

# 目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[クイックスタートアップおよび再起動の手順](#)

[クイックシャットダウンの手順](#)

[詳細なStartup/Restart 手順](#)

[詳細なシャットダウン手順](#)

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、次の製品を含む Cisco IP Contact Center ( IPCC ) ソリューションで推奨される、起動、シャットダウン、および再起動の手順を説明します。

- Cisco Intelligent Contact Management ( ICM )
- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Application ( CRA )、以前 IPIVR
- Cisco Agent Desktop サーバ、以前ターンキー コンピュータ テレフォニー インテグレーション ( CTI ) サーバ
- Cisco ctios サーバ

注IPCCソリューションを開始するか、またはシャットダウンする必須パスがありません。すべてのコンポーネントは待ち依存した製品が付いている接続が確立されるまで、再試行するように設計されています。

## 前提条件

### 要件

Cisco は Cisco IPCC 4.6 およびそれ以降のナレッジがあることを推奨します。

### 使用するコンポーネント

この文書に記載されている情報は Cisco IPCC 4.6 およびそれ以降に基づいています。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな ( デフォルト ) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

### 表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

## クイックスタートアップおよび再起動の手順

このセクションは初期化されるコンポーネント無しで Cisco IPCC に標準開始するおよび再始動プロセスを提供します。

1. すべてのサーバの Microsoft Windows を開始して下さい。
2. Cisco Unified CallManager を開始して下さい。[Cisco CallManager Administration ガイド](#)を参照して下さい、詳細については [3.0\(9\) をリリースして下さい](#)。
3. Ciscoカスタマー応答アプリケーション (CRA) を開始して下さい。[Ciscoカスタマー応答アプリケーション管理者ガイド](#)を参照して下さい ([2.2](#)) 詳細については。
4. ICM 常用ブレーキを使用してすべての Cisco ICM コンポーネント All ボタンを初めから開始して下さい。詳細については [ICM IPCC 管理者ガイド](#)を参照して下さい。
5. IPCCエージェント デスクトップ サーバを開始して下さい。1 つまたは両方とも開始して下さい。これはによってどのサーバがインストールされているか決まります。Cisco Agent Desktop サーバを開始して下さい。詳細については [Cisco Agent Desktop および Cisco スーパーバイザ デスクトップ 情報 ガイド](#)を参照して下さい。CTIOSサーバを開始して下さい。詳細については [Cisco ICMソフトウェア CTIOS システムマネージャのガイド](#)を参照して下さい。
6. IPCC にエージェントを記録して下さい。

## クイックシャットダウンの手順

このセクションは初期化されるコンポーネント無しで Cisco IPCC に標準シャットダウン プロセスを提供します。

1. ログアウト IPCC からのすべてのエージェント。
2. IPCCエージェント デスクトップ サーバを停止して下さい。1 つまたは両方とも停止して下さい。これはによってどのサーバがインストールされているか決まります。Cisco Agent Desktop サーバを停止して下さい。詳細については [Cisco Agent Desktop および Cisco スーパーバイザ デスクトップ 情報 ガイド](#)を参照して下さい。CTIOSサーバを停止して下さい。詳細については [Cisco ICMソフトウェア CTIOS システムマネージャのガイド](#)を参照して下さい。
3. ICM 常用ブレーキを使用して Stop All ボタンからすべての Cisco ICM コンポーネントを停止して下さい。詳細については [ICM IPCC 管理者ガイド](#)を参照して下さい。
4. Cisco CRA を停止して下さい。[Ciscoカスタマー応答アプリケーション管理者ガイド](#)を参照して下さい ([2.2](#)) 詳細については。
5. Cisco Unified CallManager を停止して下さい。[Cisco CallManager Administration ガイド](#)を参照して下さい、詳細については [3.0\(9\) をリリースして下さい](#)。
6. すべてのサーバの Microsoft Windows をシャットダウンして下さい。

## 詳細なStartup/Restart 手順

このセクションは初期化されるコンポーネント無しで Cisco IPCC に推奨される始動および再始動プロセスを提供します。このほとんどの IPCCコンポーネントが多重サーバ全体広がる環境で最もよいプロセスが動作する。

1. Microsoft Windows を開始して下さい
2. Cisco Unified CallManager を開始して下さい。 [Cisco CallManager Administration ガイド](#)を参照して下さい、詳細については [3.0\(9\) をリリースして下さい](#)。すべてが初期化に CallManager に接続するので他のすべての IPCC プロダクトの前に CallManager を開始することを推奨します。 CallManager が PG 始動の前に非アクティブである場合 Cisco ICM CallManager Peripheral Gateway ( PG ) は初期化プロセスの遅延の数秒が生じます。
3. Cisco CRA を開始して下さい。 [Ciscoカスタマー応答アプリケーション管理者ガイド](#)を参照して下さい ( 2.2 ) 詳細については。
4. Cisco ICM コンポーネントを開始して下さい。詳細については [ICM IPCC 管理者ガイド](#)を参照して下さい。 ICM Logger サービスを開始して下さい。 ICM ルータサービスを開始して下さい。 ICM コア コンポーネントはロガーおよびルータです。注設定を保持するロガーを最初に開始する必要がある、次にルータを開始します。ロガーはルータにそれから設定を渡します。注二重環境では、始動シーケンスとして LRRL ( LoggerA-ルータ A -ルータ B - LoggerB ) モデルを使用して下さい。 ICM ディストリビューター サービスを開始して下さい。 ディストリビューター プロセスはルータおよび自動記録器が非アクティブである場合開始しません。 ICM Peripheral Gateway サービスを開始して下さい。 PG プロセスはルータ、ロガーおよび周辺装置のタイプが PG 使用非アクティブである場合非アクティブになりません。 ICM CTI サーバを開始して下さい。 エージェントはログインできないし、CTI サーバが非アクティブである場合 CTI アプリケーションサーバは IPCC に接続できません。
5. IPCC エージェント デスクトップ サーバを開始して下さい。1 つまたは両方とも開始して下さい。これはによってどのサーバがインストールされているか決まります。 Cisco Agent Desktop サーバを開始して下さい。 詳細については [Cisco Agent Desktop および Cisco スーパーバイザ デスクトップ 情報 ガイド](#)を参照して下さい。 CTIOSサーバを開始して下さい。 詳細については [Cisco ICMソフトウェア CTIOS システムマネージャのガイド](#)を参照して下さい。
6. IPCC にエージェントを記録して下さい。

## [詳細なシャットダウン手順](#)

このセクションはすべてのコンポーネント実行を Cisco IPCC に推奨されるシャットダウン プロセスに与えます。このほとんどの IPCC コンポーネントが多重サーバ全体広がる環境で最もよいプロセスが動作する。

1. IPCC からのすべてのエージェントをログオフして下さい。
2. IPCC エージェント デスクトップ サーバを停止して下さい。1 つまたは両方とも停止して下さい。これはによってどのサーバがインストールされているか決まります。 Cisco Agent Desktop サーバを停止して下さい。 詳細については [Cisco Agent Desktop および Cisco スーパーバイザ デスクトップ 情報 ガイド](#)を参照して下さい。 CTIOSサーバを停止して下さい。 詳細については [Cisco ICMソフトウェア CTIOS システムマネージャのガイド](#)を参照して下さい。
3. ICM コンポーネントを停止して下さい。詳細については [ICM IPCC 管理者ガイド](#)を参照して下さい。 ICM CTI サーバを停止して下さい。 ICM PG を停止して下さい。 ICM ディストリビューターを停止して下さい。 ICM Logger を停止して下さい。 ICM ルータを停止して下さい。
4. Cisco CRA を停止して下さい。 [Ciscoカスタマー応答アプリケーション管理者ガイド](#)を参照して下さい ( 2.2 ) 詳細については。
5. Cisco Unified CallManager を停止して下さい。 [Cisco CallManager Administration ガイド](#)を

参照して下さい、詳細については [3.0\(9\) をリリースして下さい](#)。  
6. すべてのサーバの Microsoft Windows をシャットダウンして下さい。

## **関連情報**

- [Cisco CallManager Administration ガイド、リリース 3.0\(9\)](#)
- [Cisco カスタマー応答アプリケーション管理者ガイド \(2.2\)](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)