



## CHAPTER 3

# CTI Toolkit Desktop Client のインストール



(注)

**重要:** リリース 8.0(1) の一部である CTI OS の新機能は、第 4 章「CTI OS サイレント モニタのインストールおよび設定」で説明する手順でインストールします。リリース 8.0(1) は、リリース 7.5(1) 以降をアップグレードします。リリース 8.0(1) がリリース 7.5(1) システムに適用される場合は、アップグレードを実行します。ただし、リリース 8.0(1) がリリース 7.1 またはリリース 7.2 システムに適用される場合は、まずシステムをリリース 7.0 にロールバックしてから、リリース 8.0(1) へアップグレードします。

この章では、次の CTI Toolkit Desktop Client コンポーネントをインストールする手順について説明します。

- CTI Toolkit Desktop アプリケーション：
  - Agent Desktop (サイレント モニタを含む)
  - IPCC Supervisor Desktop (サイレント モニタを含む)
  - ツール
- 資料
- CTI Toolkit SDK (必要なファイル、コントロール、資料、およびカスタム アプリケーションを書くのに必要なサンプルを含む、以前の CTI OS 開発者用ツールキット)：
  - Win32
  - Java
  - .NET

また、緊急コール ボタンおよびスーパーバイザ コール ボタンの有効化の手順も説明します。これらのボタンによりエージェントがスーパーバイザへコールを発信できるようになります。次のような構成になっています。

- 「以前のバージョンからのアップグレード (P.3-2)
- 「Cisco CTI Toolkit Desktop Client コンポーネントのインストール (P.3-2)
- 「CTI Toolkit のアンインストール (P.3-7)
- 「インストールしたファイルのバージョン番号の確認 (P.3-8)
- 「Unified CM 代行受信の設定要件 (P.3-10)
- 「スーパーバイザ アシスタンス機能の設定 (P.3-10)
- 「ビデオの設定 (P.3-12)



(注)

インストールを開始する前に、お使いのシステムが、『*Hardware & System Software Specification (Bill of Materials) for Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise & Hosted, Release 8.0(1)*』に記載された、インストールを計画するコンポーネントのハードウェアおよびソフトウェア要件を満たすことを確認します。このドキュメントは、<http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/icm/index.htm> から入手できます。

## 以前のバージョンからのアップグレード

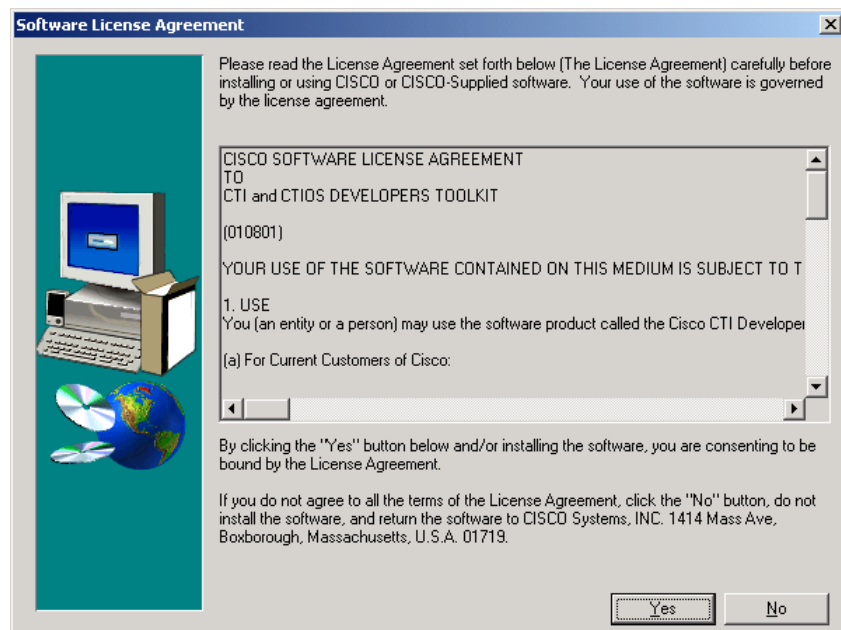
以前の CTI OS リリースからアップグレードする場合、CTI Toolkit Desktop Client Release 8.0(1) をインストールする前に、CTI Toolkit Desktop Client ソフトウェアをアンインストールする必要はありません。

# Cisco CTI Toolkit Desktop Client コンポーネントのインストール

CTI Toolkit Desktop Client コンポーネントをインストールするには、次の手順を実行します。

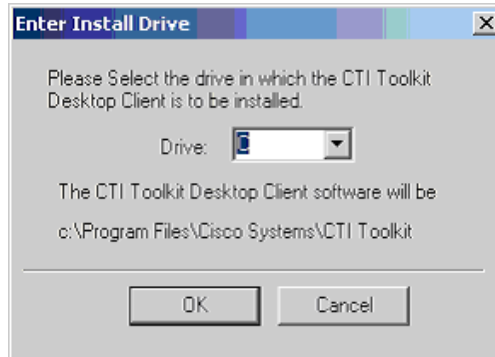
- ステップ 1 CD の Installs\CTIOSClient ディレクトリから、**Setup.exe** を実行します。
- ステップ 2 [Welcome] 画面で [Next] ボタンをクリックします。[Software License Agreement] 画面が表示されます。

図 3-1 CTI Toolkit Desktop Client コンポーネントのインストール ライセンス契約書



**ステップ 3** [Yes] ボタンをクリックします。[Choose Destination Location] 画面が表示されます。

図 3-2 宛先ドライブの選択



**ステップ 4** デフォルトのドライブを受け入れるか、[Browse] ボタンをクリックして、別のドライブを指定します。

**ステップ 5** [Next] をクリックします。[Select Components] 画面が表示されます。

インストールする CTI Toolkit Desktop Client コンポーネントを選択します。



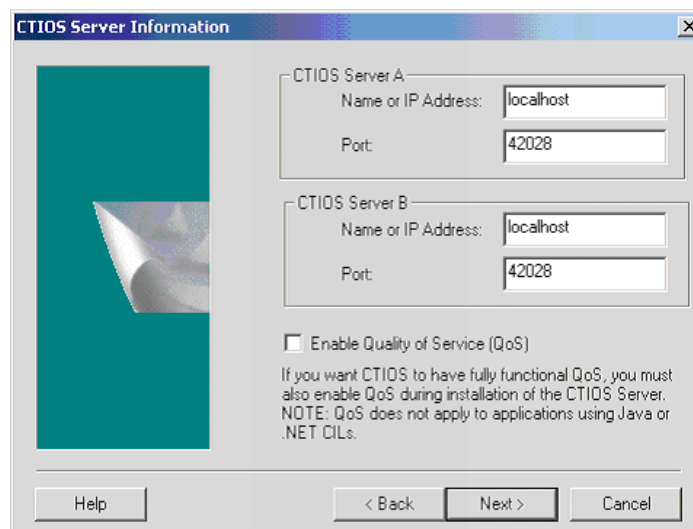
(注) リリース 8.0(1) のサイレント モニタ サービスの使用を計画している場合、CTI Toolkit Desktop Software コンポーネントのうち少なくとも 1 つ、または CTI Desktop SDK Win32 コンポーネントを選択する必要があります。

**ステップ 6** [Next] をクリックします。CTI Toolkit Agent Desktop または CTI Toolkit IPCC Supervisor Desktop を選択した場合は、[CTIOS Server Information] 画面が表示されます。



(注) SRTP を使用するように設定されている電話機を、サイレント モニタできません。エージェントのサイレント モニタを希望するお客様は、SRTP を使用するようにエージェント電話機を設定できません。

図 3-3 CTI OS サーバ情報



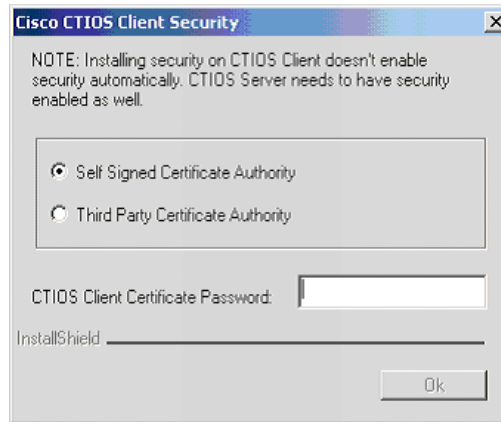
CTI OS システムの [Name or IP Address] および [Port Number] を入力します。



(注) CTI OS サーバのインストール中に [QoS] チェックボックスを有効にする場合、この時点でもチェックボックスを選択する必要があります。

- ステップ 7** [Next] ボタンをクリックします。[Start Copying Files] 画面が表示されます。
- ステップ 8** [Next] ボタンをクリックして、インストールを開始します。
- ステップ 9** インストールが完了したら、セキュリティ機能をインストールするように促す次のウィンドウが表示されます。CTI OS セキュリティの詳細については、第7章「CTI OS セキュリティ」を参照してください。

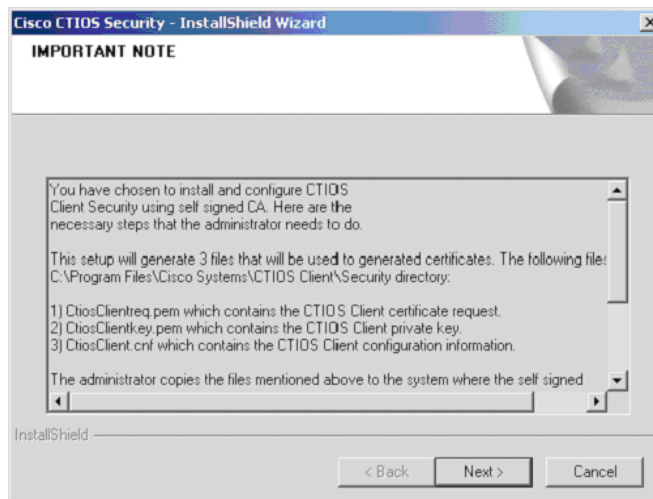
図 3-4 CTI OS クライアント セキュリティ



選択する必要があるセキュリティ証明書オプションの詳細については、第7章「CTI OS セキュリティ」を参照してください。

- ステップ 10** [OK] をクリックします。次のウィンドウが表示されます。

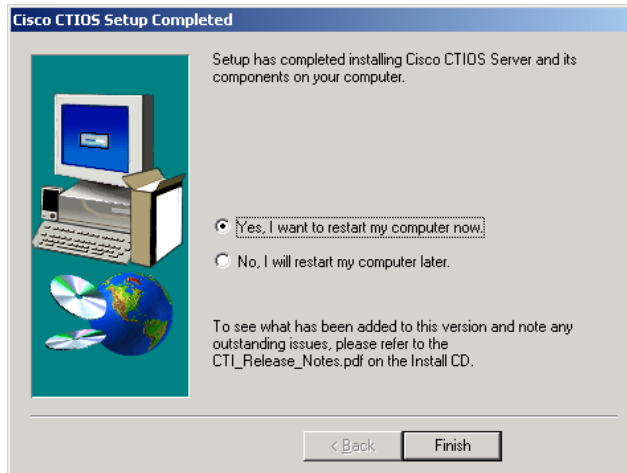
図 3-5 CTI OS セキュリティ InstallShield ウィザード



セキュリティを設定している間、さまざまなステータス メッセージが表示されます。

**ステップ 11** 最後に、[Setup Complete] 画面が表示されます。

**図 3-6** CTI OS サーバのセットアップ完了ダイアログ



**ステップ 12** コンピュータを再起動するかどうかを指定します。[Finish] ボタンをクリックしてセットアップを終了します。

## インストールされるファイル

CTI Toolkit Agent Desktop または CTI Toolkit IPCC Supervisor Desktop をインストールする場合、CTI Toolkit インストールプロセスは、複数のダイナミックリンク ライブラリ (DLL) をインストールします。インストールプロセスは、これらの DLL の多くを自動で登録しますが、これらの DLL には正しく機能するように、一部手動で登録する必要があるものがあります。

表 3-1 に、CTI Toolkit Agent Desktop または CTI Toolkit IPCC Supervisor Desktop とともにインストールされる Windows DLL を、(必要な場合) DLL を手動登録するためのコマンドライン入力とともに示します。

**表 3-1** Windows DLL

DLL	手動登録用のコマンドライン入力
msvcrt.dll	登録は不要です。
msvcrttd.dll	登録は不要です。
msvcp60.dll	登録は不要です。
msvcp60d.dll	登録は不要です。
mfc42.dll	登録は不要です。
mfc42d.dll	登録は不要です。
atl.dll	regsvr32 atl.dll
msvbvm60.dll	regsvr32 msvbvm60.dll

次のソフトフォン コントロール DLL は、CTI Toolkit Agent Desktop または CTI Toolkit IPCC Supervisor Desktop とともにインストールされます。

- CtiosStatusbar.dll
- EmergencyAssistCtl.dll
- AgentSelectCtl.dll
- GridControl.dll
- AgentStateCtl.dll
- HoldCtl.dll
- AlternateCtl.dll
- IntlResourceLoader.dll
- AnswerCtl.dll
- Arguments.dll
- BadLineCtl.dll
- ButtonControl.dll
- ChatCtl.dll
- ConferenceCtl.dll
- CtiCommonDlg.dll
- MakeCallCtl.dll
- ReconnectCtl.dll
- CTIOSAgentStatistics.dll
- RecordCtl.dll
- CTIOSCallAppearance.dll
- SubclassForm.dll
- CTIOSClient.dll
- SupervisorOnlyCtl.dll
- CTIOSSessionResolver.dll
- TransferCtl.dll
- CTIOSSkillGroupStatistics.dll

CTI Toolkit Agent Desktop または CTI Toolkit IPCC Supervisor Desktop が、指定された DLL が登録されていないことを示す場合、次のコマンドによって DLL を手動で登録できます。

**regsvr32 <DLL filename>**

たとえば、次のコマンドで CtiosStatusbar.dll を登録します。

**regsvr32 CtiosStatusbar.dll**

相互運用性によって、Win32 COM コントロールは .NET フレームワークで機能します。インストールでは、次のファイルが配置され、グローバル アクセス キャッシュ (GAC) にインストールされます。

AxInterop.AgentSelectCtl.dll	Cisco.CTICOMMONDLGSLib.dll	Interop.AgentSelectCtl.dll
AxInterop.AgentStateCtl.dll	Cisco.CTIOSARGUMENTSLib.dll	Interop.AgentStateCtl.dll
AxInterop.AlternateCtl.dll	Cisco.CTIOSCLIENTLib.dll	Interop.AlternateCtl.dll
AxInterop.AnswerCtl.dll	Cisco.CTIOSESSIONRESOLVERLib.dll	Interop.AnswerCtl.dll
AxInterop.BadLineCtl.dll	Cisco.INTLRESOURCELOADERLib.dll	Interop.BadLineCtl.dll
AxInterop.ButtonControl.dll		Interop.ButtonControl.dll
AxInterop.ChatCtl.dll		Interop.ChatCtl.dll
AxInterop.ConferenceCtl.dll		Interop.ConferenceCtl.dll
AxInterop.CTIOAgentStatistics.dll		Interop.CTIOAgentStatistics.dll
AxInterop.CTIOSCALLAppearance.dll		Interop.CTIOSCALLAppearance.dll
AxInterop.CTIOSSkillGroupStatistics.dll		Interop.CTIOSSkillGroupStatistics.dll
AxInterop.CTIOSStatusBar.dll		Interop.CTIOSStatusBar.dll
AxInterop.EmergencyAssistCtl.dll		Interop.EmergencyAssistCtl.dll
AxInterop.GridControl.dll		Interop.GridControl.dll
AxInterop.HoldCtl.dll		Interop.HoldCtl.dll
AxInterop.MakeCallCtl.dll		Interop.MakeCallCtl.dll
AxInterop.ReconnectCtl.dll		Interop.ReconnectCtl.dll
AxInterop.RecordCtl.dll		Interop.RecordCtl.dll
AxInterop.SilentMonitorCtl.dll		Interop.SilentMonitorCtl.dll
AxInterop.SubclassForm.dll		Interop.SubclassForm.dll
AxInterop.SupervisorOnlyCtl.dll		Interop.SupervisorOnlyCtl.dll
AxInterop.TransferCtl.dll		Interop.TransferCtl.dll

## CTI Toolkit のアンインストール

CTI Toolkit をアンインストールするには、Windows の [Control Panel] から [Add/Remove programs] を実行して、[Cisco CTI Toolkit Uninstall] を選択します。

## インストールしたファイルのバージョン番号の確認

CTI Toolkit Agent Desktop または IPCC 用 CTI Toolkit Supervisor Desktop が現在実行中の場合、デスクトップウィンドウのタイトルバーに CTI Toolkit バージョン番号が表示されます。

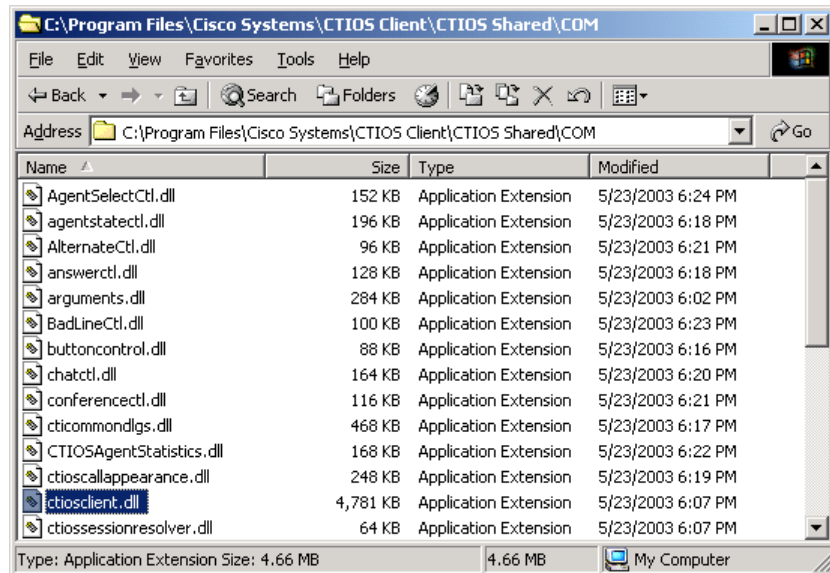
これらのデスクトップが現在実行中でない場合、次の手順を実行することにより、インストールした CTI Toolkit ファイルのバージョン番号を確認できます。

**ステップ 1** 次のディレクトリに移動します。

Program Files\Cisco Systems\CTIOS Client\CTIOS Toolkit\Win32 CIL\COM Servers and  
Activex Controls

**ステップ 2** ファイル **ctiosclient.dll** を強調表示して右クリックします。

図 3-7 CTI OS COM のディレクトリ

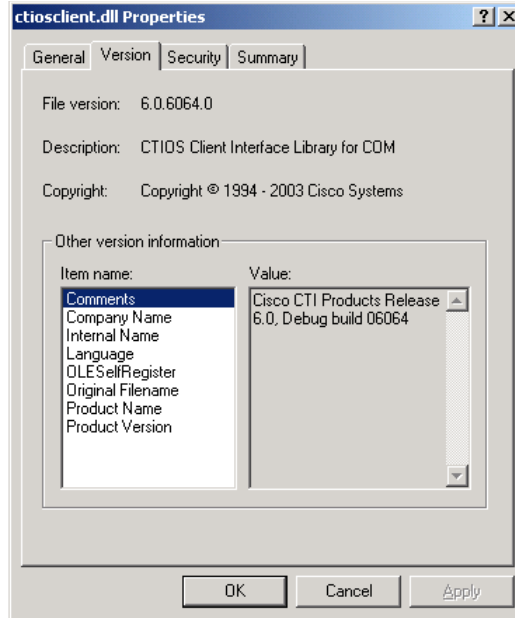


**ステップ 3** ドロップダウンメニューから [Properties] を選択します。[Properties] ダイアログボックスが表示されます。

**ステップ 4** [Version] タブを選択します。このタブには、そのファイルのバージョン情報（リリース番号およびビルド番号）が含まれます。



図 3-8 CTI OS クライアント プロパティ



## Unified CM 代行受信の設定要件

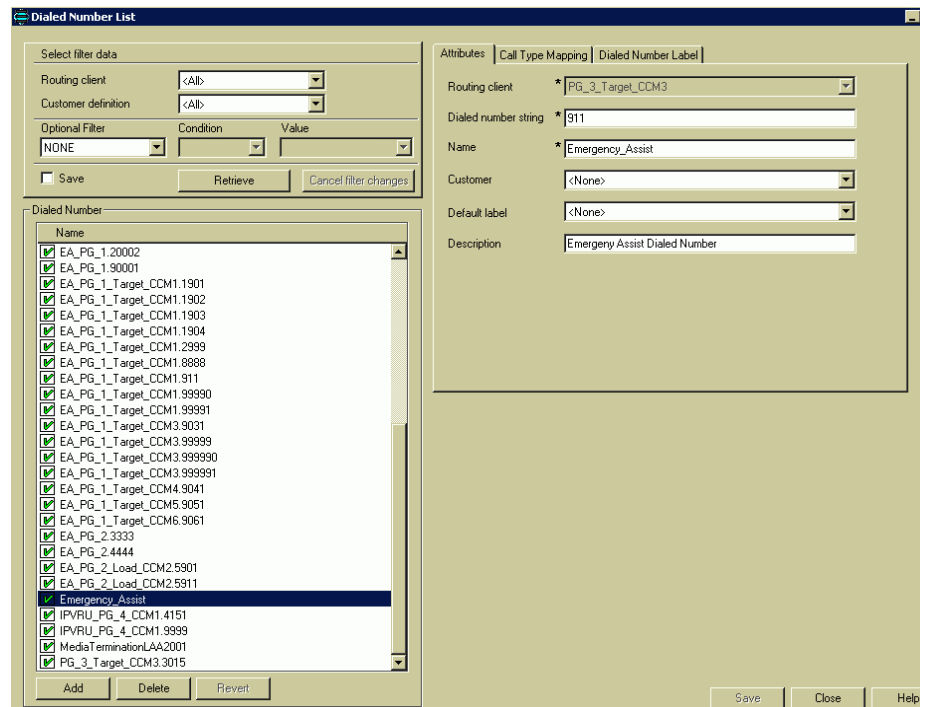
Drop Ad Hoc Conference という名前の Cisco Unified CM サービス パラメータを「never」（デフォルト値）に設定する必要があります。そうでなければ、代行受信機能中にそのコールのすべての通話者をドロップします。

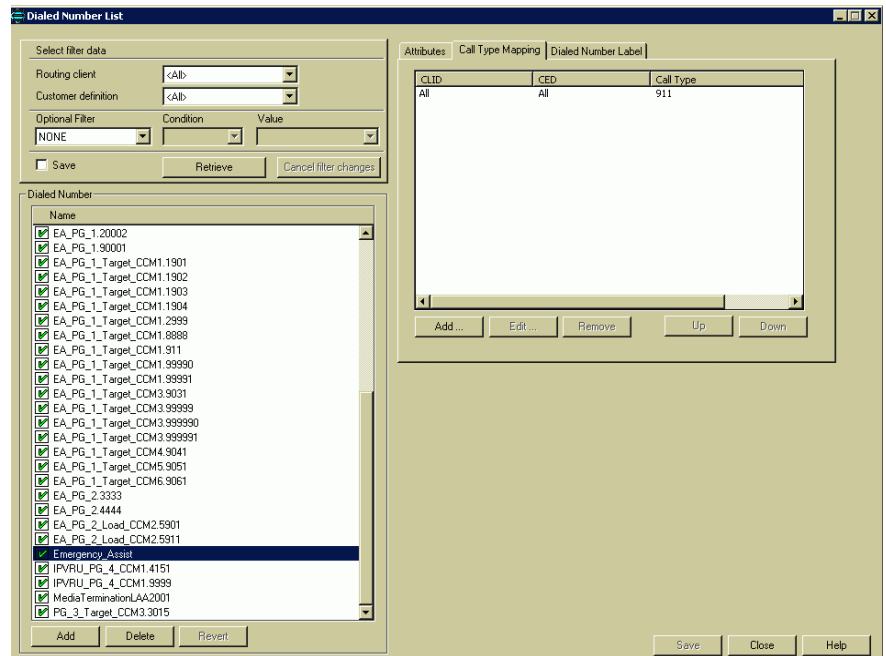
## スーパーバイザ アシスタンス機能の設定

CTI Toolkit Agent Desktop には、エージェントがスーパーバイザへの緊急コールを発信できるようにする、またはスーパーバイザからアシスタンスを要求するコールを発信できるようにするボタンがあります。これらのボタンの機能を有効にするには、*Unified ICM* のシステム管理者は、次の手順を実行する必要があります。

- ステップ 1** Unified ICM コンフィギュレーション マネージャから次のタスクを実行します（『*Configuration Guide for Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise and Hosted*』を参照）。
- a. [Dialed Number List] 画面で、次の画面に示すようにスーパーバイザに対する [Dialed Number] を作成します。

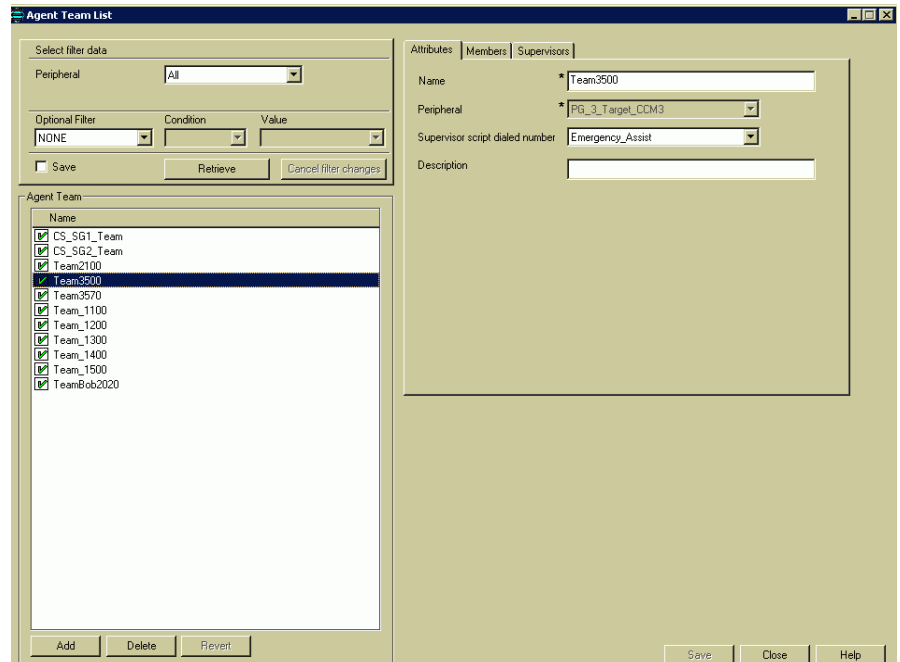
図 3-9 ダイヤル番号リスト





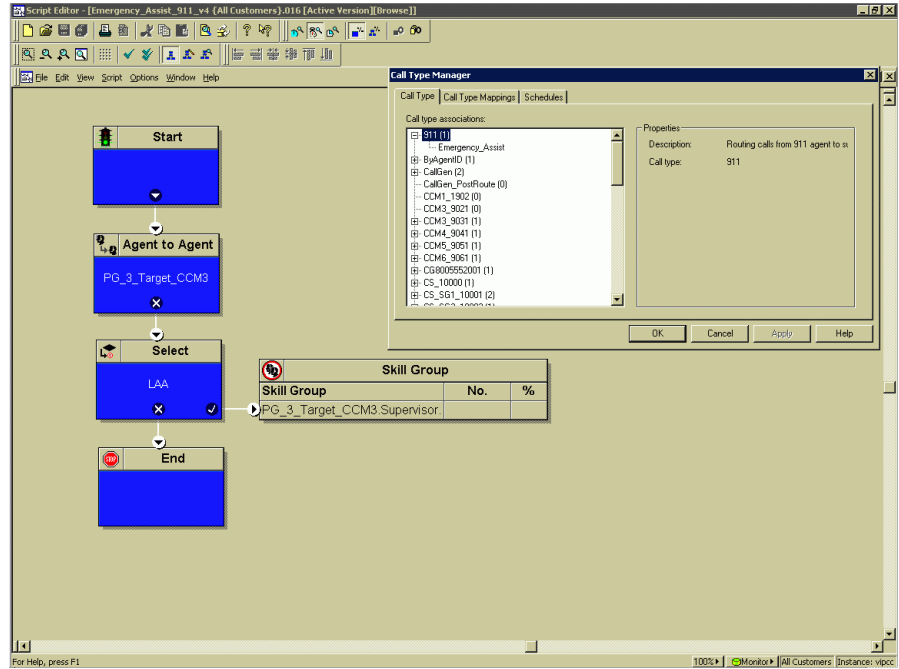
- b. [Agent Team List] 画面で、次に示すように [Supervisor script dialed number] フィールドに [Dialed Number] を入力します。

図 3-10 エージェント チーム リスト



- ステップ 2** Script Editor から次のタスクを実行します (『*Scripting and Media Routing Guide for Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise & Hosted*』を参照)。
- a. [Call Type Manager] 画面で、[Dialed Number] とスクリプトを関連付けます。

図 3-11 コールタイプマネージャ



## ビデオの設定

CTI OS または CAD デスクトップでのビデオの設定については、次の URL にある『*Configuration and Administration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal, Release 8.0(1)*』の「*Configuring Video on the Cisco CTI OS or CAD Desktops*」のトピックを参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/cust\\_contact/contact\\_center/customer\\_voice\\_portal/cvp7\\_0/configuration/guide/cvp70cfg.pdf](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/customer_voice_portal/cvp7_0/configuration/guide/cvp70cfg.pdf)