications Manager アプリケーションユーザー構成も変更する必要があります。
- ステップ 5 アプリケーションユーザーを Standard CTI Enabled グループとロールに追加します：
- a) [アクセス制御グループに追加 (Add to Access Control Group)] をクリックします。
 - b) **標準 CTI を有効にするグループ**を選択します。
 - c) **標準 CTI Connected Xferおよび conf をサポートする電話制御を許可するグループ**を選択します。
 - d) **標準 CTI ロールオーバー モードをサポートする電話制御を許可するグループ**を選択します。
 - e) [選択項目の追加 (Add Selected)] をクリックします。
 - f) [保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ 6 CTI ルートポイントと電話機をアプリケーションのユーザーに関連付けます。
- ステップ 7 [保存 (Save)] をクリックします。
-

SIPオプションの設定

手順

-
- ステップ 1 Cisco Unified Communications Manager Administration ページにログインします。
 - ステップ 2 [デバイス (Device)] > [デバイスの設定 (Device Settings)] > [SIP プロファイル (SIP Profile)] の順に選択します。
 - ステップ 3 [新規追加 (Add New)] をクリックします。
 - ステップ 4 名前 を入力します。
 - ステップ 5 [SIP OPTIONS Ping] パネルで、[OPTIONS Pingを有効にしてサービスタイプが「なし (デフォルト)」のトランクの接続先ステータスを監視する (Enable OPTIONS Ping to monitor destination status for Trunks with Service Type "None(Default)")] チェックボックスをオンにします。
 - ステップ 6 [保存 (Save)] をクリックします。

(注) SIP プロファイルが作成されたら、新しく追加された SIP プロファイルをエージェントの電話機にマッピングします。
-

ルートパターンの設定

手順

-
- ステップ 1 [コールルーティング (Call Routing)] > [ルートハント (Route Hunt)] > [ルートパターン (Route Pattern)] の順に選択します。
 - ステップ 2 Unified CVP ルーティングクライアントのルートパターンを以下のように追加します。
 - a) [新規追加 (Add New)] をクリックします。
 - b) [ルートパターン (Route Pattern)] フィールドに **7777777777!** と入力します。
 - c) [ゲートウェイ/ルートリスト (Gateway/Route List)] フィールドで、**SIPTRK_to_CVP_1** を選択します。
 - d) [保存 (Save)] をクリックします。
 - ステップ 3 Cisco Unified Communications Manager のルーティングクライアントのルートパターンを追加します。
 - a) [新規追加 (Add New)] をクリックします。
 - b) [ルートパターン (Route Pattern)] フィールドに **8881111!** と入力します。
 - c) [ゲートウェイ/ルートリスト (Gateway/Route List)] フィールドで、**SIPTRK_to_CVP_1** を選択します。
 - d) [保存 (Save)] をクリックします。

- (注) ルートパターンは、Unified CCE で定義したネットワーク VRU ラベルと一致する必要があります。

会議ブリッジの設定

手順

- ステップ 1** [メディアリソース (Media Resources)] > [会議ブリッジ (Conference bridge)] の順に選択します。
- ステップ 2** 配置内の入力/VXML ゲートウェイの組み合わせごとに、会議ブリッジを追加します。
- ステップ 3** [会議ブリッジ名 (Conference Bridge name)] フィールドに、ゲートウェイでの構成と一致する会議ブリッジ名の固有識別子を入力します。
- ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ 5** [設定の適用 (Apply Config)] をクリックします。
-

メディア ターミネーション ポイントの設定

手順

- ステップ 1** [メディアリソース (Media Resources)] > [メディアターミネーションポイント (Media Termination Point)] の順に選択します。
- ステップ 2** 配置内の入力/VXML ゲートウェイの組み合わせごとに、メディアターミネーションポイントを追加します。
- ステップ 3** 配置内の入力/VXML ゲートウェイの組み合わせごとに、[Media Termination Point Name] フィールドにメディアターミネーションポイント名を入力します。
- ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ 5** [設定の適用 (Apply Config)] をクリックします。
-

トランスコーダの設定

手順

- ステップ 1** [メディアリソース (Media Resources)] > [トランスコーダ (Transcoder)] の順に選択します。
- ステップ 2** 配置内の入力/VXML コンボ ゲートウェイごとに、トランスコーダを追加します。

- ステップ3** [デバイス名 (Device Name)]フィールドに、ゲートウェイ上の構成と一致するトランスコーダ名の固有識別子を入力します。
- ステップ4** [保存 (Save)]をクリックします。
- ステップ5** [設定の適用 (Apply Config)]をクリックします。

メディアリソースグループの設定

会議ブリッジ、メディアターミネーションポイント、およびトランスコーダのメディアリソースグループを設定するには、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ1** [メディアリソース (Media Resources)]>[メディアリソースグループ (Media Resource Group)]を選択します。
- ステップ2** 会議ブリッジ用メディアリソースグループを追加します。
- ステップ3** 配置内の入力/VXML ゲートウェイの組み合わせごとに設定されたハードウェア会議ブリッジリソースをすべて選択して、グループに追加します。
- ステップ4** [保存 (Save)]をクリックします。
- ステップ5** [メディアリソース (Media Resources)]>[メディアリソースグループ (Media Resource Group)]を選択します。
- ステップ6** メディアターミネーションポイント用メディアリソースグループを追加します。
- ステップ7** 配置内の入力/VXML ゲートウェイの組み合わせごとに設定された、ハードウェアメディアターミネーションポイントをすべて選択し、グループに追加します。
- ステップ8** [保存 (Save)]をクリックします。
- ステップ9** [メディアリソース (Media Resources)]>[メディアリソースグループ (Media Resource Group)]を選択します。
- ステップ10** トランスコーダ用メディアリソースグループを追加します。
- ステップ11** 配置内の入力/VXML ゲートウェイの組み合わせごとに設定されたトランスコーダをすべて選択して、グループに追加します。
- ステップ12** [保存 (Save)]をクリックします。

メディアリソースグループリストの設定と関連付け

メディアリソースグループリストを設定し、関連付けるには、次の手順を実行します。メディアリソースグループリストを次のデバイスとデバイスプールに追加します。

手順

-
- ステップ1 [メディアリソース (Media Resources)] > [メディアリソースグループリスト (Media Resource Group List)] の順に選択します。
- ステップ2 メディアリソースグループリストを追加し、すべてのメディアリソースグループを関連付けます。
- ステップ3 [保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ4 [システム (System)] > [デバイスプール (Device Pool)] の順に選択します。
- ステップ5 [デフォルト (Default)] をクリックします。
- ステップ6 [メディアリソースグループリスト (Media Resource Group List)] ドロップダウンリストで、ステップ2で追加したメディアリソースグループを選択します。
- ステップ7 [保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ8 [リセット (Reset)] をクリックします。
- ステップ9 [デバイス (Device)] > [CTIルートポイント (CTI Route Point)] の順に選択します。
- ステップ10 設定されているCTIルートポイントをクリックします。詳細については、[CTIルートポイントの設定 \(10 ページ\)](#) を参照してください。
- ステップ11 [メディアリソースグループリスト (Media Resource Group List)] ドロップダウンリストで、ステップ2で追加したメディアリソースグループを選択します。
- ステップ12 [保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ13 [リセット (Reset)] をクリックします。
- ステップ14 [デバイス (Device)] > [SIPトランク (SIP Trunk)] の順に選択します。
- ステップ15 に構成したSIPトランクをクリックします。詳細については、[トランクの設定 \(10 ページ\)](#) を参照してください。
- ステップ16 [メディアリソースグループリスト (Media Resource Group List)] ドロップダウンリストで、ステップ2で追加したメディアリソースグループを選択します。
- ステップ17 [保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ18 [リセット (Reset)] をクリックします。
-

エンタープライズパラメータの設定

手順

-
- ステップ1 システム > エンタープライズパラメータを選択します。
- ステップ2 クラスタの完全修飾ドメイン名を設定します。

例：

ccm.hcscce.icm

- (注) クラスタの完全修飾ドメイン名は、Unified CVP で定義されている Unified Communications Manager サーバークラスターの名前です。

サービスパラメータの設定

会議ブリッジがサポートする会議参加者の最大数と、メディアターミネーションポイントがサポートするコールパーティの最大数を変更するには、以下の手順を実行します。このパラメータの変更は、SCC 導入モデルでのみ必要です。

手順

- ステップ1 Cisco Unified Communications Manager Administration ページにログインします。
 - ステップ2 [システム (System)] タブで、[サービスパラメータ (Service Parameter)] を選択します。
 - ステップ3 ドロップダウンリストで、Cisco Unified Communications Manager サーバークラスターを選択します。
 - ステップ4 「Cisco IP Voice Media Streaming App」 というサービスを選択します。
 - ステップ5 [会議ブリッジ (CFB) パラメータ (Conference Bridge (CFB) Parameters)] で、「Call Count」 パラメータのデフォルト値を変更します (0 ~ 256) 。
 - ステップ6 [メディアターミネーションポイント (MTP) パラメータ (Media Termination Point (MTP) Parameters)] で、「Call Count」 パラメータのデフォルト値 (0 ~ 512) を変更します。
-

録音プロファイルの設定

手順

- ステップ1 Cisco Unified Communications Manager Administration ページにログインします。
 - ステップ2 [デバイス (Device)] > [デバイスの設定 (Device Settings)] > [録音プロファイル (Recording Profile)] の順に選択します。
 - ステップ3 録音プロファイル名と録音宛先アドレスを設定し (MediaSense に構成したルートパターン番号を入力) 、[保存 (Save)] をクリックします。
-

デバイスの構成

手順

- ステップ1 音声分岐電話を選択します。
- ステップ2 このデバイスの組み込みブリッジ構成を選択し、設定を [オン (ON)] に変更します。

- ステップ3** 録音する回線の電話番号構成ページにアクセスします。
- ステップ4** 録音パートナーを使用する場合は、録音パートナーの推奨事項に従って、ドロップダウンリストで、[通話の自動録音を有効化 (Automatic Call Recording Enabled)] または [アプリケーション (Application)]、[呼び出し通話録音の有効化 (Invoked Call Recording Enabled)] のいずれかを選択します。録音パートナーを使用しない場合は、[通話の自動録音を有効化 (Automatic Call Recording Enabled)] を選択します。
- ステップ5** 前の手順で作成した録音プロファイルを選択します。

録音デバイスに対して iLBC、iSAC および g.722 を無効化

以下の対応コーデックを使用した Cisco MediaSense 録音セッション

- オーディオ録音 : g.711 (aLaw または μ Law) または g.729 (a または b) コーデック
- ビデオ録画 : h.264 基準 (48k Hz サンプリングレートのみ) コーデック



注意 Cisco MediaSense は、internet Low Bit Rate Codec (iLBC) または internet Speech Audio Codec (iSAC) をサポートしません。その結果、Cisco MediaSense 構成に進む前に、Unified CM でこれらの機能を無効化する必要があります。

手順

- ステップ1** Cisco Unified Communications Manager Administration ページにログインします。
- ステップ2** [システム (System)] > [サービスパラメータ (Service Parameters)] の順に選択します。
- ステップ3** ドロップダウンリストで、[サーバー (Server)] を選択します。
- ステップ4** ドロップダウンリストで、[サービス (Service)] を選択します。
サービスパラメータ構成ページが表示されます。
- ステップ5** [クラスタ全体のパラメータ (システム - ロケーションおよびリージョン) (Cluster-wide parameters (System - Location and Region))] パネルで、以下のドロップダウンリストで [録音可能なデバイスを除くすべてのデバイス (Enable for All Devices Except Recording-Enabled Devices)] を選択します。
- iLBC コーデックの有効化
 - iSAC コーデックの有効化
 - G722 Codec 対応
- ステップ6** [保存 (Save)] をクリックします。

保留音サーバーのオーディオソースの設定

手順

-
- ステップ 1** [メディアリソース (Media Resources)] > [保留音オーディオソース (Music On Hold Audio Source)] の順に選択します。
- ステップ 2** デフォルトのサンプルオーディオソースを選択します。
- ステップ 3** ドロップダウンリストで [最初のアナウンス (Initial Announcement)] を選択します。これはオプションです。
- ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。
- (注) 新規オーディオソースを作成する場合は以下の手順に従います。
- [新規追加 (Add New)] をクリックします。
 - ドロップダウンリストで、[MOHオーディオストリーム番号 (MOH Audio Stream Number)] を選択します。
 - ドロップダウンリストで、[MOHオーディオソースファイル (MOH Audio Source File)] を選択します。
 - [MOHソース名 (MOH Source Name)] を入力します。
 - ドロップダウンリストで、[最初のアナウンス (Initial Announcement)] を選択します。
 - [保存 (Save)] をクリックします。
-

保留音用サービスパラメータの設定

手順

-
- ステップ 1** [システム (System)] > [サービスパラメータ (Service Parameters)] の順に選択します。
- ステップ 2** [MOHサーバー (MOH Server)] を選択します。
- ステップ 3** Cisco IP 音声メディア ストリーミング アプリ サービスを選択します。
- ステップ 4** [対応MOHコーデック (Supported MOH Codecs)] Finesse で、必要なコーデックを選択し、ポップアップウィンドウで [OK] をクリックします。
- ステップ 5** [保存 (Save)] をクリックします。
-

保留音用電話機構成の設定

手順

-
- ステップ 1** [デバイス (Device)] > [電話機 (Phone)] の順に選択します。

- ステップ2 MOH を構成する電話機を選択します。
- ステップ3 [ユーザー保留MOHオーディオソース (User Hold MOH Audio Source)] に対して、[保留音サーバーオーディオソースの追加 (Add Music on Hold Server Audio Source)] セクションで追加されたオーディオソースを選択します。
- ステップ4 [ネットワーク保留MOHオーディオソース (Network Hold MOH Audio Source)] に対して、[保留音サーバーのオーディオソースの追加 (Add Music on Hold Server Audio Source)] セクションで追加したオーディオソースを選択します。
- ステップ5 [保存して構成を適用 (Save and Apply Config)] をクリックし、電話機をリセットします。
-

パーティションの設定

サブカスタマーごとに以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1 Cisco Unified Communications 管理ページにログインします。
- ステップ2 [コールルーティング (Call Routing)] > [コントロールのクラス (Class of Control)] > [パーティション (Partition)] の順に選択します。
- ステップ3 [新規追加 (Add New)] をクリックします。
- ステップ4 [名前 (Name)] フィールドにパーティション名を入力します。
- ステップ5 [保存 (Save)] をクリックします。
-

コーリングサーチスペースの設定

サブカスタマーごとに以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1 Cisco Unified Communications Manager Administration ページにログインします。
- ステップ2 [コールルーティング (Call Routing)] > [コントロールのクラス (Class Of Control)] > [コーリングサーチスペース (Calling Space Search)] の順に選択します。
- ステップ3 [新規追加 (Add New)] をクリックします。
- ステップ4 [名前 (Name)] フィールドに、コーリングサーチスペース名を入力します。
- ステップ5 [使用可能なパーティション (Available Partitions)] から [選択したパーティション (Selected Partitions)] に、必要なパーティションを移動します。
- ステップ6 [保存 (Save)] をクリックします。
-

CSS およびパーティションと電話および回線の関連付け

サブカスタマーごとに以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1 **Cisco Unified Communications Manager Administration** ページにログインします。
 - ステップ 2 [デバイス (Device)] > [電話機 (Phone)] > [検索 (Find)] の順に選択します。
 - ステップ 3 パーティションと CSS を関連付ける電話機をリストから選択します。
 - ステップ 4 ドロップダウンリストで、必要なコーリングサーチスペースを選択します。
 - ステップ 5 **[SUBSCRIBEコーリングサーチスペース (SUBSCRIBE Calling Search Space)]** ドロップダウンリストで、必要なコーリングサーチスペースを選択します。
 - ステップ 6 リストからパーティションと CSS を関連付ける電話番号回線を選択します。
 - ステップ 7 ドロップダウンリストで、必要なルートパーティションを選択します。
 - ステップ 8 ドロップダウンリストで、必要なコーリングサーチスペースを選択します。
 - ステップ 9 **[設定の適用 (Apply Config)]** をクリックします。
 - ステップ 10 **[リセット (Reset)]** > **[閉じる (Close)]** の順に選択します。
-

次のタスク

必要なサブ カスタマー パーティションを CSS と関連付けるには、「[コーリングサーチスペースの設定 \(19 ページ\)](#)」を参照してください。

CSS とトランクの関連付け

手順

-
- ステップ 1 **Cisco Unified Communications Manager Administration** ページにログインします。
 - ステップ 2 [デバイス (Device)] > [トランク (Trunk)] の順に選択します。
 - ステップ 3 CSS を関連付けるトランクを選択します。
 - ステップ 4 **[コーリングサーチスペース (Calling Search Space)]** ドロップダウンログインで、必要な CSS を選択します。

(注) すべてのサブカスタマーパーティションが関連付けられている CSS を選択します。
 - ステップ 5 [保存 (Save)] をクリックします。
 - ステップ 6 **[リセット (Reset)]** > **[閉じる (Close)]** の順に選択します。

(注) トランクに関連付けられたルートパターンは、デフォルトパーティションに存在する必要があります。

コアコンポーネント統合オプション用 Cisco Unified Communications Manager のプロビジョニング

- エージェントグリーティングの構成 (21 ページ)
- モバイルエージェントの構成 (21 ページ)
- ローカル トランクの設定 (23 ページ)
- アウトバウンドダイヤラの構成 (24 ページ)
- A-Law コーデックの構成 (24 ページ)
- Cisco Unified Communications Manager と CUBE 間に SIP トランクを作成 (SP) (25 ページ)

エージェントグリーティングの構成

手順

-
- ステップ 1 ローカルエージェントの電話機がエージェントグリーティングをサポートするように、**組み込みブリッジ**を有効にします。
 - ステップ 2 [システム (System)] > [サービスパラメータ (Service Parameters)] の順に選択します。
 - ステップ 3 [サーバー (Server)] ドロップダウンリストで、Unified Communications Manager サーバーを選択します。
 - ステップ 4 [サービス (Service)] ドロップダウンリストで、Cisco CallManager(Active) を選択します。
 - ステップ 5 [クラスタ全体パラメータ (デバイス-電話機) (Clusterwide Parameters (Device-Phone))] の [組み込みブリッジの有効化 (Built-in-Bridge Enable)] で [オン (On)] を選択します。
 - ステップ 6 [保存 (Save)] をクリックします。
-

モバイルエージェントの構成

Unified Mobile Agent の CTI ポートを設定するには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** Unified Communications Manager Administration で **[デバイス (Device)]** > **[電話機 (Phone)]** の順に選択します。
- ステップ 2** **[新規電話を追加 (Add a New Phone)]** をクリックします。
- ステップ 3** **[電話機タイプ (Phone Type)]** ドロップダウンリストで、**[CTIポート (CTI Port)]** を選択します。
- ステップ 4** **[次へ (Next)]** をクリックします。
- ステップ 5** **[デバイス名 (Device Name)]** で、ローカル CTI ポートプール名の一意の名前を入力したら、**[OK]** をクリックします。
- サンプルの命名規則 **LCPxxxxFyyyy** を使用します。
- LCP はローカル デバイスとしての CTI ポートを示します。
 - xxxx は Unified Communications Manager PIM の周辺機器 ID です。
 - yyyy はローカル CTI ポートです。
- LCP5000F0000 という名前は、周辺機器 ID 5000 の Unified Communications Manager PIM に対して、ローカル CTI ポートプールの CTI ポート 0 を表します。
- ステップ 6** **[説明 (Description)]** に、ローカル CTI ポート プールを特定するテキストを入力します。
- ステップ 7** **[デバイスプール (Device Pool)]** ドロップダウンリストで、ネットワーク CTI ポートプールを割り当てるデバイスプールを選択します。(デバイスプールはデバイスの共通の特性一式を定義します。)
- ステップ 8** **[保存 (Save)]** をクリックします。
- ステップ 9** レコードを強調表示し、**[新規DNを追加 (Add a new DN)]** を選択します。
- ステップ 10** ここで作成した CTI ポートの一意の電話番号を追加します。
- ステップ 11** 完了したら、**[保存 (Save)]** と **[閉じる (Close)]** をクリックします。
- ステップ 12** ネットワーク CTI ポートプールを構成するには、上記の手順を繰り返します。
- ステップ 13** **[デバイス名 (Device Name)]** で、ローカル CTI ポートプール名の一意の名前を入力したら、**[OK]** をクリックします。
- 以下が適用されるサンプル命名規則形式である **RCPxxxxFyyyy** を使用します。
- RCP は、ネットワーク デバイスとしての CTI ポートを示します。
 - xxxx は Unified Communications Manager PIM の周辺機器 ID です。
 - yyyy はネットワーク CTI ポートです。
- RCP5000F0000 という名前は、周辺機器 ID 5000 の Unified Communications Manager PIM に対して、ネットワーク CTI ポートプールの CTI ポート 0 を表します。
- ステップ 14** **[説明 (Description)]** に、ネットワーク CTI ポートプールを識別するテキストを入力します。
- ステップ 15** **[デバイスプール (Device Pool)]** ドロップダウンリストで、ネットワーク CTI ポートプールを割り当てるデバイスプールを選択します。(デバイスプールはデバイスの共通の特性一式を定義します。)

- ステップ16 [保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ17 レコードを強調表示し、[新規 DN を追加 (Add a new DN)] を選択します。
- ステップ18 ここで作成した CTI ポートの一意の電話番号を追加します。
- ステップ19 完了したら、[保存 (Save)] と [閉じる (Close)] をクリックします。

ローカル トランクの設定

ローカルトランクに対して、Unified Communications Manager を構成するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1 Unified Communications Manager Administration で、[システム (System)] > [ロケーション情報 (Location info)] > [ロケーション (Location)] の順に選択します。
- ステップ2 [検索 (Find)] をクリックしてロケーションをリスト表示し、適切な帯域幅 (8000) の新しいロケーションを追加します。
- ステップ3 ブランチの電話機で、各電話機がその電話機のブランチのロケーションに割り当てられるよう設定します。
- [デバイス (Device)] > [電話機 (Phone)] の順に選択します。
 - [検索 (Find)] をクリックして、電話機を表示します。
 - 電話機を選択し、[ロケーション (Location)] フィールドを設定します。
- ステップ4 Cisco AXL Web サービスが起動していること、およびアプリケーションユーザが定義されていて Standard AXL API Access のロールを持っていることを確認します。
- [ナビゲーション (Navigation)] ドロップダウンリストで、**Cisco Unified Serviceability** を選択したら、[移動 (Go)] をクリックします。
 - [ツール (Tools)] > [コントロールセンター (Control Center)] > [機能サービス (Feature Services)] の順に選択します。
 - Cisco AXL Web サービスを起動していない場合は、起動します。
 - Unified Communications Manager Administration から、[ユーザー管理 (User Management)] > [アプリケーションユーザー (Application User)] の順に選択します。Standard AXL API Access のロールが自分にあることを確認する、または新しいユーザを作成してそのユーザを Standard AXL API Access のロールを持つグループに追加します。

SIP トランクの展開

ローカルトランクの SIP トランクを展開するには、以下の手順を実行します。

 手順

- ステップ1** Unified Communications Manager を使用して、SIP プロキシサーバーへの SIP トランクを作成し、ファントムロケーションを選択します。
- ステップ2** 各イングレスゲートウェイへの SIP トランクを作成し、これらのイングレス TDM-IP ゲートウェイのロケーションを実際のブランチ ロケーションにします。
- ステップ3** Unified Communications Manager ルーティング クライアントのネットワーク VRU ラベルを、SIP プロキシへの SIP トランクにポインティングするルート パターンを作成します。
- SIP プロキシは、Unified Communications Manager ルーティング クライアントの ネットワーク VRU ラベルを Unified CVP サーバにルーティングします。
- ステップ4** IP を使用するコールの場合は、Unified Communications Manager ルートパターンを SIP トランクと関連付けます。
- ステップ5** Unified Communications Manager Administration を使用して、[デバイス (Device)]>[デバイス設定 (Device Settings)]>[SIPプロファイル (SIP Profile)]>[トランク固有の構成 (Trunk Specific Configuration)]>[次に基づき、着信要求を新規トランクに再ルート (Reroute Incoming Request to new Trunk based on)]>[x-cisco-origIと同様の目的がある通話情報ヘッダー (Call-Info header with the purpose equal to x-cisco-origIP)]の順に選択します。
- ステップ6** 新しい SIP プロファイルを SIP トランクおよび各イングレスゲートウェイと関連付けます。
-

アウトバウンドダイヤラの構成

Unified Communications Manager を構成するには、以下の手順を実行します。

 手順

- ステップ1** Unified Communications Manager 管理ページにログインします。
- ステップ2** [デバイス (Device)]>[トランク (Trunk)]の順に選択します。
- ステップ3** SIP トランクをアウトバウンドゲートウェイに作成します。
-

A-Law コーデックの構成

Unified Communications Manager を構成するには、以下の手順を実行します。

 手順

- ステップ1** システムをクリックします。
- ステップ2** サービスパラメータを選択します。
- ステップ3** サーバを選択します。

ステップ4 サービスを **Cisco CallManager** (有効) として選択します。

ステップ5 クラスタ全体のパラメータ (システム: 場所と地域) の下で、以下を確認します。

- **G.711 A-law** コーデックを有効にするが有効になっていること。
- **G.711 μ-law** コーデックが無効になっていること。

ステップ6 [保存 (Save)] をクリックします。

Cisco Unified Communications Manager と CUBE 間に SIP トランクを作成 (SP)

- [SIP トランク セキュリティ プロファイルの作成 \(25 ページ\)](#)
- [SIP トランクの作成 \(26 ページ\)](#)

SIP トランク セキュリティ プロファイルの作成

手順

ステップ1 Cisco Unified Communications Manager Administration ポータルにログインします。

ステップ2 [システム (System)]>[セキュリティ (Security-)]>[SIP トランクセキュリティプロファイル (Sip Trunk Security Profile)] の順に選択します。

ステップ3 [新規追加 (Add New)] をクリックします。

ステップ4 Sip トランク セキュリティ プロファイルに名前を付けます。

ステップ5 [着信転送タイプ (Incoming Transport Type)] フィールドで、ドロップダウンリストで TCP+UDP を選択します。

ステップ6 [着信ポート (Incoming Port)] フィールドに、5060 と 5090 以外のポート番号を入力します。

- (注)
- 手順6 で構成したポートは、Cisco Unified Communications Manager PUBLISHER 隣接関係 (アジャセンシー) の CUBE(SP) で構成した「シグナリングピアポート」を一致する必要があります。
 - SCC モデルの各サブカスタマーのモバイルエージェント コールフローには、一意の SIP トランク セキュリティ プロファイルが必要です。

ステップ7 [保存 (Save)] をクリックします。

SIP トランクの作成

手順

-
- ステップ 1 Cisco Unified Communications Manager Administration ポータルにログインします。
- ステップ 2 [デバイス (Device)] > [トランク (Trunk)] の順に選択します。
- ステップ 3 [新規追加 (Add New)] をクリックします。
- ステップ 4 [トランクタイプ (Trunk Type)] フィールドのドロップダウンリストで、SIP トランクを選択し、[次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 5 SIP トランクの名前を入力し、ドロップダウンリストでデバイスプールを選択したら、ドロップダウンリストで[メディアリソースグループリスト (Media Resource Group List)] を選択します。
- ステップ 6 [SIPプロファイル (SIP Profile)] フィールドのドロップダウンリストで、[標準SIPプロファイル (Standard SIP Profile)] を選択します。[すべてのアクティブなUnified CMノードを実行する (Run On All Active Unified CM Nodes)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 7 SIP 情報で、モバイル エージェント コール フロー用 Cisco Unified Communications Manager Publisherに対する CUBE(SP) 隣接関係 (アジャセンシー) の signaling-address と signaling-port の詳細を入力します。Cisco Unified Communications Manager SUBSCRIBER Mobile Agent コール フローの追加 (3 ページ) を参照してください。
- ステップ 8 [SIPトランクセキュリティプロファイル (SIP Trunk Security Profile)] フィールドで、ドロップダウンリストで上記手順で作成したプロファイルを選択します。
- ステップ 9 残りすべてのデフォルト値を保持します。
- ステップ 10 [保存 (Save)] をクリックします。
-

保留音の構成

Unified Communication Manager の構成

ユニファイドコミュニケーションマネージャ MoH サーバーでは、オーディオファイルと固定ソースの 2 つのタイプのソースから MoH ストリームを生成でき、これら 2 つのタイプのいずれかをユニキャストまたはマルチキャストとして送信できます。次の 2 つの展開モードがあります。

1. MoH サーバーは、CM クラスタでユーザーが 1250 人未満の HCS for CC 展開用の同じサーバー上の Unified CM と一緒に展開します。
2. CM クラスタでユーザーが 1250 人以上の HCS for CC 展開の場合、MoH サーバーは、スタンドアロンノード (TFTP/MoH サーバー) として展開されます。
 - 保留音サーバーオーディオソースの構成 (27 ページ)
 - 保留音のサービスパラメータの構成 (27 ページ)
 - 保留音の電話構成の変更 (27 ページ)

保留音サーバーオーディオソースの構成

保留サーバーオーディオソースは、UCDM では MOH トラックとも呼ばれます。

手順

- ステップ 1 [トラック名 (Track Name)] フィールドに、MOH トラックの名前を入力します。
- ステップ 2 トラック ID を入力します。
- ステップ 3 ドロップダウンリストで、[MOHサーバー (MOH Server)] を選択します。
- ステップ 4 [送信 (Submit)] をクリックします。

保留音のサービスパラメータの構成

手順

- ステップ 1 [ネットワーク (Network)] > [PBXデバイス (PBX Devices)] の順に選択します。
- ステップ 2 [CUCMクラスタ (CUCM Cluster)] > [属性 (Attributes)] の順に選択し、[パラメータコーデック (Parameter Codec)] で検索します。
- ステップ 3 以下に一覧されているパラメータの値を **1** に設定します。
 - DefaultMOHCodec
 - G711ALawCodecEnabled
 - G711ULawCodecEnabled
- ステップ 4 [変更 (Modify)] をクリックします。

保留音の電話構成の変更

手順

- ステップ 1 [アドミニストレーション (Administration)] > [電話機の管理 (Phone Management)] の順に選択し、適切なプロバイダ、リセラー、部署そしてロケーションを選択します。
- ステップ 2 追加したデバイス名 (電話機) をクリックします。
- ステップ 3 [保留音 (Music On Hold)] フィールドで、上記構成で構成した MOH トラックを選択します。
- ステップ 4 [変更 (Modify)] をクリックします。

オプションのシスココンポーネント用 Cisco Unified Communication Manager のプロビジョニング

- [RSM の構成 \(28 ページ\)](#)
- [MediaSense の構成 \(36 ページ\)](#)

RSM の構成

Cisco Unified Communications Manager を使用して、Cisco Remote Silent Monitoring (RSM) サーバーを分散モードで構成します。

- [シミュレーションする電話機の構成 \(28 ページ\)](#)
- [ログインプール Simphone の設定 \(34 ページ\)](#)
- [RSM ユーザーグループの作成 \(34 ページ\)](#)
- [RSM アプリケーションユーザーの作成 \(35 ページ\)](#)
- [エージェント電話機の設定 \(36 ページ\)](#)

シミュレーションする電話機の構成

各 Unified Communications Manager クラスタに割り当てるシミュレートされた電話機 (simphone とも呼ばれる) の数を決定する必要があります。各クラスタには、クラスタの RSM を介して同時に監視されるエージェントの最大数以上の simphone が必要です。ここでは、次の情報を提供します。

- simphone デバイスの依存関係を構成し、Unified Communications Manager グループ、RSM リージョン、デバイスプール、ルートパーティション、およびコーリングサーチスペースを作成します。
- simphone デバイスを作成し、MAC アドレスを割り当てます。
- 回線 DN を simphone デバイスに追加するには、以下の手順を実行します。

この手順では、1 つの simphone とその関連回線 DN の作成方法について説明します。追加の simphone は、Unified Communication Manager のスーパーコピー機能を使用するか、バッチファイルを作成することで作成できます。



- (注) 次の手順に従って simphone を構成する前に、Unified Communications Manager クラスタの管理インターフェイスにログインする必要があります。

Simphone デバイスの依存関係の作成

手順

- ステップ 1** Unified Communications Manager グループを作成するには、以下の手順を実行します。
- [システム (System)] > [Cisco Unified CMグループ (Cisco Unified CM Groups)] の順に選択します。
 - [新規追加 (Add New)] をクリックします。
 - Unified Communications Manager グループ名を **RSMSimPhone** にします。
 - グループに必要な Unified Communications Manager を割り当てます。クラスタ内に1つ以上の Unified Communications Manager がある場合は、グループの一部としてサブスクライバを選択し、パブリッシャは選択しないでください。
 - [保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ 2** simphone リージョンを作成するには、以下の手順を実行します。
- [システム (System)] > [リージョン情報 (Region Information)] > [リージョン (Region)] の順に選択します。
 - [新規追加 (Add New)] をクリックします。
 - リージョン名として **RSMSimPhone** を入力します。必要に応じて、命名規則に従ってプレフィックスまたはサフィックスを追加します。
 - [保存 (Save)] をクリックします。
 - 使用している環境の各リージョンにエージェントの電話機との関係を追加します。simphones とエージェント電話機間の通話では、G.729 コーデックを使用する必要があります。
 - [保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ 3** Simphone デバイスプールを作成するには、以下の手順を実行します。
- [システム (System)] > [デバイスプール (Device Pool)] に移動します。
 - [新規追加 (Add New)] をクリックします。
 - デバイスプール名を **RSMSimPhone** にし、必要に応じて、命名規則に従ってプレフィックスまたはサフィックスを追加します。
 - [デバイスプール設定 (Device Pool Settings)] の [Cisco Unified Communications Manager グループ (Cisco Unified Communications Manager Group)] ドロップダウンリストで、**RSMSimPhone** Communications Manager グループを選択します。
 - [ローミング感度設定 (Roaming Sensitive Settings)] を選択し、[リージョン (Region)] ドロップダウンリストで、**RSMSimPhone** リージョンを選択します。
 - 日時グループやユーザーロケールなどの構成に応じて、残りのパラメータを入力します。
 - [保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ 4** デバイス機能グループを作成するには、以下の手順を実行します。
- [一般管理 (General Administration)] > [機能グループ (Feature Groups)] の順に選択します。
 - カスタマーインスタンスを選択します。たとえば、Customer_1 のようになります。
 - [追加] をクリックして次の値を入力します。

1. 名前 — **CC-RSM**。
 2. 説明 — **Contact Center RSM Group**。
 3. 発信通話の制限 — **National24Hrs-Standard-wCC**。
 4. 不在転送の制限 — **Default CoS**。
 5. ボイスメールテンプレート — **Basic voicemail service type**。
 6. 着信通話の制限 — **Allow two Direct Dial Inward lines**。
 7. 内線番号または回線の数 — **Two Numbers: DDI** または **Extension**。
 8. Idle URL — **None**。
- d) [値の追加 (Value Add)]パネルで、必要に応じて機能を選択します。
 - e) [共通の回線設定 (回線機能) (Line Settings (Line Feature))]パネルで、[コンタクトセンターエージェントの回線 (Contact Center Agent Line)]機能を確認します。
 - f) [個人回線の設定 (電話回線機能) Private line settings (phone line feature)]パネルで、[録音オプション (Recording Option)]、[録音プロファイル (Recording Profile)]、[通話中ビジートリガー (Call waiting busy trigger)]、[最大発信待機 (Max calls waiting)]をオンにします。
 - g) [ハンドセットパネルの組み込みブリッジチェックボックスチェックボックスの下。
 - h) [送信 (Submit)]をクリックします。

ステップ 5 simphone ルートパーティションを作成するには、以下の手順を実行します。

- a) [コールルーティング (Call Routing)]>[コントロールのクラス (Class of Control)]>[パーティション (Partition)]の順に選択します。
- b) [新規追加 (Add New)]をクリックします。
- c) テキストボックスに **RSMSimPhone** と入力し、必要に応じて、プレフィックスまたはサフィックスの命名規則を追加します。
- d) [保存 (Save)]をクリックします。

ステップ 6 Simphone のコーリングサーチスペースを作成するには、以下の手順を実行します。

- a) [コールルーティング (Call Routing)]>[コントロールのクラス (Class of Control)]>[コーリングサーチスペース (Calling Search Space)]の順に選択します。
- b) [新規追加 (Add New)]をクリックします。
- c) コーリングサーチスペース名として **RSMSimPhone** を入力します。必要に応じて、命名規則に従ってプレフィックスまたはサフィックスを追加します。
- d) RSM がモニタするエージェントの電話を含むルートパーティションを、[使用可能なパーティション (Available Partitions)]ボックスで選択して、[選択されたパーティション (Selected Partition)]ボックスに移動します。
- e) [保存 (Save)]をクリックします。

(注) 4000 エージェント展開については、2 つ目の PG にも同じ手順を繰り返します。

Simphone デバイスの作成

手順

- ステップ1 [デバイス (Device)] > [電話機 (Phone)] の順に選択します。
- ステップ2 [新規追加 (Add New)] をクリックして新しい電話機を作成します。
- ステップ3 電話機タイプとして **Cisco 7941** を選択し、[次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ4 デバイスプロトコルに [SIP] を選択し、[次へ (Next)] をクリックします。電話構成ページが表示されます。
- ステップ5 MAC アドレスを入力します。
- ステップ6 パラメータを入力します。

パラメータ	設定
デバイスプール (Device Pool)	RSMSimPhone
電話ボタンテンプレート (Phone Button Template)	標準 7941 SIP
場所 (Location)	関連する環境
[ビルトインブリッジ (Built In Bridge)]	オフ
[電話機のパーソナライゼーション (Phone Personalization)]	無効
CTI を介したデバイス制御の許可	はい
[プレゼンスグループ (Presence Group)]	標準
[デバイスのセキュリティプロファイル (Device Security Profile)]	Cisco 7941 標準非セキュア SIP
SIPプロファイル (SIP Profile)	標準
Maximum Calls	2 (two)
[話中トリガー (Busy Trigger)]	1 (one)

- ステップ7 [保存 (Save)] をクリックします。

simphone デバイスが作成されます。

(注) リストされていないパラメータは、デフォルト設定のままにすることができます。

Simphone デバイスへの回線 DN の関連付け

手順

ステップ 1 回線 [1] をクリック - 新規 DN リンクを割当情報パネルに追加します。

ステップ 2 パラメータを入力します。アスタリスク (*) が付いているパラメータはオプションです。リストされていないものは、デフォルト設定のままにすることができます。

パラメータ	設定
電話番号 (Directory Number)	5040
[ルートパーティション (Route Partition)]	RSMSimPhone
CTI 制御	はい
ボイス メール プロファイル (Voice Mail Profile)	ボイスメールがありません
コーリングサーチスペース (Calling Search Space)	RSMSimPhone
[プレゼンスグループ (Presence Group)]	標準のプレゼンスグループ
ユーザー保留 MOH 音源 *	1-SampleAudioSource
ネットワーク保留 MOH 音源 *	1-SampleAudioSource
[デバイス上の Line1 <MAC ADDR> モニタリング用コーリングサーチスペース (CSS)	RSM SimPhone

ステップ 3 [保存 (Save)] をクリックします。これで、最初の Simphone とそれに関連付けられた回線 DN が構成されます。

Simphone 一括管理ツールの使用

一括管理ツールを使用するには、最初にカンマ区切り値テンプレートを (RSM インストール CD またはインストールされた RSM のいずれかから) インポートし、必要に応じて Microsoft Excel などのスプレッドシート アプリケーションで編集します。

手順

ステップ 1 C:\CiscoRSM\Extras directory にある RSM のインストール済みインスタンスから rsmssimphones.csv スプレッドシート テンプレートファイルをインポートします。

ステップ 2 スプレッドシート アプリケーションでファイルを開き、作成する必要がある simphone デバイスの数と一致するようにファイル内の行を追加または削除します (デフォルト行 = 75) 。

- ステップ 3** 新しい行を追加する場合は、Device Name および Directory Number 1 列のデータ変更し、前の列から順番に増分してください（たとえば、simphone MAC アドレスの場合は、00005E000001、00005E000002、00005E000003、回線 DN の場合は、5040、5041、5042 など）。
- ステップ 4** デバイスプール、パーティション1、回線 CSS 1 およびモニタリング コーリング サーチスペース 1 の設定が環境に適していることを確認します（上記の表 3-1 および 3-2 を参照）。
- （注） Simphone の構成時に、Simphone デバイスプール、パーティション、および CSS の設定に RSMSimPhone を入力した場合、変更は必要ありません。
- ステップ 5** [一括管理 (Bulk Administration)] > [ファイルのアップロード/ダウンロード (Upload/Download Files)] の順に選択します。
- ステップ 6** [新規追加 (Add New)] をクリックします。
- ステップ 7** [参照 (Browse)] をクリックし、以前にダウンロードして変更した rsmsimphones.csv ファイルに移動します。
- ステップ 8** [選択およびターゲット (Select the Target)] ドロップダウンリストで、[電話機 (Phones)] を選択します。
- ステップ 9** [トランザクションタイプの選択 (Select Transaction Type)] ドロップダウンリストで、[電話機の挿入—すべての詳細 (Insert Phones - All Details)] を選択します。
- ステップ 10** [保存 (Save)] をクリックします。ファイルがシステムにアップロードされます。
- ステップ 11** [一括管理 (Bulk Administration)] > [電話機 (Phones)] > [電話機の挿入 (Insert Phones)] の順に選択します。
- ステップ 12** [電話機の挿入—すべての詳細 (Insert Phones-All Details)] を選択し、[ファイル名 (File Name)] ドロップダウンリストで、[rsmsimphones.csv] を選択します。
- ステップ 13** [ジョブの説明 (Job Description)] に Insert RSMSimPhones と入力し、[今すぐ実行 (Run Immediately)] を選択します。
- ステップ 14** [送信 (Submit)] をクリックします。
ファイルがシステムにインポートされます。
- ステップ 15** [一括管理 (Bulk Administration)] > [ジョブスケジューラ (Job Scheduler)] の順に選択し、ジョブのステータスが [処理中 (Processing)] または [完了 (Completed)] であることを確認します。
- ステップ 16** ジョブのステータスが [完了 (Completed)] になったら、[デバイス (Device)] > [電話機 (Phones)] の順に選択し、作成した電話機を確認します。
- ステップ 17** [電話機の検索 (Find Phone)] テキストボックスに SEP00005E と入力し、[検索 (Find)] をクリックします。
返された結果に、作成した Simphone デバイスが表示されます。

ログインプール **Simphone** の設定

各クラスタに作成された最初の 5 つの **simphone** デバイスは **VLEngine** のログインプールに自動で割り当てられます。**VLEngine** の認証メカニズムをサポートするために発信者が **RSM** で認証されると、ログインプールは **CTI OS** にログインテストを実行します。

CTI OS のログインは、これらの **simphone** デバイスで実行されるため、それぞれの **Unified Communications Manager** クラスタの **pguser** アカウントに関連付ける必要があります。また、**Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise** デバイスターゲットも作成する必要があります。

pguser を関連付けるには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1 **[ユーザー管理 (User Management)] > [アプリケーションユーザー (Application User)]** の順に選択します。
 - ステップ 2 **[検索 (Find)]** をクリックして、すべてのアプリケーションユーザを表示します。クラスタの **pguser** アカウントを検索し、クリックします。
 - ステップ 3 **[デバイス情報 (Device Information)]** の **[使用可能なデバイス (Available Devices)]** リストボックスで最初の 5 つの **Simphone** デバイスを選択します。
 - ステップ 4 ボックスの上にある下向きの矢印をクリックして、**[制御されているデバイス]** リストボックスにデバイスを移動します。**[保存 (Save)]** をクリックします。
-

RSM ユーザーグループの作成

RSM ユーザーグループは、**RSM** が使用する各クラスタに作成する必要があります。これによりシステムは、**Unified Communications Manager** のスーパー アドミニストレータでなければ使用できない必要なシステム権限をユーザーに付与します。

RSM ユーザーグループをクラスタに追加するには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1 **[ユーザー管理 (User Management)] > [ユーザー設定 (User Settings)] > [アクセス制御グループ (Access Control Group)]** の順に選択します。
 - ステップ 2 **[新規追加 (Add New)]** をクリックします。
 - ステップ 3 **[名前 (Name)]** フィールドに、**Remote Silent Monitoring** と入力し、**[保存 (Save)]** をクリックします。
 - ステップ 4 **[ユーザー管理 (User Management)] > [ユーザーグループ (User Group)]** の順に選択します。
 - ステップ 5 **[検索 (Find)]** をクリックして、すべてのユーザーグループを表示します。
 - ステップ 6 リモートサイレントモニタリンググループの **[ロール (Role)]** 列のアイコンをクリックします。

- ステップ7** [グループにロールを割り当て (Assign Role to Group)] をクリックします。新しいウィンドウが表示されます。
- ステップ8** [検索 (Find)] をクリックして、すべてのグループのロールを表示します。
- ステップ9** 次のロールを選択します。
- 標準 CTI 通話モニタリング許可
 - 標準 CTI によるすべてのデバイスの制御
 - 標準 CTI 対応
- ステップ10** [選択項目の追加 (Add Selected)] をクリックします。[ユーザーグループの構成 (User Group Configuration)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ11** [保存 (Save)] をクリックします。

RSM アプリケーションユーザーの作成

RSM のそれぞれの Unified Communications Manager クラスタに rsmuser というアプリケーションユーザーを作成する必要があります。このユーザーは、以前作成したユーザーグループから権限を引き継ぎます。クラスタ内のすべての simphone と rsmuser を関連付ける必要があります (ログインプールの simphone を除く)。ユーザーは、RSM がモニターできるすべてのエージェントの電話にも関連付ける必要があります。

ログインプールにある simphone (最初の 5 つの simphone デバイス) はクラスタの pguser と関連付ける必要があります。ログインプールにない他のすべての simphone は RSM アプリケーションユーザーに関連付けられます。



- (注)
- 2 PG を備えた 4000 エージェントの導入環境の場合、2 つのアプリケーションユーザーを作成し、エージェント PG にそれぞれ対応させます。
 - 新しいログインプール外の simphone またはエージェントのデバイスが作成されるたびに、RSM ユーザーに関連付ける必要があります。

RSM アプリケーションユーザーをクラスタに追加するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1** [ユーザー管理 (User Management)] > [アプリケーションユーザー (Application User)] の順に選択します。
- ステップ2** [新規追加 (Add New)] をクリックし、新しいアプリケーションユーザーを作成します。
- ステップ3** rsmuser をユーザーIDに入力します。
- ステップ4** パスワードを入力します。パスワードが英数字であり、特殊文字が含まれていないことを確認します。

- ステップ 5** [使用可能なデバイス (Available Devices)]セクションでデバイスを選択し、[制御するデバイス (Controlled Devices)]セクションに移動して、クラスタ内のすべての simphone デバイス (ログインプールのデバイスを除く) をユーザに関連付けます。
- ステップ 6** RSM によってモニタするすべてのエージェントの電話デバイスを関連付けます。
- ステップ 7** [権限情報 (Permissions Information)] ウィンドウで、[ユーザーグループに追加 (Add to User Group)] をクリックし、以前作成したリモートサイレントモニタリンググループにユーザーを追加します。
- ステップ 8** [保存 (Save)] をクリックします。

エージェント電話機の設定

RSM が監視するエージェント電話デバイスを構成するには、次のことを確認します。

- Cisco Unified Communications Manager Administration インターフェイスを使用してデバイスを編集し、ビルトインブリッジの設定を有効にします。
- デバイスを「rsmuser」に関連付けて、そのデバイスを pguser と関連付けるのと同じようにします。

MediaSense の構成

- [トランクの設定 \(10 ページ\)](#)
- [SIPオプションの設定 \(12 ページ\)](#)
- [ルートパターンの設定 \(12 ページ\)](#)
- [録音プロファイルの設定 \(16 ページ\)](#)
- [デバイスの構成 \(16 ページ\)](#)
- [録音デバイスに対して iLBC、iSAC および g.722 を無効化 \(17 ページ\)](#)

基本構成パラメータ

2000 エージェント展開の基本構成パラメータ

Unified CCE Instance Explorer

名前	タイプ	ネットワーク VRU
HCS for CC	標準	CVP_Network_VRU

エージェント デスク設定の一覧 (Agent Desk Settings List)

名前	応答なしの呼び出し時間	ログアウト非アクティビティ時間	最大後処理時間
Default_Agent_Desk_Settings	null	null	[7200]

PG Explorer

周辺機器ゲートウェイ	PIM のタイプ	ルーティング クライアント名
Unified Communication Manager PG1	CUCM	CUCMPG1
Unified Voice Response (VRU) PG	VRU	CVPPG1A
	VRU	CVPPG1B
MR PG	MediaRouting	マルチチャネル
	MediaRouting	アウトバウンド
	MediaRouting	SocialMiner

Network VRU Explorer

名前	タイプ	ネットワーク VRU ラベル	ルーティング クライアント名
CVP_Network_VRU	Type10	7777777777	CVPPG1A
		7777777777	CVPPG1B
		8881111000	CUCMPG1
		6661111000	アウトバウンド
MR_Network_VRU	タイプ 2		

ネットワーク VRU マッピング

- すべての Unified CVP ルーティングクライアントは、**Type10** の **CVP_Network_VRU** にマッピングされます。これは、PG Explorer の [詳細 (Advanced)] タブに表示されます。
- すべてのメディアルーティングクライアントは、**Type2** の **MR_Network_VRU** にマッピングされます。これは、PG Explorer の [詳細 (Advanced)] タブに表示されます。

ネットワーク VRU スクリプトの一覧

名前	ネットワーク VRU	VRU スクリプト名	時刻 out (秒)	構成 パラメータ	カスタ マー	割り込み 可能	オーバーラ イド
VXML_Server	Type 10 CVP VRU	GS、サーバー、V	180	—	HCS for CC	オフ	オフ
VXML_Server_ Interruptible	Type 10 CVP VRU	GS、サーバー、 V、割り込み可	9,000	—	HCS for CC	オン	オフ
VXML_Server_ Noninterruptible	Type 10 CVP VRU	GS、 サーバー、V、割 り込み不可	9,000	—	HCS for CC	オフ	オフ
AgentGreeting	Type 10 CVP VRU	PM、-a	180	なし	HCS for CC	オフ	オフ
GreetingMenu _1_to_9	Type 10 CVP VRU	M、press _1_thru_9 _greeting、A	180	1-9	HCS for CC	オン	オフ
グリーティング SubMenu	Type 10 CVP VRU	M、 press1- press2-press3、A	180	1～3年	HCS for CC	オン	オフ
グリーティング _Not_Found	Type10 CVP VRU	PM、no _greeting _recorded、A	180	Y	HCS for CC	オン	オフ
GreetingReview	Type10 CVP VRU	PM、-a、A	180	Y	HCS for CC	オン	オフ
T10_GS_AUDIUM	Type 10 CVP VRU	GS、サーバー、 V、FTP	180	Y	HCS for CC	オン	オフ
CIMExternal ApplicationScript	Type 2 MR VRU	CIMExternal ApplicationScript	180	-	HCS for CC	オフ	オフ

アプリケーションインスタンス リスト

アプリケーション インスタンス	名前	アプリケーション タイプ	権限レベル	アプリケーション キー
マルチチャネル	MultiChannel	その他	完全な読み取り/ 書き込み	cisco123
CCDM	CCDM	シスコ音声	完全な読み取り/ 書き込み	cisco123

アプリケーションパス

アプリケーション インスタンス	名前	周辺機器ゲート ウェイ	アプリケーションパス メンバー	
UQ.Desktop	5000.UQ.Desktop	CUCM_PG	周辺機器	メディアルー ティングドメイ ン
			CUCM_PG_1	SocialMiner_Task

マルチチャネルのメディアクラス

- メディアクラスは、次の名前で作成されます。

Name : CIM_BC

Name : ECE_Email

Name : ECE_Outbound

Name : ECE_Chat

- タスクセクションには、各メディアクラスの次の詳細が含まれます。

Life : 300

Start Time out : 30

Max duration : 28800

メディアルーティングドメイン

	[割り込み可能 (Interruptible)]	キュー内コール数 (最大)	コールタイプごとの 最大数	キューの最大時間
Cisco_BC	オフ	5000	-	-
ECE_Email	オン	15000	-	-
ECE_Outbound	オン	5000	-	-

拡張コール変数の一覧 (Expanded Call Variable List)

	[割り込み可能 (Interruptible)]	キュー内コール数 (最大)	コールタイプごと の最大数	キューの最大時間
ECE_Chat	オフ	5000	-	-
SocialMiner_Task	オフ	-	-	-



(注) [コールタイプごとの最大数 (Max Per Call Type)]および[キュー内の最大時間 (Max Time in Queue)]の値を要件に従って設定します。

拡張コール変数の一覧 (Expanded Call Variable List)

名前	有効	永続	最大長 (Maximum Length)	説明
user.CourtesyCallbackEnabled	FALSE	FALSE	1	サービス コールバックを発信者に行うかどうかを決定します。
user.cvp_server_info	FALSE	FALSE	15	Unified CCE に要求を送信するコールサーバーの IP アドレスを送信するために Unified CVP が使用します。
user.microapp.app_media_lib	FALSE	FALSE	210	すべてのアプリケーション固有メディアファイルおよび文法ファイルのディレクトリ。.. はユーザーをバイパスします。URL パスを記述する場合、microapp.app_media_lib および user.microapp.locale は ECC 変数です。
user.microapp.caller_input	FALSE	FALSE	210	Get Speech から収集された ASR 入力用ストレージ領域。 (注) Get Speech の結果は ECC 変数に書き込まれます。Get Digits または Menu マイクロアプリケーションの結果は CED に書き込まれます。
user.microapp.currency	FALSE	FALSE	6	現在のタイプ。

名前	有効	永続	最大長 (Maximum Length)	説明
user.microapp.error_code	FALSE	FALSE	2	実行スクリプトの結果が、False の場合、Unified CVP から Unified CCE に返されたエラーステータスコード。
user.microapp.FromExtVXML	FALSE	FALSE	60	この変数配列は、外部 VoiceXML ファイルからの情報を返します。スカラ変数ではなく配列型変数として構成し、配列の長さを 4 に設定する必要があります。
user.microapp.input_type	FALSE	FALSE	1	許可された入力タイプを指定します。有効なコンテンツは、D (DTMF) と B (DTMF と音声の両方) です。B がデフォルトです。ASR を使用していない場合は、この変数を D に設定します。ASR を使用している場合は、この変数を D または B に設定できます。
user.microapp.locale	FALSE	FALSE	5	使用する文法とプロンプトセットを定義する言語と国の組み合わせ。
user.microapp.metadata	FALSE	FALSE	62	メニュー (M)、Get Data (GD)、および Get Speech (GS) マイクロアプリケーションに続いて、Unified CVP はそのマイクロアプリケーションの実行に関する情報を返します。
user.microapp.play_data	FALSE	FALSE	40	Play Data マイクロアプリケーションのデータ用のデフォルトストレージ領域。
user.microapp.sys_media_lib	FALSE	FALSE	10	各桁、月、デフォルトのエラーメッセージなど、すべてのシステムメディアファイルのディレクトリ。

名前	有効	永続	最大長 (Maximum Length)	説明
user.microapp.ToExtVXML	FALSE	FALSE	60	この変数配列は、外部 VoiceXML ファイルに情報を送信します。スカラ変数ではなく配列型変数として構成し、配列の長さを 4 に設定する必要があります。
user.microapp.UseVXMLParams	FALSE	FALSE	1	外部 VoiceXML に情報を渡す方法を指定します。
user.microapp.isPostCallSurvey	FALSE	FALSE	1	エージェントが電話を切った後に、ポストコール調査を発信者に提供するかどうかを決定するために使用されます。
user.ece.activity.id	FALSE	FALSE	30	すべてのタイプの WIM および EIM アクティビティに必要です。
user.ece.customer.name	FALSE	FALSE	30	チャット、、コールバック、およびコールバックの遅延アクティビティに必要です。
user.media.id	FALSE	FALSE	36	Unified CCE サービスへのコールを識別する番号 (オプションで H.323 サービス)。
user.microapp.grammar_choices	FALSE	FALSE	210	発信者が Get Speech マイクロアプリケーションに入力できる ASR 選択肢を指定します。
user.microapp.inline_tts	FALSE	FALSE	210	インライン音声合成 (TTS) のテキストを指定します。
user.microapp.media_server	FALSE	FALSE	60	スクリプトで使用されるすべてのメディアファイルおよび外部文法ファイルの URL のルート。
user.microapp.override_cli	FALSE	FALSE	200	発信転送で CLI フィールドを上書きするためにシステムが使用します。
user.microapp.pd_tts	FALSE	FALSE	1	Unifies Text To Speech またはメディアファイルを発信者に対して再生する必要があるかどうかを指定します。

システム情報

- 拡張コールコンテキスト：有効化
- 最小相関番号：1001
- 最大相関番号：9999
- スクリプトバージョンの保持：5

エージェント ターゲティング ルール

属性	
名前	AgentExtensions
周辺機器	CUCM_PG_1
ルールタイプ	エージェントの内線番号
ルーティングクライアント	すべてのルーティングクライアント
内線番号の範囲	000 ～ 999 0000 ～ 9999 00000 ～ 99999 000000 ～ 999999 0000000 ～ 9999999 00000000 ～ 99999999 000000000 ～ 999999999 0000000000 ～ 9999999999

アウトバウンドダイヤラ

ダイヤラ名	周辺機器名
周辺機器	CUCM_PG_1
ダイヤラ名	SIP_DIALER
有効	はい
ICM 周辺機器名	CUCM_PG_1
ハングアップ遅延 (1 ～ 10)	1 秒
ポートスロットル	10

4000 エージェント展開の基本構成パラメータ

Unified CCE Instance Explorer

名前	タイプ	ネットワーク VRU
HCS for CC	標準	CVP_Network_VRU

エージェント デスク設定の一覧 (Agent Desk Settings List)

名前	応答なしの呼び出し時間	ログアウト非アクティブ時間	最大後処理時間
Default_Agent_Desk_Settings	null	null	[7200]

PG Explorer

周辺機器ゲートウェイ	PIMのタイプ	ルーティングクライアント名
Unified Communication Manager PG1	CUCM	CUCMPG1
Unified Communication Manager PG2	CUCM	CUCMPG2
Unified Voice Response (VRU) PG1	VRU	CVPRC01 および CVPRC02
Unified Voice Response (VRU) PG2	VRU	CVPRC03 および CVPRC04
Media Routing (MR) PG 1	MediaRouting	Multichannel1
	MediaRouting	Outbound1
	MediaRouting	SocialMiner1
Media Routing (MR) PG 2	MediaRouting	Multichannel2
	MediaRouting	Outbound2
	MediaRouting	SocialMiner2

Network VRU Explorer

名前	タイプ	ネットワーク VRU ラベル	ルーティングクライアント名
CVP_Network_VRU	Type10	7777777777	CVPRC01
		7777777777	CVPRC02
		7777777777	CVPRC03
		7777777777	CVPRC04
		8881111000	CUCMPG1
		8881111000	CUCMPG2
		6661111000	Outbound1
		6661111000	Outbound2
MR_Network_VRU_Type2	タイプ 2	-	-

ネットワーク VRU マッピング

- すべての Unified CVP ルーティングクライアントは、**Type10** の **CVP_Network_VRU** にマッピングされます。これは、PG Explorer の **[詳細 (Advanced)]** タブに表示されます。
- すべてのメディア ルーティングクライアントは、**Type2** の **MR_Network_VRU_Type2** にマッピングされます。これは、PG Explorer の **[詳細 (Advanced)]** タブに表示されます。

ネットワーク VRU スクリプトの一覧

名前	ネットワーク VRU	VRU スクリプト名	時刻 out (秒)	構成 パラメータ	カスタ マー	割り込み 可能	オーバーラ イド
VXML_Server	Type 10 CVP VRU	GS、サーバー、V	180	—	HCS for CC	オフ	オフ
VXML_Server_ Interruptible	Type 10 CVP VRU	GS、サーバー、 V、割り込み可	9,000	—	HCS for CC	オン	オフ
VXML_Server_ Noninterruptible	Type 10 CVP VRU	GS、 サーバー、V、割 り込み不可	9,000	—	HCS for CC	オフ	オフ
AgentGreeting	Type 10 CVP VRU	PM、-a	180	なし	HCS for CC	オフ	オフ

アプリケーションインスタンスリスト

名前	ネットワーク VRU	VRUスクリプト名	時刻 out (秒)	構成 パラメータ	カスタ マー	割り込み 可能	オーバーラ イド
GreetingMenu _1_to_9	Type 10 CVP VRU	M、press _1_thru_9 _greeting、A	180	1-9	HCS for CC	オン	オフ
グリーティング SubMenu	Type 10 CVP VRU	M、 press1- press2-press3、A	180	1～3年	HCS for CC	オン	オフ
グリーティング _Not_Found	Type10 CVP VRU	PM、no _greeting _recorded、A	180	Y	HCS for CC	オン	オフ
GreetingReview	Type10 CVP VRU	PM、-a、A	180	Y	HCS for CC	オン	オフ
T10_GS_AUDIUM	Type 10 CVP VRU	GS、サーバー、 V、FTP	180	Y	HCS for CC	オン	オフ
CIMExternal ApplicationScript	Type 2 MR VRU	CIMExternal ApplicationScript	180	-	HCS for CC	オフ	オフ

アプリケーションインスタンスリスト

アプリケーション インスタンス	名前	アプリケーション タイプ	権限レベル	アプリケーション キー
マルチチャンネル	MultiChannel	その他	完全な読み取り/ 書き込み	cisco123
CCDM	CCDM	シスコ音声	完全な読み取り/ 書き込み	cisco123

アプリケーションパス 4K

アプリケーションインスタンス	名前	周辺機器ゲートウェイ	アプリケーションパス メンバー	
UQ.Desktop	5000.UQ.Desktop	CUCM_PG	周辺機器	メディアルーティングドメイン
			CUCM_PG_1	SocialMiner_Task
			CUCM_PG_2	SocialMiner_Task

マルチチャネルのメディアクラス

- メディアクラスは、次の名前で作成されます。

Name : CIM_BC

Name : ECE_Email

Name : ECE_Outbound

Name : ECE_Chat

- タスクセクションには、各メディアクラスの次の詳細が含まれます。

Life : 300

Start Time out : 30

Max duration : 28800

メディアルーティングドメイン

	[割り込み可能 (Interruptible)]	キュー内コール数 (最大)	コールタイプごとの最大数	キューの最大時間
Cisco_BC	オフ	5000	-	-
ECE_Email	オン	15000	-	-
ECE_Outbound	オン	5000	-	-
ECE_Chat	オフ	5000	-	-
SocialMiner_Task	オフ	-	-	-



(注) [コールタイプごとの最大数 (Max Per Call Type)]および[キュー内の最大時間 (Max Time in Queue)]の値を要件に従って設定します。

拡張コール変数の一覧 (Expanded Call Variable List)

名前	有効	永続	最大長 (Maximum Length)	説明
user.CourtesyCallbackEnabled	FALSE	FALSE	1	サービス コールバックを発信者に行うかどうかを決定します。
user.cvp_server_info	FALSE	FALSE	15	Unified CCE に要求を送信するコールサーバーの IP アドレスを送信するために Unified CVP が使用します。
user.microapp.app_media_lib	FALSE	FALSE	210	すべてのアプリケーション固有メディアファイルおよび文法ファイルのディレクトリ。.. はユーザーをバイパスします。URL パスを記述する場合、microapp.app_media_lib および user.microapp.locale は ECC 変数です。
user.microapp.caller_input	FALSE	FALSE	210	Get Speech から収集された ASR 入力用ストレージ領域。 (注) Get Speech の結果は ECC 変数に書き込まれます。Get Digits または Menu マイクロアプリケーションの結果は CED に書き込まれます。
user.microapp.currency	FALSE	FALSE	6	現在のタイプ。
user.microapp.error_code	FALSE	FALSE	2	実行スクリプトの結果が、False の場合、Unified CVP から Unified CCE に返されたエラーステータスコード。
user.microapp.FromExtVXML	FALSE	FALSE	60	この変数配列は、外部 VoiceXML ファイルからの情報を返します。スカラー変数ではなく配列型変数として構成し、配列の長さを 4 に設定する必要があります。

名前	有効	永続	最大長 (Maximum Length)	説明
user.microapp.input_type	FALSE	FALSE	1	許可された入力タイプを指定します。有効なコンテンツは、D (DTMF) と B (DTMF と音声の両方) です。B がデフォルトです。ASR を使用していない場合は、この変数を D に設定します。ASR を使用している場合は、この変数を D または B に設定できます。
user.microapp.locale	FALSE	FALSE	5	使用する文法とプロンプトセットを定義する言語と国の組み合わせ。
user.microapp.metadata	FALSE	FALSE	62	メニュー (M)、Get Data (GD)、および Get Speech (GS) マイクロアプリケーションに続いて、Unified CVP はそのマイクロアプリケーションの実行に関する情報を返します。
user.microapp.play_data	FALSE	FALSE	40	Play Data マイクロアプリケーションのデータ用のデフォルトストレージ領域。
user.microapp.sys_media_lib	FALSE	FALSE	10	各桁、月、デフォルトのエラーメッセージなど、すべてのシステムメディアファイルのディレクトリ。
user.microapp.ToExtVXML	FALSE	FALSE	60	この変数配列は、外部 VoiceXML ファイルに情報を送信します。スカラ変数ではなく配列型変数として構成し、配列の長さを 4 に設定する必要があります。
user.microapp.UseVXMLParams	FALSE	FALSE	1	外部 VoiceXML に情報を渡す方法を指定します。
user.microapp.isPostCallSurvey	FALSE	FALSE	1	エージェントが電話を切った後に、ポストコール調査を発信者に提供するかどうかを決定するために使用されます。

名前	有効	永続	最大長 (Maximum Length)	説明
user.ece.activity.id	FALSE	FALSE	30	すべてのタイプの WIM および EIM アクティビティに必要です。
user.ece.customer.name	FALSE	FALSE	30	チャット、コールバック、およびコールバックの遅延アクティビティに必要です。
user.media.id	FALSE	FALSE	36	Unified CCE サービスへのコールを識別する番号 (オプションで H.323 サービス)。
user.microapp.grammar_choices	FALSE	FALSE	210	発信者が Get Speech マイクロアプリケーションに入力できる ASR 選択肢を指定します。
user.microapp.inline_tts	FALSE	FALSE	210	インライン音声合成 (TTS) のテキストを指定します。
user.microapp.media_server	FALSE	FALSE	60	スクリプトで使用されるすべてのメディアファイルおよび外部文法ファイルの URL のルート。
user.microapp.override_cli	FALSE	FALSE	200	発信転送で CLI フィールドを上書きするためにシステムが使用します。
user.microapp.pd_tts	FALSE	FALSE	1	Unifies Text To Speech またはメディアファイルを発信者に対して再生する必要があるかどうかを指定します。

システム情報

- 拡張コールコンテキスト : 有効化
- 最小相関番号 : 1001
- 最大相関番号 : 9999
- スクリプトバージョンの保持 : 5

エージェント ターゲティング ルール

属性		
名前	AgentExtension1	AgentExtension2

属性		
周辺機器	CUCM_PG_1	CUCM_PG_2
ルールタイプエージェントの内線番号	エージェントの内線番号	エージェントの内線番号
ルーティングクライアント	すべてのルーティングクライアント	すべてのルーティングクライアント
内線番号の範囲	000 ～ 999	000 ～ 999
	0000 ～ 9999	0000 ～ 9999
	00000 ～ 99999	00000 ～ 99999
	000000 ～ 999999	000000 ～ 999999
	0000000 ～ 9999999	0000000 ～ 9999999
	00000000 ～ 99999999	00000000 ～ 99999999
	000000000 ～ 999999999	000000000 ～ 999999999
	0000000000 ～ 9999999999	0000000000 ～ 9999999999
	00000000000 ～ 99999999999	00000000000 ～ 99999999999

アウトバウンドダイヤラ

ダイヤラ名	周辺機器名
周辺機器	CUCM_PG_1
ダイヤラ名	SIP_DIALER
有効	はい
ICM 周辺機器名	CUCM_PG_1
ハングアップ遅延 (1 ～ 10)	1 秒
ポートスロットル	10

12000 エージェント展開の基本構成パラメータ

Unified CCE Instance Explorer

名前	タイプ	ネットワーク VRU
HCS for CC	標準	CVP_Network_VRU

エージェント デスク設定の一覧 (Agent Desk Settings List)

名前	応答なしの呼び出し時間	ログアウト非アクティブ時間	最大後処理時間
Default_Agent_Desk_Settings	null	null	[7200]

PG Explorer

周辺機器ゲートウェイ	PIM のタイプ	ルーティングクライアント名
Unified CommunicationManager PG1	CUCM	CUCMPG1
Unified CommunicationManager PG2	CUCM	CUCMPG2
Unified CommunicationManager PG3	CUCM	CUCMPG3
Unified CommunicationManager PG4	CUCM	CUCMPG4
Unified CommunicationManager PG5	CUCM	CUCMPG5
Unified CommunicationManager PG6	CUCM	CUCMPG6
Unified Voice Response (VRU) PG1	VRU	CVPRC01 および CVPRC02
Unified Voice Response (VRU) PG2	VRU	CVPRC03 および CVPRC04
Unified Voice Response (VRU) PG3	VRU	CVPRC05 および CVPRC06
Unified Voice Response (VRU) PG4	VRU	CVPRC07 および CVPRC08
Unified Voice Response (VRU) PG5	VRU	CVPRC09 および CVPRC10
Unified Voice Response (VRU) PG6	VRU	CVPRC11 および CVPRC12
Media Routing (MR) PG 1	MediaRouting	Multichannel1
	MediaRouting	Outbound1
	MediaRouting	SocialMiner1

周辺機器ゲートウェイ	PIM のタイプ	ルーティングクライアント名
Media Routing (MR) PG 2	MediaRouting	Multichannel2
	MediaRouting	Outbound2
	MediaRouting	SocialMiner2
Media Routing (MR) PG 3	MediaRouting	Multichannel3
	MediaRouting	Outbound3
	MediaRouting	SocialMiner3
Media Routing (MR) PG 4	MediaRouting	Multichannel4
	MediaRouting	Outbound4
	MediaRouting	SocialMiner4
Media Routing (MR) PG 5	MediaRouting	Multichannel5
	MediaRouting	Outbound5
	MediaRouting	SocialMiner5
Media Routing (MR) PG 6	MediaRouting	Multichannel6
	MediaRouting	Outbound6
	MediaRouting	SocialMiner6

Network VRU Explorer

名前	タイプ	ネットワーク VRU ラベル	ルーティングクライアント名
CVP ネットワーク VRU	タイプ 10	7777777777	CVPRC01、 CVPRC02 ... CVPRC12
		8881111000	CUCMPG1、 CUCMPG2 ... CUCMPG6
		6661111000	Outbound1、 Outbound2 ... Outbound6
MR_Network_VRU_Type2	タイプ 2	-	-

ネットワーク VRU マッピング

- すべての Unified CVP ルーティングクライアントは、**Type10** の **CVP_Network_VRU** にマッピングされます。これは、PG Explorer の [詳細 (Advanced)] タブに表示されます。
- すべてのメディア ルーティングクライアントは、**Type2** の **MR_Network_VRU_Type2** にマッピングされます。これは、PG Explorer の [詳細 (Advanced)] タブに表示されます。

ネットワーク VRU スクリプトの一覧

名前	ネットワーク VRU	VRU スクリプト名	時刻 out (秒)	構成 パラメータ	カスタ マー	割り込み 可能	オーバーラ イド
VXML_Server	Type 10 CVP VRU	GS、サーバー、V	180	—	HCS for CC	オフ	オフ
VXML_Server_ Interruptible	Type 10 CVP VRU	GS、サーバー、 V、割り込み可	9,000	—	HCS for CC	オン	オフ
VXML_Server_ Noninterruptible	Type 10 CVP VRU	GS、 サーバー、V、割 り込み不可	9,000	—	HCS for CC	オフ	オフ
AgentGreeting	Type 10 CVP VRU	PM、-a	180	なし	HCS for CC	オフ	オフ
GreetingMenu _1_to_9	Type 10 CVP VRU	M、press _1_thru_9 _greeting、A	180	1-9	HCS for CC	オン	オフ
グリーティング SubMenu	Type 10 CVP VRU	M、 press1- press2-press3、A	180	1 ~ 3 年	HCS for CC	オン	オフ
グリーティング _Not_Found	Type10 CVP VRU	PM、no _greeting _recorded、A	180	Y	HCS for CC	オン	オフ
GreetingReview	Type10 CVP VRU	PM、-a、A	180	Y	HCS for CC	オン	オフ
T10_GS_AUDIUM	Type 10 CVP VRU	GS、サーバー、 V、FTP	180	Y	HCS for CC	オン	オフ

名前	ネットワーク VRU	VRU スクリプト名	時刻 out (秒)	構成 パラメータ	カスタ マー	割り込み 可能	オーバーラ イド
CIMExternal ApplicationScript	Type 2 MR VRU	CIMExternal ApplicationScript	180	-	HCS for CC	オフ	オフ

アプリケーションインスタンス リスト

アプリケーション インスタンス	名前	アプリケーション タイプ	権限レベル	アプリケーション キー
マルチチャネル	MultiChannel	その他	完全な読み取り/ 書き込み	cisco123
CCDM	CCDM	シスコ音声	完全な読み取り/ 書き込み	cisco123

アプリケーションパス 12K

アプリケーション インスタンス	名前	周辺機器ゲート ウェイ	アプリケーションパス メンバー	
UQ.Desktop	5000.UQ.Desktop	CUCM_PG	周辺機器	メディアルー ティングドメイ ン
			CUCM_PG_1	SocialMiner_Task
			CUCM_PG_2	SocialMiner_Task
			CUCM_PG_3	SocialMiner_Task
			CUCM_PG_4	SocialMiner_Task
			CUCM_PG_5	SocialMiner_Task
			CUCM_PG_6	SocialMiner_Task

マルチチャネルのメディアクラス

- メディアクラスは、次の名前で作成されます。

Name : CIM_BC

Name : ECE_Email

Name : ECE_Outbound

Name : ECE_Chat

- タスクセクションには、各メディアクラスの次の詳細が含まれます。

Life : 300

Start Time out : 30

Max duration : 28800

メディアルーティングドメイン

	[割り込み可能 (Interruptible)]	キュー内コール数 (最大)	コールタイプごとの 最大数	キューの最大時間
Cisco_BC	オフ	5000	-	-
ECE_Email	オン	15000	-	-
ECE_Outbound	オン	5000	-	-
ECE_Chat	オフ	5000	-	-
SocialMiner_Task	オフ	-	-	-



(注) [コールタイプごとの最大数 (Max Per Call Type)]および[キュー内の最大時間 (Max Time in Queue)]の値を要件に従って設定します。

拡張コール変数の一覧 (Expanded Call Variable List)

名前	有効	永続	最大長 (Maximum Length)	説明
user.CourtesyCallbackEnabled	FALSE	FALSE	1	サービス コールバックを発信者に行うかどうかを決定します。
user.cvp_server_info	FALSE	FALSE	15	Unified CCE に要求を送信するコールサーバーの IP アドレスを送信するために Unified CVP が使用します。

名前	有効	永続	最大長 (Maximum Length)	説明
user.microapp.app_media_lib	FALSE	FALSE	210	すべてのアプリケーション固有メディアファイルおよび文法ファイルのディレクトリ。..はユーザーをバイパスします。URLパスを記述する場合、microapp.app_media_lib および user.microapp.locale は ECC 変数です。
user.microapp.caller_input	FALSE	FALSE	210	Get Speech から収集された ASR 入力用ストレージ領域。 (注) Get Speech の結果は ECC 変数に書き込まれます。Get Digits または Menu マイクロアプリケーションの結果は CED に書き込まれます。
user.microapp.currency	FALSE	FALSE	6	現在のタイプ。
user.microapp.error_code	FALSE	FALSE	2	実行スクリプトの結果が、False の場合、Unified CVP から Unified CCE に返されたエラーステータスコード。
user.microapp.FromExtVXML	FALSE	FALSE	60	この変数配列は、外部 VoiceXML ファイルからの情報を返します。スカラ変数ではなく配列型変数として構成し、配列の長さを 4 に設定する必要があります。
user.microapp.input_type	FALSE	FALSE	1	許可された入力タイプを指定します。有効なコンテンツは、D (DTMF) と B (DTMF と音声の両方) です。B がデフォルトです。ASR を使用していない場合は、この変数を D に設定します。ASR を使用している場合は、この変数を D または B に設定できます。

名前	有効	永続	最大長 (Maximum Length)	説明
user.microapp.locale	FALSE	FALSE	5	使用する文法とプロンプトセットを定義する言語と国の組み合わせ。
user.microapp.metadata	FALSE	FALSE	62	メニュー (M)、Get Data (GD)、および Get Speech (GS) マイクロアプリケーションに続いて、Unified CVPはそのマイクロアプリケーションの実行に関する情報を返します。
user.microapp.play_data	FALSE	FALSE	40	Play Data マイクロアプリケーションのデータ用のデフォルトストレージ領域。
user.microapp.sys_media_lib	FALSE	FALSE	10	各桁、月、デフォルトのエラーメッセージなど、すべてのシステムメディアファイルのディレクトリ。
user.microapp.ToExtVXML	FALSE	FALSE	60	この変数配列は、外部 VoiceXML ファイルに情報を送信します。スカラー変数ではなく配列型変数として構成し、配列の長さを 4 に設定する必要があります。
user.microapp.UseVXMLParams	FALSE	FALSE	1	外部 VoiceXML に情報を渡す方法を指定します。
user.microapp.isPostCallSurvey	FALSE	FALSE	1	エージェントが電話を切った後に、ポストコール調査を発信者に提供するかどうかを決定するために使用されます。
user.ece.activity.id	FALSE	FALSE	30	すべてのタイプの WIM および EIM アクティビティに必要です。
user.ece.customer.name	FALSE	FALSE	30	チャット、、コールバック、およびコールバックの遅延アクティビティに必要です。
user.media.id	FALSE	FALSE	36	Unified CCE サービスへのコールを識別する番号 (オプションで H.323 サービス)。

名前	有効	永続	最大長 (Maximum Length)	説明
user.microapp.grammar_choices	FALSE	FALSE	210	発信者が Get Speech マイクロアプリケーションに入力できる ASR 選択肢を指定します。
user.microapp.inline_tts	FALSE	FALSE	210	インライン音声合成 (TTS) のテキストを指定します。
user.microapp.media_server	FALSE	FALSE	60	スクリプトで使用されるすべてのメディアファイルおよび外部文法ファイルの URL のルート。
user.microapp.override_cli	FALSE	FALSE	200	発信転送で CLI フィールドを上書きするためにシステムが使用します。
user.microapp.pd_tts	FALSE	FALSE	1	Unifies Text To Speech またはメディアファイルを発信者に対して再生する必要があるかどうかを指定します。

システム情報

- 拡張コールコンテキスト：有効化
- 最小相関番号：1001
- 最大相関番号：9999
- スクリプトバージョンの保持：5

エージェント ターゲティング ルール

属性	
Name	AgentExtension1、AgentExtension2 ... AgentExtension6
周辺機器	CUCM_PG_1、CUCM_PG_2 ... CUCM_PG_6
ルールタイプエージェントの内線番号	エージェントの内線番号
ルーティングクライアント	すべてのルーティングクライアント

属性	
内線番号の範囲	000 ～ 999 0000 ～ 9999 00000 ～ 99999 000000 ～ 999999 0000000 ～ 9999999 00000000 ～ 99999999 000000000 ～ 999999999 0000000000 ～ 9999999999

アウトバウンドダイヤラ

ダイヤラ名	周辺機器名
周辺機器	CUCM_PG_1
ダイヤラ名	SIP_DIALER
有効	はい
ICM 周辺機器名	CUCM_PG_1
ハンガアップ遅延 (1 ～ 10)	1 秒
ポートスロットル	10

Small Contact Center エージェント展開用基本構成パラメータ

Unified CCE Instance Explorer

名前	タイプ	ネットワーク VRU
HCS for CC	標準	CVP_Network_VRU

エージェント デスク設定の一覧 (Agent Desk Settings List)

名前	応答なしの呼び出し時間	ログアウト非アクティブ時間	最大後処理時間
Default_Agent_Desk_Settings	null	null	[7200]

PG Explorer

周辺機器ゲートウェイ	PIM のタイプ	ルーティングクライアント名
Unified Communication Manager PG1	CUCM	CUCMPG1
Unified Voice Response (VRU) PG	VRU	CVPRC01
	VRU	CVPRC02
	VRU	CVPRC03
	VRU	CVPRC04

Network VRU Explorer

名前	タイプ	ネットワーク VRU ラベル	ルーティングクライアント名
CVP ネットワーク VRU	タイプ 10	7777777777	CVPRC01
		7777777777	CVPRC02
		7777777777	CVPRC03
		7777777777	CVPRC04
		8881111000	CUCMPG1
MR_Network_VRU	タイプ 2	-	-

ネットワーク VRU マッピング

すべての Unified CVP ルーティングクライアントは、**Type10** の **CVP_Network_VRU** にマッピングされます。これは、PG Explorer の [詳細 (Advanced)] タブに表示されます。

ネットワーク VRU スクリプトの一覧

名前	ネットワーク VRU	VRU スクリプト名	時刻 out (秒)	構成パラメータ	カスタマー	割り込み可能	オーバーライド
VXML_Server	Type 10 CVP VRU	GS、サーバー、V	180	—	HCS for CC	オフ	オフ
VXML_Server_Interruptible	Type 10 CVP VRU	GS、サーバー、V、割り込み可	9,000	—	HCS for CC	オン	オフ
VXML_Server_Noninterruptible	Type 10 CVP VRU	GS、サーバー、V、割り込み不可	9,000	—	HCS for CC	オフ	オフ

アプリケーションインスタンスリスト

名前	ネットワーク VRU	VRU スクリプト名	時刻 out (秒)	構成 パラメータ	カスタ マー	割り込み 可能	オーバーラ イド
AgentGreeting	Type 10 CVP VRU	PM、 -a	180	なし	HCS for CC	オフ	オフ
GreetingMenu _1_to_9	Type 10 CVP VRU	M、 press _1_thru_9 _greeting、 A	180	1-9	HCS for CC	オン	オフ
グリーティング SubMenu	Type 10 CVP VRU	M、 press1- press2-press3、 A	180	1 ~ 3 年	HCS for CC	オン	オフ
グリーティング _Not_Found	Type10 CVP VRU	PM、 no _greeting _recorded、 A	180	Y	HCS for CC	オン	オフ
GreetingReview	Type10 CVP VRU	PM、 -a、 A	180	Y	HCS for CC	オン	オフ
T10_GS_AUDIUM	Type 10 CVP VRU	GS、 サーバー、 V、 FTP	180	Y	HCS for CC	オン	オフ
CIMExternal ApplicationScript	Type 2 MR VRU	CIMExternal ApplicationScript	180	-	HCS for CC	オフ	オフ

アプリケーションインスタンスリスト

アプリケーション インスタンス	名前	アプリケーション タイプ	権限レベル	アプリケーション キー
マルチチャネル	MultiChannel	その他	完全な読み取り/ 書き込み	cisco123
CCDM	CCDM	シスコ音声	完全な読み取り/ 書き込み	cisco123

アプリケーションパス

アプリケーションインスタンス	名前	周辺機器ゲートウェイ	アプリケーションパスメンバー	
UQ.Desktop	5000.UQ.Desktop	CUCM_PG	周辺機器	メディアルーティングドメイン
			CUCM_PG_1	SocialMiner_Task

マルチチャネルのメディアクラス

- メディアクラスは、次の名前で作成されます。

Name : CIM_BC

Name : ECE_Email

Name : ECE_Outbound

Name : ECE_Chat

- タスクセクションには、各メディアクラスの次の詳細が含まれます。

Life : 300

Start Time out : 30

Max duration : 28800

メディアルーティングドメイン

	[割り込み可能 (Interruptible)]	キュー内コール数 (最大)	コールタイプごとの最大数	キューの最大時間
Cisco_BC	オフ	5000	-	-
ECE_Email	オン	15000	-	-
ECE_Outbound	オン	5000	-	-
ECE_Chat	オフ	5000	-	-
SocialMiner_Task	オフ	-	-	-



(注) [コールタイプごとの最大数 (Max Per Call Type)]および[キュー内の最大時間 (Max Time in Queue)]の値を要件に従って設定します。

拡張コール変数の一覧 (Expanded Call Variable List)

名前	有効	永続	最大長 (Maximum Length)	説明
user.CourtesyCallbackEnabled	FALSE	FALSE	1	サービス コールバックを発信者に行うかどうかを決定します。
user.cvp_server_info	FALSE	FALSE	15	Unified CCE に要求を送信するコールサーバーの IP アドレスを送信するために Unified CVP が使用します。
user.microapp.app_media_lib	FALSE	FALSE	210	すべてのアプリケーション固有メディアファイルおよび文法ファイルのディレクトリ。.. はユーザーをバイパスします。URL パスを記述する場合、microapp.app_media_lib および user.microapp.locale は ECC 変数です。
user.microapp.caller_input	FALSE	FALSE	210	Get Speech から収集された ASR 入力用ストレージ領域。 (注) Get Speech の結果は ECC 変数に書き込まれます。Get Digits または Menu マイクロアプリケーションの結果は CED に書き込まれます。
user.microapp.currency	FALSE	FALSE	6	現在のタイプ。
user.microapp.error_code	FALSE	FALSE	2	実行スクリプトの結果が、False の場合、Unified CVP から Unified CCE に返されたエラーステータスコード。
user.microapp.FromExtVXML	FALSE	FALSE	60	この変数配列は、外部 VoiceXML ファイルからの情報を返します。スカラー変数ではなく配列型変数として構成し、配列の長さを 4 に設定する必要があります。

名前	有効	永続	最大長 (Maximum Length)	説明
user.microapp.input_type	FALSE	FALSE	1	許可された入力タイプを指定します。有効なコンテンツは、D (DTMF) と B (DTMF と音声の両方) です。B がデフォルトです。ASR を使用していない場合は、この変数を D に設定します。ASR を使用している場合は、この変数を D または B に設定できます。
user.microapp.locale	FALSE	FALSE	5	使用する文法とプロンプトセットを定義する言語と国の組み合わせ。
user.microapp.metadata	FALSE	FALSE	62	メニュー (M)、Get Data (GD)、および Get Speech (GS) マイクロアプリケーションに続いて、Unified CVP はそのマイクロアプリケーションの実行に関する情報を返します。
user.microapp.play_data	FALSE	FALSE	40	Play Data マイクロアプリケーションのデータ用のデフォルトストレージ領域。
user.microapp.sys_media_lib	FALSE	FALSE	10	各桁、月、デフォルトのエラーメッセージなど、すべてのシステムメディアファイルのディレクトリ。
user.microapp.ToExtVXML	FALSE	FALSE	60	この変数配列は、外部 VoiceXML ファイルに情報を送信します。スカラ変数ではなく配列型変数として構成し、配列の長さを 4 に設定する必要があります。
user.microapp.UseVXMLParams	FALSE	FALSE	1	外部 VoiceXML に情報を渡す方法を指定します。
user.microapp.isPostCallSurvey	FALSE	FALSE	1	エージェントが電話を切った後に、ポストコール調査を発信者に提供するかどうかを決定するために使用されます。

名前	有効	永続	最大長 (Maximum Length)	説明
user.ece.activity.id	FALSE	FALSE	30	すべてのタイプの WIM および EIM アクティビティに必要です。
user.ece.customer.name	FALSE	FALSE	30	チャット、コールバック、およびコールバックの遅延アクティビティに必要です。
user.media.id	FALSE	FALSE	36	Unified CCE サービスへのコールを識別する番号 (オプションで H.323 サービス)。
user.microapp.grammar_choices	FALSE	FALSE	210	発信者が Get Speech マイクロアプリケーションに入力できる ASR 選択肢を指定します。
user.microapp.inline_tts	FALSE	FALSE	210	インライン音声合成 (TTS) のテキストを指定します。
user.microapp.media_server	FALSE	FALSE	60	スクリプトで使用されるすべてのメディアファイルおよび外部文法ファイルの URL のルート。
user.microapp.override_cli	FALSE	FALSE	200	発信転送で CLI フィールドを上書きするためにシステムが使用します。
user.microapp.pd_tts	FALSE	FALSE	1	Unifies Text To Speech またはメディアファイルを発信者に対して再生する必要があるかどうかを指定します。

システム情報

- 拡張コールコンテキスト : 有効化
- 最小相関番号 : 1001
- 最大相関番号 : 9999
- スクリプトバージョンの保持 : 5

エージェント ターゲティング ルール

属性	
名前	AgentExtensions

属性	
周辺機器	CUCM_PG_1
ルールタイプ	エージェントの内線番号
ルーティングクライアント	すべてのルーティングクライアント
内線番号の範囲	000 - 999 0000 - 9999 00000 - 99999 000000 - 999999 0000000 - 9999999 00000000 - 99999999 000000000 - 999999999 0000000000 - 9999999999

Unified Communication Manager の IOPS 値

Unified Communication Manager の IOPS 値は BHCA 値に基づいています。これらの値は、次のシナリオで異なる場合があります。

- 営業時間中のソフトウェアアップグレードでは、定常状態の IOPS に加えて 800 - 1200 IOPS が生成されます。
- CDR 分析およびレポーティング (CAR) を使用した CDR/CMR :
 - CDR/CMR を外部課金情報サーバーに送信する Unified Communications Manager では、追加の IOPS は発生しません。
 - CAR の継続的負荷の結果、システム上で平均約 300 IOPS が発生します。
 - スケジュールされたアップロードは、Publisher VM の場合のみ約 250 IOPS となります。
- トレース収集は 100 IOPS です (トレースが有効になっているすべての VM で発生します)。
- 夜間バックアップ (通常は Publisher VM のみ) は 50 IOPS です。

ISO ファイルのマウントおよびアンマウント

データストアに ISO イメージをアップロードします。

1. vSphere クライアントでホストを選択し、[構成 (Configuration)] をクリックします。次に、左側のパネルで [ストレージ (Storage)] をクリックします。

2. ISO ファイルを保持するデータストアを選択します。
3. 右クリックして、[データストアを参照 (Browse datastore)]を選択します。
4. [アップロード (Upload)]アイコンをクリックし、[ファイルのアップロード (Upload file)]を選択します。
5. ISO ファイルを保存したローカル ドライブの場所を参照し、ISO をデータストアにアップロードします。

ISO イメージをマウントします。

1. vSphere クライアントで VM を右クリックし、[仮想マシン設定の編集 (Edit virtual machine settings)]を選択します。
2. [ハードウェア (Hardware)]をクリックし、[CD/DVD ドライブ 1 (CD/DVD Drive 1)]を選択します。
3. [デバイスのステータス (Device status)]パネル (右上) で[電源投入時に接続 (Connect at Power On)]をオンにします。
4. [データストア ISO ファイル (Datastore ISO File)]オプション ボタンをクリックし、[参照 (Browse)]をクリックします。
5. ファイルをアップロードするデータストアに移動します。
6. ISO ファイルを選択し、[OK] をクリックします。

ISO イメージをアンマウントします。

1. vSphere クライアントで VM を右クリックし、[仮想マシン設定の編集 (Edit virtual machine settings)]を選択します。
2. [ハードウェア (Hardware)]をクリックし、[CD/DVD ドライブ 1 (CD/DVD Drive 1)]を選択します。
3. [デバイスのステータス (Device status)]パネル (右上) で[電源投入時に接続 (Connect at Power On)]をオフにします。

カスタマーサイトで NTP および時刻構成を設定

カスタマーサイトのドメインコントローラは、NTP サーバーを使用して構成する必要があります。2 台の ESXi host サーバーは、ドメインコントローラとして同じ NTP サーバーを指す必要があります。さらに、ESXi サーバーの時間構成を確認する必要があります。

手順

ステップ 1 NTP サーバーをドメインコントローラに追加するには、以下の手順を実行します。

- a) Windows Serverで信頼できるタイムサーバーを構成する方法に関する Microsoft の指示を見つけます。
パブリック NTP サーバがない場合は、インターネット上で利用可能です。
 - b) 追加する NTP サーバーの IP アドレスまたはドメイン名を書き留めます。
- ステップ 2** ESXi コアサーバーがドメインコントローラの NTP サーバーを指すようにするには、以下の手順を実行します。
- a) コアサーバーごとに、**[構成 (Configuration)]** タブをクリックします。
 - b) **[時間構成 (Time Configuration)]** > **[プロパティ... (Properties...)]** > **[オプション (Options)]** の順に選択します。
[一般 (General)] と [NTP設定 (NTP Settings)] の 2 つのセクションがあるパネルが開きます。
 - c) [NTP設定 (NTP Settings)] をクリックします。次に、**[追加 (Add)]** をクリックします。
 - d) プライマリドメインコントローラの IP アドレスを入力します。[OK] をクリックします。**[再起動 (Restart)]** をクリックします。
- ステップ 3** NTP サーバーのスタートアップポリシーを構成するには、以下の手順を実行します。
- a) **[時間構成 (Time Configuration)]** に移動します。**[プロパティ (Properties)]** を選択します。
 - b) [NTPクライアントの有効化 (NTP Client Enabled)] をオンにします。
 - c) [オプション (Options)] をクリックします。
 - d) [スタート (Start)] を選択します。[OK] をクリックします。
- ステップ 4** ホストサーバーの時間設定を確認するには、以下の手順を実行します。
- a) **[構成 (Configuration)]** タブをクリックします。
 - b) [ソフトウェア (Software)] パネルで、**[時間構成 (Time Configuration)]** を選択します。ここには、日時と NTP サーバーが表示されます。
- ステップ 5** 日付と時刻が正しくない場合は調整します。
- a) **[プロパティ... (Properties...)]** をクリックします。
[時間構成 (Time Configuration)] ダイアログボックスが開きます。
 - b) [Time] および [Date] フィールドを変更します。次に [OK] をクリックします。

CCDM ロギングと MaxSizeRollBackups

このセクションでは、CCDM ロギングと MaxSizeRollBackups について説明します。

- [ロギング \(70 ページ\)](#)
- [MaxSizeRollBackups \(70 ページ\)](#)

ロギング

Unified CCDM は、システムの各コンポーネントに広範なロギングフレームワークを提供し、問題発生時のトラブルシューティングを支援します。

ロギングトレースレベルは、個別のコンポーネントごとにレジストリに保存され、次の4つの値のいずれかに設定できます。

ログレベル	名前	説明
0	エラー	これはロギングの最低レベルです。アプリケーションで発生した例外に関連する情報のみを記録します。
1	警告	警告は、エラーレベルのロギングと、潜在的なシステムの問題に対する警告を発します。
2	情報	情報はデフォルトのロギングレベルです。エラーおよび警告だけでなく、標準の診断情報も提供します。
3	デバッグ	デバッグは、最高レベルのロギングです。実行されるすべての操作の詳細情報を提供します。デバッグロギングはパフォーマンスに悪影響を与えるため、使用は最小限に抑える必要があります。

CCDM サーバーで Unified System CLI してロギングレベルを設定

CCDM サーバーで Unified System CLI を使用してロギングレベルを構成するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [スタート (Start)]>[すべてのプログラム (All Programs)]>[ドメインマネージャ (Domain Manager)]> [Unified System CLI] の順に選択します。

ステップ 2 wsmadmin ユーザーのユーザー名 (wsmadmin) とパスワードを入力します。

ステップ 3 オプションでインスタンス名を入力し、**Enter** をクリックします。

ステップ 4 デバッグレベルを入力します (例: debug level 0)。

(注) 値は、上記の表に示す任意のロギングレベルです。

MaxSizeRollBackups

MaxSizeRollBackups 設定は、ログファイルを削除して新しいログファイルを作成する前に保存する1日あたりのログファイル数を定義します。この機能は、大量の例外が短時間でディスクをいっぱいにならないように保護します。

MaxSizeRollBackups パラメータは、アプリケーションサーバー、Web、データ、インポートサーバーサービスの構成ファイルに存在します。パーティショニングサービス、プロビジョニングサービス

Jabber for Windows のインストールと構成

- [Jabber クライアントのインストールと構成 \(71 ページ\)](#)
- [UCDM を使用した Jabber の構成 \(71 ページ\)](#)

Jabber クライアントのインストールと構成

このインストールプログラムを実行すると、クライアントの単一インスタンスがインストールされ、[手動設定とサインイン (Manual setup and sign-in)] ウィンドウで接続設定を指定できます。

手順

- ステップ 1** CiscoJabberSetup.msi を起動します。
インストールプログラムにより、インストールプロセスのウィンドウが開きます。
- ステップ 2** [承認してインストール (Accept and Install)] を選択して、インストールを開始します。
- ステップ 3** [Cisco Jabberを起動 (Launch Cisco Jabber)] をオンにし、[完了 (Finish)] を選択します。
- ステップ 4** [手動設定とサインイン (Manual setup and sign-in)] を選択します。
- ステップ 5** [アカウントタイプの選択 (Select your Account Type)] ウィンドウで、[Cisco Communication Manager (電話機能のみ) (Cisco Communication Manager (Phone capabilities only))] をオンにします。
- ステップ 6** ログインサーバーで、次のサーバーを選択し、**FTP サーバー**、**CTI サーバー**、**Cisco Unified Communications Manager サーバー**の詳細を入力します。[保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ 7** ユーザー名 (jabber 電話の Cisco Unified Communications Manager で作成されたエンドユーザー) とパスワードを入力し、サインインします。

UCDM を使用した Jabber の構成

エンドユーザーの追加

手順

- ステップ 1** プロバイダー/カスタマー管理者としてログインします。

- ステップ 2 [ロケーション管理 (Location Administration)] > [エンドユーザー (End Users)] の順に選択します。
- ステップ 3 ドロップダウンリストから [ロケーション (Location)] を選択します。
- ステップ 4 [追加 (Add)] をクリックします。
- ステップ 5 [ユーザー名 (Username)]、[パスワード (Password)]、[姓 (Lastname)] を入力したら、ドロップダウンリストで、[ロール (Role)] を選択します。
- ステップ 6 フォームの残りの部分で、**ユーザー詳細**を入力し、[次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 7 ユーザーの**電話の PIN**を入力します。
- ステップ 8 [機能グループ (Feature Group)] を選択します。
- ステップ 9 [アクセスプロファイル (Access Profile)]、[セキュリティプロファイル (Security Profile)]、および [機能表示ポリシー (Feature Display Policy)] を選択します。
- ステップ 10 [追加 (Add)] をクリックします。

シングルサインオンアカウントへのエージェントおよびスーパーバイザの移行

既存展開で SSO を有効にする場合は、SSO 状態をハイブリッドに設定して、SSO ユーザーと非 SSO ユーザーの混在をサポートできます。ハイブリッドモードでは、SSO に対してエージェントとスーパーバイザを選択的に有効にできます。これにより、段階的にシステムを SSO に移行できます。

Unified CCE Administration Bulk Jobs ツールの SSO 移行コンテンツファイルを使用して、エージェントおよびスーパーバイザのグループを SSO アカウントに移行するには、このセクションの手順を使用します。Administration Bulk Jobs ツールを使用して、SSO アカウントに移行されていないエージェントとスーパーバイザの記録を含むコンテンツファイルをダウンロードします。ローカルでコンテンツファイルを変更して、既存のエージェントとスーパーバイザの SSO ユーザー名を指定します。Administration Bulk Jobs ツールを再度使用して、コンテンツファイルをアップロードし、エージェントとスーパーバイザのユーザー名を更新します。また SSO に対してユーザーも自動的に有効化されます。

コンテンツファイルは、SSO アカウントに移行されていない初めの 12000 エージェントおよびスーパーバイザを返します。一括ジョブを実行してその記録グループからユーザを更新した後は、SSO 移行コンテンツ ファイルを再度ダウンロードして、追加のエージェントおよびスーパーバイザの記録を更新できます。

ユーザを移行しない場合は、そのユーザの行を削除します。

エージェントまたはスーパーバイザログインの SSO を設定する方法については、「[Cisco Identity Service の設定](#)」を参照してください。



重要 Finesse エージェントがログインしている間にログイン名を変更すると、エージェントは応答したり電話をかけたりすることができなくなります。この状況では、エージェントを引き続き *[ready]* および *[not_ready]* 状態の間で切り替えることができます。これは、SSO が有効か無効かに関係なく、すべてのアクティブエージェントに影響します。ログイン名を変更する必要がある場合は、対応するエージェントがログアウトしてから行ってください。エージェントがログインしているときは、SSO の移行（ハイブリッドまたはグローバルオンのいずれかによって非 SSO エージェントを SSO 対応に移行すること）は行わないでください。

手順

ステップ 1 Unified CCE Administration で、**[管理 (Manage)]** > **[一括ジョブ (Bulk Jobs)]** の順に選択します。

ステップ 2 SSO 移行一括ジョブコンテンツファイルをダウンロードします。

a) **[テンプレート (Templates)]** をクリックします。

[テンプレートのダウンロード (Download Templates)] ポップアップ ウィンドウが開きます。

b) SSO 移行テンプレートの **[ダウンロード (Download)]** アイコンをクリックします。

c) [テンプレートのダウンロード (Download Templates)] ポップアップ ウィンドウを閉じるには、**[OK]** をクリックします。

ステップ 3 SSO 移行 コンテンツファイルに SSO ユーザー名を入力します。

a) Microsoft Excel でテンプレートを開きます。SSO アカウントに移行するエージェントおよびスーパーバイザの **[newUserName]** フィールドを更新します。

SSO 移行の一括ジョブのコンテンツ ファイルには、次のフィールドが含まれます。

フィールド	必須かどうか	説明
userName	はい	ユーザの非 SSO のユーザ名。
firstName	いいえ	ユーザの名。
lastName	いいえ	ユーザの姓。
newUserName	いいえ	ユーザの新しい SSO のユーザ名。255 文字以下の ASCII 文字で入力します。 ユーザに SSO を有効にするが、現在のユーザ名を保持する場合は、 [newUserName] を空白のままにするか、または [userName] の値を [newUserName] にコピーします。

b) 入力したファイルをローカルに保存します。

ステップ4 データベースのユーザー名を更新する一括ジョブを作成します。

- a) [新規 (New)] をクリックして、[新規一括ジョブ (New Bulk Job)] ウィンドウを開きます。
- b) 任意でジョブの説明を入力します。
- c) [コンテンツファイル (Content File)] フィールドで、入力した SSO 移行コンテンツファイルを参照します。

一括ジョブが作成される前に [コンテンツファイル (Content File)] が検証されます。

- d) [保存 (Save)] をクリックします。

新しい一括ジョブが一括ジョブのリストに表示されます。必要に応じて、一括ジョブをクリックして、一括ジョブの詳細とステータスを確認します。一括ジョブのログファイルをダウンロードすることもできます。

一括ジョブが完了すると、エージェントとスーパーバイザの SSO が有効になり、ユーザー名が更新されます。個々のユーザーのレコードを開くと、変更を確認できます。

ステップ5 必要に応じてこの手順を繰り返し、追加のエージェントとスーパーバイザーを SSO ユーザー名に移行します。

次のタスク

展開内のすべてのエージェントとスーパーバイザが SSO アカウントに移行されたら、展開内で SSO をグローバルに有効にできます。

シングルサインオンの全体的な無効化

SSO またはハイブリッドモードからシングルサインオンを全体的に無効にする必要がある場合は、以下の手順を実行します。



重要 後でエージェントまたはスーパーバイザを SSO 対応から非 SSO に移行する場合：

- SSO 対応として作成された Cisco Unified Intelligence Center スーパーバイザを非 SSO に変更すると、次のユーザー同期後に、新しい非 SSO ユーザーアカウントがスーパーバイザ用に作成されます。古い SSO 対応のスーパーバイザアカウント（形式が SSO\

手順

- ステップ 1** システムが、**SSP** モードの場合、Unified CCE Administration シングルサインオンツールで、SSO モードを [ハイブリッド (**Hybrid**)] に変更します。
- ステップ 2** SSO のエージェントを無効にし、エージェントに新しいパスワードを割り当てます。この手順により、エージェントは **Finesse** にサインインできます。
- ステップ 3** SSO のスーパーバイザを無効にします。この手順によりスーパーバイザは、Unified CCE Administration にサインインして、エージェントの再スキルができるようになります。
- ステップ 4** すべてのエージェントまたはスーパーバイザレコードを更新したら、SSO モードを**非 SSO** モードに変更します。
-

