



WebView のインストール

この章では、Cisco ICM/IPCC Enterprise WebView ソフトウェアのインストール方法とユーザのセットアップ方法を説明します。この章の内容は、次のとおりです。

- 「[WebView ソフトウェアについて](#)」 (P.3-2)
- 「[Cisco ICM/IPCC Enterprise WebView ソフトウェアのインストール](#)」 (P.3-3)
- 「[WebView ユーザについて](#)」 (P.3-6)
- 「[WebView ユーザの作成](#)」 (P.3-6)
- 「[WebView へのログイン](#)」 (P.3-9)
- 「[WebView のインストールのトラブルシューティング](#)」 (P.3-10)
- 「[WebView のアンインストール](#)」 (P.3-11)

WebView ソフトウェアについて

WebView は、ICM ソフトウェア CD から実行する ICM のセットアップ プログラムのインスタンス コンポーネントとして選択して追加します。

ICM データベースを含む ICM システムのインストール方法の詳細については、『*ICM Installation Guide for Cisco ICM Enterprise Edition*』と『*Cisco IPCC Enterprise Edition インストールレーション コンフィギュレーション ガイド*』を参照してください。

WebView のインストールについて

WebView を使用するための ICM のセットアップでは、サードパーティ ソフトウェアをインストールしたのと同じマシンにインストールする必要があります。

使用する導入モデルによっては、ディストリビュータ アドミン ワークステーションと同じマシンになる場合もあれば、1 台または複数の別のマシンになる場合もあります。

WebView は、次の作業を行った後にインストールする必要があります。

- [WebView Database] チェックボックスをオンにして、[Historical Data Server] (HDS) チェックボックスをオフにしたプライマリ ディストリビュータ AW のセットアップ。
- ICMDBA ツールによる HDS の作成。
- [Historical Data Server] を有効にするための ICM のセットアップの再実行。
WebView が HDS からレポートを作成する場合は、HDS を作成して有効にしておく必要があります。
- サードパーティ ツールのインストールとシステムの再起動。

「[WebView コンポーネントのインストール順序](#)」(P.1-20) を参照してください。

WebView をインストールするための管理者権限

ディストリビュータ アドミン ワークステーションまたは別のサーバに Cisco ICM/IPCC Enterprise WebView ソフトウェア製品をインストールするには、ローカルの管理者権限とインスタンスのセットアップ権限が必要です。

Cisco Security Agent とインストール作業

CSA の最新バージョン (CSA 4.5) が稼働している場合は、CSA を停止する許可を求める警告メッセージがセットアップに表示されます。

許可が与えられると、セットアップは CSA を停止し、インストールが完了すると自動的に CSA を再起動します。

CSA がインストールされていても最新版でない場合は、(CSA が稼働中かどうかにかかわらず) 最新版でないことを示すメッセージが表示されます。

CSA の詳細については、『*Cisco Security Agent Installation/Deployment Guide for ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions*』を参照してください。

Cisco ICM/IPCC Enterprise WebView ソフトウェアのインストール

WebView のインストールには、マシンの速度およびマシン上で利用可能なリソースに応じて、約 10 分かかります。

ステップ 1 ICM ソフトウェアの CD を挿入します。最上位のディレクトリで `Setup.exe` プログラムを見つけて実行します。Cisco ICM のセットアップのダイアログ ボックスが表示されます。

ステップ 2 左側のカラムで、WebView のインストール先の ICM インスタンスを選択して [Add] をクリックします。ICM コンポーネントの選択ダイアログ ボックスが表示されます。

ステップ 3 [WebView] をクリックします。

必要なサードパーティ ツール (JDK、EAServer または New Atlanta Servlet) がサーバにインストールされていないことが ICM のセットアップで検出されると、エラー メッセージが表示されてインストールが中止されます。

すべてのサードパーティ ツールがインストールされている場合は、[WebView Node Properties] ダイアログ ボックスが表示されます。

ステップ 4 [WebView Node Properties] ダイアログ ボックスで次の操作をします。

[Drive] : デフォルト ドライブ (C) をそのまま使用するか、別のドライブ文字を入力します。

[Language] : この項目が有効になるのは、このマシンにディストリビュータ AW をまだインストールしていない場合だけです。デフォルト (英語 (アメリカ)) をそのまま使用するか、次のオプションから選択します。

英語 (イギリス)
フランス語 (カナダ)
フランス語 (ヨーロッパ)
ドイツ語
日本語
韓国語
簡体字中国語
スペイン語



(注) System IPCC Enterprise をインストールできるのは、英語のプラットフォームだけです。

詳細については、「[セットアップ時の言語の選択 \(P.1-33\)](#)」を参照してください。

ステップ 5 データベースの場所を選択します。

[**WebView Database Hostname**] : 保存済みレポート、お気に入りのレポート、およびスケジュールされたジョブを保存するために WebView が使用するデータベースがあるコンピュータのマシン名を入力します。

[**Distributor AW Hostname**] : HDS が有効になっているコンピュータのマシン名を入力します。

ステップ 6 アウトバウンド オプション レポーティング テンプレートをインストールする場合だけ、[**Outbound Option Support**] チェックボックスをオンにします。アウトバウンド オプションを使用しない場合は、空白のままにしておきます。デフォルトでは空白になっています。

ステップ 7 WebView 用に SSL 3.0 の暗号化を設定します。



(注) これらの設定が有効になるのは、Windows 2003 のサーバにインストールしている場合だけです。これらの設定が有効になっていない場合は、SSL は無効になります。

[Enable Encryption (128-bit) for Authentication] チェックボックスをオン (デフォルト) のままにして、Secure Socket Layer の暗号化をそのまま使用します。SSL を有効にしない場合は、このチェックボックスをオフにします。

[Enable Encryption of the Entire Session] チェックボックスは、すべてのページを暗号化する場合にだけオンにします。デフォルトでは、このチェックボックスはオフになっています。

SSL 暗号化の詳細については、「[SSL について](#)」(P.9-5) を参照してください。

ステップ 8 [Next] をクリックすると、手順 5 から 8 で設定したパラメータが表示されます。この画面では、設定は変更できません。

選択項目を編集するには、この画面で [Back] をクリックして [WebView Node Properties] ダイアログ ボックスに戻ります。

ステップ 9 [Next] をクリックして、インストールを続けます。

経過表示バーが表示されて、WebView ファイル、WebView テンプレート、および Jaguar Watchdog ファイルがインストールされていることを示すメッセージが表示されます。

ステップ 10 [Restart] ダイアログボックスで [Restart] をクリックします。

WebView のインストールを記録するログのリストについては、「[ユーザが WebView にログインできない](#)」(P.10-16) を参照してください。

WebView ユーザについて

WebView にアクセスするには、次の条件を満たしている必要があります。

- Active Directory のユーザとして追加されていること。
- WebView サーバにネットワーク経由でアクセスできること。
- サポート対象の Web ブラウザがインストールされており、ブラウザの適切な設定が有効になっていること。「[Web ブラウザ](#)」(P.1-15) を参照してください。
- 正しい WebView の URL (`http://<webviewserver>/<instance>`) を入力すること。



(注) セッション全体で SSL が有効になっている場合は、`https://<webviewserver>/<instance>` と入力します。

WebView ユーザの作成

WebView レポートिंगのユーザは、WebView サーバに接続して WebView レポートを実行する管理者です。

リリース 7.0(0) では、WebView レポートिंगのユーザの作成には、Active Directory の認証を使用した上で、WebView のドメイン グループにユーザを追加する方法をお勧めします。

ICM/IPCC Active Directory には、インスタンス、ファシリティ、ICM ルートの 3 つの階層があります。各レベルに WebView のグループがあります。

WebView に完全にアクセスできる状態でログインするためには、ユーザが次のうちの少なくとも 1 つのメンバーであることが必要です。

- インスタンスの WebView グループ
- インスタンスを含むファシリティの WebView グループ
- ICM ルートの WebView グループ

Domain Manager ツールを使用して、WebView Domain Security Group にユーザを追加する方法の詳細については、Domain Manager のオンライン ヘルプを参照してください。「[WebView ユーザ認証モデル](#)」(P.9-3) も参照してください。

System IPCC Enterprise を導入している場合は、Web ベースの管理ツールを使用してユーザを追加します。詳細については、System IPCC Web Administration ツールのオンライン ヘルプを参照してください。

ICM Configuration Manager User List

7.0(0) より前のリリースでは、ICM コンフィギュレーション マネージャの User List ツールを使用してユーザを追加していました。

このツールは、アクセス制限のあるユーザを追加するために引き続き使用できません。たとえば、「読み取り専用」アクセスを追加したり、機能制御を実施したりする場合に使用できます。

また、WebView スーパーバイザを作成する場合にもコンフィギュレーション マネージャを使用します。(WebView スーパーバイザとは、自分のエージェント、チームおよびスキル グループのために WebView レポートを実行したり、自分のチームのために設定を変更したりできるように設定されたエージェントのことです。)

詳細については、ICM コンフィギュレーション マネージャ ツールのオンライン ヘルプを参照してください。

WebView ユーザのパスワード有効期限とドメインセキュリティ設定

WebView (ICM) ユーザは、自分が作成されたドメインからセキュリティ設定を取得します。

ユーザのパスワードの有効期限は、WebView ではなく、ユーザのドメインによって設定されます。このため、WebView 管理者は、パスワード有効期限に関するドメインセキュリティ ポリシー設定に注意して、WebView ユーザが誤ってアカウントからロックアウトされないようにする必要があります。

WebView ユーザは、WebView 内からはパスワードを変更できません。ただし、WebView 管理者は、User List ツールを使用して WebView ユーザのパスワードを作成および変更できます。

WebView のパスワードの詳細については、「[WebView ユーザがパスワードを変更できない](#)」(P.10-20) を参照してください。

WebView へのログイン

ステップ 1 ブラウザ ウィンドウを開きます。

ステップ 2 WebView の URL (`https://<webviewserver>/<instance>`) を入力します。

このログイン手順は、SSL が有効になっていることを前提としています。SSL を使用していない場合は、プロトコル ID に `http` を入力できます。

ステップ 3 **Enter** キーを押します。

ステップ 4 プロンプトが表示されたら、WebView ユーザ名とパスワードを入力します。



(注) ユーザ名では、大文字と小文字が区別されません。パスワードでは、大文字と小文字が区別されます。

WebView のインストールが正常にできている場合、ブラウザに WebView の最初のページが表示されます。

サポートされているユーザ名の形式

次の方法でユーザ名を入力して、WebView にログインできます。

- `<domain>\<user>`
- `<domain>/<user>`
- ユーザ プリンシパル名 (`user@domain.com` など)
- `\user` (WebView サーバが関連付けられているドメインがデフォルトで使用されます)
- `/user` (WebView サーバが関連付けられているドメインがデフォルトで使用されます)
- `user` (WebView サーバが関連付けられているドメインがデフォルトで使用されます)

WebView のインストールのトラブルシューティング

ブラウザで WebView のページが開かない、または WebView のページは開くがログインできない。

- 『Cisco ICM Software Release 7.0(0) Bill of Materials』に記述されているサポート対象ブラウザを使用していますか。
- ブラウザは正しく設定されていますか。「[Web ブラウザ](#)」(P.1-15)を参照してください。
- 正しい URL を使用しましたか。SSL が有効になっている場合は、https プロトコル (https://<webviewserver>/<instance>) を使用しましたか。
- 正しいドメイン名、ユーザ名、およびパスワードを入力しましたか。
- WebView をインストールしたマシンは、『Cisco ICM Software Release 7.0(0) Bill of Materials』に列挙されている要件に準拠していますか。
- World Wide Web Publishing サービスは稼働中ですか。
- Servlet Exec は正しくインストールされていますか。「[New Atlanta ServletExec の確認](#)」(P.10-6)を参照してください。
- Jaguar サーバは稼働していますか。
- ServletExec ログにエラーが表示されていますか。このログ ファイルの名前は、ServletExec.log です。

WebView にログインできるが、レポートを作成してもエージェントやスキルなどが表示されない。

- awdb の実行をホスティングする SQL Server データベースは動作していますか。
- パーティション化された環境で実行している場合は、要求しているアイテムを表示する権限がログインしたユーザにありますか。
- 一時的なネットワーク エラーが発生していますか。この点を調べる 1 つの方法は、[項目リストの更新] という新しいリンクをクリックすることです。
- Jaguar ログにデータベースアクセス権のエラーが表示されていますか。このログ ファイルの名前は、Jaguar.log です。

トラブルシューティングのヒントの詳細については、[第 10 章「トラブルシューティングのヒント」](#)を参照してください。

WebView のアンインストール

System IPCC を導入して管理しているのではない場合は、次の手順に従って WebView をアンインストールします。

ステップ 1 [スタート]>[プログラム]>[ICM Admin Workstation]>[Setup]の順に選択します。

ステップ 2 Cisco ICM のセットアップ画面で次の操作をします。

- インスタンスを選択します。
- WebView を選択します。
- [Delete] をクリックします。

この操作で、WebView と WebView のレジストリ キーが削除されます。

ステップ 3 「サードパーティ ソフトウェアのアンインストール」(P.2-10) に説明されている方法で、WebView のサードパーティ ソフトウェアをアンインストールします。

System IPCC を導入している場合に WebView をアンインストールするには、次のようにします。

ステップ 1 『Cisco IPCC Enterprise Edition インストール インストール インストール インストール ガイド』の説明に従って、管理と WebView レポート用マシンから IPCC ソフトウェアをアンインストールします。

ステップ 2 「サードパーティ ソフトウェアのアンインストール」(P.2-10) に説明されている方法で、WebView のサードパーティ ソフトウェアをアンインストールします。
