



このマニュアルについて

目的

このマニュアルでは、Cisco CTI Object Server (CTI OS) 製品のインストール、設定、および実行の手順を説明します。

リリース 8.0(1a) は、Windows Server 2008 R2 のインストール サポートを含む (リリース 8.5(2) 以降のメンテナンス リリースを使用する場合) リリース 8.0(1) のアップデートです。リリース 8.0(1a) は、以前のリリース 8.0(1) インストール メディアに取って代わります。Windows Server 2003 を実行するシステムについては、リリース 8.0(1a) での追加機能や機能変更はありません。

リリース 8.0(1a) のマニュアルは、Windows Server 2008 R2 のインストールおよび設定サポートを組み込むために更新されました。ただし、マニュアルおよびアプリケーションの画面では、このリリースを「リリース 8.0(1)」として表しています。このマニュアルの以降の章でも、リリース 8.0(1a) をリリース 8.0(1) として表しています。

対象読者

このマニュアルは、CTI OS とそれに関連付けられたコンポーネントのインストールおよび管理を担当するシステム管理者およびその他の担当者を対象としています。このマニュアルに記載されている手順を実行するには、管理者権限を所有している必要があります。

マニュアルの構成

このマニュアルは、次の章に分割されています。

章	説明
第 1 章「はじめに」	Cisco CTI Object Server (CTI OS) の概要と、CTI OS システム マネージャが行う必要のある作業の一覧を示します。
第 2 章「CTI OS サーバインストール」	CTI OS Server のインストール手順を示します。
第 3 章「CTI Toolkit Desktop Client のインストール」	CTI OS Client コンポーネントのインストール手順を示します。
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」	CTI OS Release 8.0(1) に新規機能をインストールするプロセスについて説明します。
第 5 章「CTI OS Release 8.0(1) コンポーネントのインストール、アンインストール、および失敗したインストールのリカバリ」	この章では、CTI OS Release 8.0(1) コンポーネントのサイレントインストールおよびアンインストールについて説明します。また、CTI OS コンポーネントのインストールの失敗から回復するために必要な手順について説明します。
第 6 章「Unified CM ベースのサイレントモニタの設定」	サイレントモニタを使用できるように、Unified CM 6.0 でデバイスと JTAPI ユーザを設定する方法について説明します。
第 7 章「CTI OS セキュリティ」	CTI OS セキュリティ証明書とセキュリティ互換性の設定について、システム マネージャに情報を提供します。
第 8 章「CTI OS の設定」	CTI OS とそれに関連付けられたプロセスの開始および停止の方法と、CTI OS がフェールオーバー シナリオを処理する仕組みについて説明します。
第 9 章「起動、シャットダウン、およびフェールオーバー」	Windows レジストリ エディタを使用して CTI OS を設定する方法について説明します。
第 10 章「ペリフェラル固有のサポート」	スイッチ固有の機能に対する CTI OS のサポートのレベルについて説明します。
付録 A「イーサネットカードに対するサイレントモニタのテスト」	テストターゲットの準備、パケットジェネレータホストの準備、およびテストの実行を含め、イーサネットカードに対するサイレントモニタのテストについて説明します。

関連資料

Cisco Unified ICM/Unified Contact Center Enterprise & Hosted のマニュアルと関連資料は、次の URL の Cisco.com からアクセスできます。

<http://www.cisco.com/cisco/web/psa/default.html?mode=prod>.

- 関連資料には、Cisco CTI Object Server (CTI OS)、Cisco Agent Desktop (CAD)、Cisco Agent Desktop - Browser Edition (CAD-BE)、Cisco Unified Contact Center Management Portal、Cisco Unified Customer Voice Portal (Unified CVP)、Cisco Unified IP IVR (Unified IP IVR)、Cisco Support Tools、および Cisco Remote Monitoring Suite (RMS) のマニュアルセットがあります。

- Cisco Unified Contact Center 製品のマニュアルと Cisco Unified Communications Manager のマニュアルは、次の URL から入手できます。
<http://www.cisco.com/cisco/web/psa/default.html?mode=prod>.
[Voice and Unified Communications] > [Customer Contact] > [Cisco Unified Contact Center Products] をクリックし、適切な製品/オプションを選択します。
- これらの Cisco Unified Contact Center 製品に関するトラブルシューティングのヒントについては、
<http://docwiki.cisco.com/wiki/category:Troubleshooting> にアクセスし、関心のある製品/オプションをクリックします。
- テクニカル サポートのドキュメントとツールは、<http://www.cisco.com/en/US/support/index.html> からアクセス可能です。
- Product Alert ツールは、<http://www.cisco.com/cgi-bin/Support/FieldNoticeTool/field-notice> でアクセスできます (ログインが必要)。

表記法

このマニュアルは、次の表記法を使用しています。

形式	例
角カッコ ([]) は、サブメニュー名を表します。	[Configure] メニュー バーから、[Edit] > [Find] を選択します。
イタリック体は、次のいずれかを表します。 <ul style="list-style-type: none"> 新しく導入された用語 強調 特定の値に置き換える必要がある一般的な構文アイテム 出版物のタイトル 	<ul style="list-style-type: none"> スキル グループとは、類似したスキルを持つエージェントの集合です。 事前定義済みテンプレートに使用されている数の命名表記（たとえば persvc01）は使用しないでください。 IF (条件, true 値, false 値) 詳細については、『<i>Database Schema Guide for Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise & Hosted</i>』を参照してください。
矢印 (>) は、プルダウンメニューの項目を示します。	[File] メニューの [Save] コマンドは、[File] > [Save] と表されます。

マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート

マニュアルの入手方法、テクニカル サポート、その他の有用な情報について、

次の URL で、毎月更新される『*What's New in Cisco Product Documentation*』を参照してください。シスコの新規および改訂版の技術マニュアルの一覧も示されています。

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>

『*What's New in Cisco Product Documentation*』は RSS フィードとして購読できます。また、リーダーアプリケーションを使用してコンテンツがデスクトップに直接配信されるように設定することもできます。RSS フィードは無料のサービスです。シスコは現在、RSS バージョン 2.0 をサポートしています。