



最終タスク

- [ICMDBA ツールを使用した基本設定の実行, 1 ページ](#)
- [コンフィギュレーション マネージャでの事前検証の変更, 3 ページ](#)
- [導入タイプの設定とシステムの検証の実行, 4 ページ](#)
- [コールの発信, 6 ページ](#)

ICMDBA ツールを使用した基本設定の実行

このタスクは、サイド A の CCE データ サーバに必要となります。

手順

- ステップ 1** Cisco.com の http://cisco.com/en/US/products/ps12586/tsd_products_support_series_home.html から *CCEPACM1BaseConfig901.zip* ファイルをダウンロードします。このファイルをローカルに保存して、解凍します。
- ステップ 2** Cisco.com の http://cisco.com/en/US/products/ps12586/tsd_products_support_series_home.html から *Domain_Update_Tool.zip* ファイルをダウンロードし、ローカルに保存して解凍します。
- ステップ 3** 設定フォルダを解凍し、サイド A の CCE データ サーバのローカル ドライブにコピーします。
- ステップ 4** サイド A の CCE データ サーバで ICMDBA ツールを開きます。
- ステップ 5** [CCE Data Server] を選択し、[<instance name>_sideA] までツリーを展開します。
- ステップ 6** メニューバーで [Data] を選択し、[Import] をクリックします。
- ステップ 7** 設定フォルダを参照して見つけたら、[Open] をクリックします。
- ステップ 8** [OK] をクリックしてから、[Import] をクリックします。
- ステップ 9** [Start] をクリックし、すべてのメッセージに対して [OK] をクリックします。
- ステップ 10** *Domain_Update_Tool* フォルダまで移動し、[*UpdateDomain.PSI*] を右クリックして、[Run with PowerShell] を選択します。次のように入力します。
- a) サーバ名として、サイド A の CCE データ サーバのコンピュータ名を入力します。
 - b) データベース名として、<instance_sideA (Logger database)> を入力します。

c) ドメイン名として、お客様のドメイン名を入力します。

ステップ 11 ICMDBA ツールに戻ります。メニュー バーで [Data] を開き、[Synchronize] をクリックします。

- a) サイド A の CCE データ サーバのホスト名を入力します。
- b) データベース名として発信側の <instance name>_sideA を入力します。
- c) サイド B の CCE データ サーバのホスト名を入力します。
- d) データベース名としてターゲット側の <instance name>_sideB を入力します。
- e) [Synchronize] をクリックします。

ステップ 12 [Start] をクリックし、すべてのメッセージに対して [OK] をクリックします。

この手順を実行すると、システムで次の機能が実行されます。

Packaged CCE のコール ルーティングおよびダイヤル プランをサポートするコア システム オブジェクトが作成されます。

次の 2 つのペリフェラル ゲートウェイが作成されます。

- 1 つの CUCM PIM と 4 つの CVP PIM を使用する Generic PG
- 2 つの PIM (アウトバウンド用に 1 つ、マルチチャネル用に 1 つ) を使用する MR PG

システムの関連 ID が 1001-9999 に設定されます

Packaged CCE 導入モデルのインテリジェント アプリケーションの次のデフォルトが設定されます。

- デフォルトのエージェント デスク設定レコード
- ECC 変数のイネーブル化

CVP をサポートする次の設定オブジェクトが作成されます。

- CVP 用のタイプ 10 ネットワーク VRU および CVP にコールを送信するネットワーク VRU ラベル
- CVP ECC 変数
- VXML_Server ネットワーク VRU スクリプト (GS、V microapp)

マルチチャネル設定をサポートする次の設定オブジェクトが作成されます。

- MR PG のネットワーク VRU
- マルチチャネルのアプリケーション インスタンス
- マルチチャネルのメディア クラス

次の作業

初日の設定の実行後、Packaged CCE への導入タイプを変更する前に、事前検証設定を実行する必要があります。

コンフィギュレーション マネージャでの事前検証の変更

システム導入タイプを Packaged CCE-PAC-M1 に変更すると、UCCE コンフィギュレーション マネージャのほとんどのツールにアクセスできなくなります。このため、導入タイプを変更する前に UCCE コンフィギュレーションにアクセスして、次の設定を行う必要があります。

手順

ネットワーク VRU ラベルの変更

基本設定によって、5つのネットワーク VRU ラベルが追加されます。内容は次のとおりです。

ネットワーク VRU ラベル	ルーティング クライアント名
7771111000	CVP_PG_1A
7772222000	CVP_PG_1B
7773333000	CVP_PG_2A
7774444000	CVP_PG_2B
8881111000	CUCM_PG_1

これらのラベルは、お客様が必要とするラベルではない場合があります。



重要

777 以外の数値で始まる、CVP ルーティング クライアントのネットワーク VRU ラベルをお客様が必要としている場合は、CVP_PG ネットワーク VRU ラベルの先頭の3桁を、[Cisco IOS Enterprise Voice Gateway](#) で設定されている、ネットワーク VRU ラベルの **着信番号パターン** の値および VRU レッグの **incoming called-number** に一致させる必要があります。

手順

- ステップ 1** UCCE コンフィギュレーション マネージャでネットワーク VRU ラベルにアクセスします。
- ステップ 2** お客様のルーティング パターンに応じてこのラベルを変更します。

ネットワーク トランク グループの定義

手順

-
- ステップ 1** UCCE コンフィギュレーションマネージャでネットワーク トランク グループにアクセスします。
- ステップ 2** Unified CVP でトランク レポートのトランク グループを定義します。
-

導入タイプの設定とシステムの検証の実行

サインインおよび導入タイプの選択

Packaged CCE のインストールおよび設定が完了したら、サインインして Packaged CCE の導入タイプを選択します。

サインインし、導入タイプを選択するには、次の手順を実行します。

- 1 <https://<IP Address>/cceadmin/Container.jsp> にアクセスします。ここで、<IP Address> は、いずれかの CCE データ サーバ（サイド A またはサイド B の CCE データ サーバ）のアドレスです。
- 2 サインイン ページに、Active Directory ユーザ名およびパスワードを入力します。
[Configure Deployment] ページが開き、デフォルトの導入タイプ [Not Specified] が表示されます。
- 3 ドロップダウンから [Packaged CCE: CCE-PAC-M1] を選択します。
VM 検証プロセスが開始され、必要な仮想マシンの仕様、キャパシティ制限、およびシステム検証ルールに導入が適合していることが確認されます。
- 4 2 つのコア サーバ（サイド A およびサイド B）の [Host]（または [IP address]）、[Username]、および [Password] のフィールドに入力します。
- 5 [Save] をクリックします。

検証結果

正常に検証されると、Congratulations というメッセージが表示されます。

[Host]（または [IP address]）、[Username]、および [Password] のエントリが無効な場合は、Could Not Connect というメッセージが表示されます。

サーバまたはいずれかの VM が要件を満たしていない場合は、接続の問題を示すメッセージが表示されます。このメッセージには、ログファイルへのリンクがあります。このファイルを開き、サーバが有効かどうか、およびすべての VM が導入プロファイルに一致しているかどうかを確認します。

無効な結果の要約を示すログ ファイルの例

```
VM Validation Results: Wed Jun 20 08:05:36 EDT 2012
Overall: false
Valid Systems: 0 of 1
Summary:
ESX Server: sideB
ESX Server Properties Valid: true
VM Layout Valid: false.
```

ログ上部の情報は、結果の要約です。このログでは、サーバが有効であり、VM レイアウトが有効ではないことが示されています。

無効なサーバを示すログの例

このログでは、サーバに必要な数の CPU コアがないことを示しています。

```
Server Result:
Required Version: 5.0.0
Required Min CPU Cores: 20
Required Min Memory (MB): 95000
Required HD(s) (GB): [1392, 1949, 273]
Required Bios <Major version>: C260
Required Vendor: Cisco Systems Inc
Found Version: 5.0.0
Found CPU Cores: 10
Found Memory (MB): 98185
Found HD(s) (GB): [1392, 273, 1949]
Found Bios: C260.1.4.2b.0.102620111637
Found Vendor: Cisco Systems Inc
```

有効な VM を示すログの例

```
Virtual Machines Matching Defined Profiles:
VM: BB-CCE-DataSvr-A
Profile: Unified CCE Data Server
OS: Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)
CPU Cores: 4
Reservation: 5100
RAM (MB): 8192
HD(s) (GB): [80, 750]
VMWare Tools Version: 8384
```

無効な VM

無効な VM のログ エントリは、次の 3 つです。

- **一致する仮想マシンがない必須プロファイル**
システムに、要件に一致する VM がありません。
- **一致する仮想マシンがないオプションのプロファイル**
システムに、オプションとして定義される CVP Reporting プロファイルが存在しません。このことによって検証がブロックされることはありません。
- **一致するプロファイルがない仮想マシン**
システムに、要件に一致しない VM があります。この VM は、追加の VM または正しく設定されていない VM である可能性があります。

ユーザインターフェイスのキャパシティおよび検証ルールのページ

[Home] メニューのタブからアクセスできるユーザインターフェイスの 2 つの画面には、追加のシステム情報と、対応が必要な対象を示すインジケータが表示されます。

[Capacity Info]には、Packaged CCEでサポートされる最大キャパシティ、システムがこの制限内にあるかどうか、および現在使用されているキャパシティの最大キャパシティに対する割合が表示されます。たとえば、最大キャパシティが理由コード 100 個で、システムに 300 がある場合は、キャパシティ インジケータが赤色になります。

[System Validation]には、Packaged CCEが認定されているソフトウェア仕様およびシステムがルールに適合しているかどうかが表示されます。たとえば、CVPに9つのECC変数が必要であり、システムに8つまたは10個のECC変数がある場合は、[Is Valid]インジケータが赤色になります。

その他のシステムタイプの検証

[Packaged CCE: CCE-PAC-M1 Lab Only]の場合、同じキャパシティ情報およびシステム検証チェックが適用されます。このような試験システムには、VM検証はありません。

その他すべての導入タイプでは、VM検証とキャパシティ情報がなく、システム検証は行われません。

コールの発信

この項では、コールの発信について説明します。

- 1 すべての Unified CCE サービスが [Auto Start] に設定されていない場合は、これらのサービスを開始します。
- 2 Unified CCE Administration でエージェント、スキルグループ、コールタイプ、着信番号、およびネットワーク VRU スクリプトを作成します。 [エージェント、スキルグループ、コールタイプ、着信番号、およびネットワーク VRU スクリプトの作成](#)、(7 ページ)
- 3 Script Editor を使用して、スクリプトを作成します。 [スクリプトの作成](#)、(8 ページ)
- 4 エージェントターゲティングルールを追加します。 [エージェントターゲティングルールの追加](#)、(9 ページ)
- 5 [Finesse からのコール](#)、(10 ページ) にログインします。

コールが正常に実行されるようにするには、次のことを行います。

Cisco Finesse で使用する 2 つのエージェント用に、2 台の電話機を作成する必要があります。	電話機の追加 を参照してください。
アプリケーションユーザを編集して、2 台の電話機を追加する必要があります。	アプリケーションユーザの設定 を参照してください。

<p>これらの値が次に一致する必要があります。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • コンフィギュレーション マネージャでの事前検証の変更時に変更したネットワーク VRU ラベル。 • 着信番号パターンで CVP に対して設定したネットワーク VRU ラベル。 • Cisco IOS Enterprise Voice Gateway で設定されている VRU レッグの <code>incoming called-number</code>。 <pre>#Configure VXML leg where the incoming called-number matches the Network VRU Label dial-peer voice 9999 voip description Used for VRU leg service bootstrap incoming called-number 777T dtmf-relay rtp-nte h245-signal h245-alphanumeric voice-class codec 1 no vad</pre>
<p>Unified CM Administration Clusterwide Domain Configuration で設定されている値が、Unified CVP サーバグループのサーバグループ名と一致する必要があります</p>	<p>クラスタ全体のドメイン設定の検証と SIP サーバグループの設定を参照してください</p>
<p>CTI ルートポイントが <code>pguser</code> に追加されている必要があります。</p>	<p>CTI ルートポイントの設定を参照してください。</p>

エージェント、スキルグループ、コールタイプ、着信番号、およびネットワーク VRU スクリプトの作成

コールを実行するには、Unified CCE Administration で、少なくとも2つのエージェント、1つのスキルグループ、1つのコールタイプ、および1つの着信番号を設定する必要があります。

手順

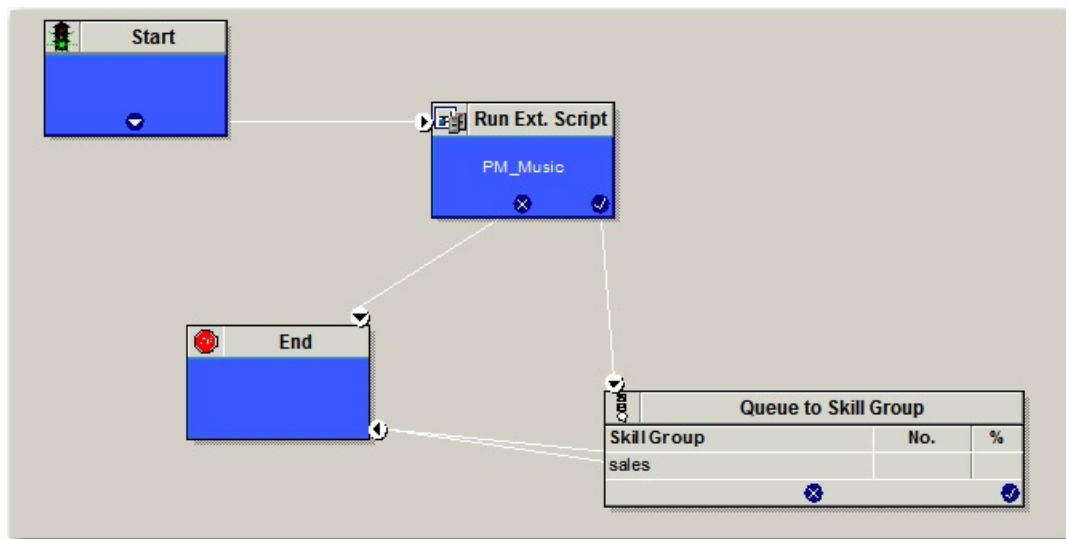
- ステップ 1** ブラウザを使用して URL `https://<IP Address>/cceedmin/Container.jsp` にアクセスします。ここで、`<IP Address>` は、いずれかの CCE データ サーバ（サイド A またはサイド B の CCE データ サーバ）のアドレスです。
- ステップ 2** Active Directory ユーザ名とパスワードを使ってサインインしてください。
- ステップ 3** メニューから `[Manage] > [Agent] > [Agents]` を選択します。2 つのエージェントを作成します。この手順については、オンライン ヘルプを参照してください。
- ステップ 4** メニューから `[Manage] > [Agent] > [Skill Groups]` を選択します。スキル グループを作成します。この手順については、オンライン ヘルプを参照してください。
- ステップ 5** メニューから `[Manage] > [Call] > [Dialed Numbers]` を選択します。ルーティング タイプ内部音声の着信番号文字列を作成します。この手順については、オンライン ヘルプを参照してください。
- ステップ 6** メニューから `[Manage] > [Call] > [Network VRU Scripts]` を選択します。ネットワーク VRU スクリプトを作成します。この手順については、オンライン ヘルプを参照してください。
- 選択した名前を入力します。
 - `[VRU Script Name]` に、VRU スクリプト名パラメータを使用してスクリプトを入力します。たとえば、`PM,CCAM_PM.wav,A,CVP` と入力します。このスクリプトは、`PlayMedia`、`wav` ファイル名、`Application`（アプリケーション）、`CVP` を表しています。
 - その他のフィールドでは、デフォルトを使用します。
-

スクリプトの作成

コールを実行するには、スクリプトを作成する必要があります。

手順

- ステップ 1** いずれかの CCE データ サーバを開きます。
- ステップ 2** `[Unified CCE Administration Tools] > [Script Editor]` に移動します。
- ステップ 3** `[Start]` ノードから `[Run Ext. Script] > [Queue to Skill Group]` と選択します。
- ステップ 4** スクリプトをスケジュールします。



344517

エージェント ターゲティング ルールの追加

コールを実行するには、エージェント ターゲティング ルールを作成する必要があります。

手順

- ステップ 1 いずれかの CCE データ サーバから [Unified CCE Administration Manager] > [Configuration Manager] に移動します。
- ステップ 2 [Tools] > [List Tools] > [Agent Targeting Rule] を選択します。
- ステップ 3 [Retrieve] をクリックします。次に、[Add] をクリックします。
- ステップ 4 [Attributes] ダイアログボックスで、次のことを実行します。
 - a) ルールに名前を付けます
 - b) ルールタイプとして、[Agent Extension] を選択します。
 - c) [Routing client] パネルで 4 つの CVP クライアントをすべて選択します。
 - d) [Extension Ranges] パネルで、エージェントの内線番号範囲を入力します。

Finesse からのコール

手順

- ステップ 1 ブラウザを使用して Cisco Finesse にアクセスします。
 - ステップ 2 追加したエージェントの ID、パスワード、および内線番号を使用して、Agent 1 としてログインします。
 - ステップ 3 Agent 1 の状態を [Ready] に設定します。
 - ステップ 4 追加した別のエージェントの ID、パスワード、および内線番号を使用して、Agent 2 としてログインします。
 - ステップ 5 Agent 2 の状態を [Ready] に設定します。
 - ステップ 6 設定した着信番号を使用して、Agent 2 としてコールを発信します。
Agent 1 がコールを受信します。
-

関連トピック

[エージェント、スキルグループ、コールタイプ、着信番号、およびネットワーク VRU スクリプトの作成、\(7 ページ\)](#)
[電話機の追加](#)