



Cisco Unified Customer Voice Portal Release 9.0(1) インストレーションアップグレードガイド

初版：2012年06月27日

シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先：シスコ コンタクトセンター

0120-092-255（フリーコール、携帯・PHS含む）

電話受付時間：平日 10:00～12:00、13:00～17:00

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

【注意】 シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意（www.cisco.com/jp/go/safety_warning/）をご確認ください。本書は、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。

対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよびこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、シスコおよびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性がシスコまたはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

このマニュアルで使用している IP アドレスは、実際のアドレスを示すものではありません。マニュアル内の例、コマンド出力、および図は、説明のみを目的として使用されています。説明の中に実際のアドレスが使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

© 2012 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



目次

はじめに vii

目的 vii

対象読者 vii

マニュアルの構成 vii

関連資料 ix

表記法 x

サポート x

マニュアルに関するフィードバック xi

Unified CVP インストールの計画 1

Unified CVP の新しいインストール 1

CVP インストールの移行 2

Unified CVP インストールにおける新機能 3

Unified CVP コンポーネント 3

CVP Server 3

Operations Console 3

Reporting Server 4

Remote Operations 4

IBM WebSphere Application Server 4

Cisco Unified Presence Server 4

コンテンツ サービス スイッチ 4

Video Media Server 4

Windows 2003 Server 4

Call Studio 5

Windows コンポーネント 5

SNMP サービス 5

メディア サーバ 5

Unified CVP パッケージに含まれていないもの	5
インストール前	7
ハードウェアおよびソフトウェアの要件	7
Security Agent のディセーブル化	8
VXML Server のインストール	9
ページング ファイルの増加	10
複数のイーサネット インターフェイス	10
関連ファイル	10
ライセンス計画	11
Unified CVP ライセンシング	11
ライセンス要求	12
ライセンスのアップグレード	12
Unified CVP のインストール	15
Unified CVP のインストール	15
Unified Call Studio のインストール	21
Unified Call Studio のインストール	21
インストール後	23
ポートブロックのディセーブル化	23
Security	24
ライセンス	24
Unified CVP サーバ ライセンス	24
Unified CVP サーバ ライセンスの適用	25
VXML サーバ ライセンス	26
Call Studio ライセンス	26
Call Studio ライセンスの適用	26
Unified CVP のアンインストール	29
関連ファイル	29
Windows 2008 R2 Server	29
Unified CVP ソフトウェアの Windows コントロール パネルからのアンインストール	30
Unified CVP ソフトウェアのインストール プログラムを使用したアンインストール	30
CVP ソリューション移行の互換性	33

CVP ソリューション移行の互換性について	33
Unified CVP 9.0(1) への移行	34
アップグレード計画	37
アップグレード方法	37
CVP ユニット	37
マルチフェーズアップグレード	38
アップグレードに関する考慮事項	40
CVP ユニットおよびマルチフェーズアップグレード	40
Unified CVP 9.0(1) への移行	43
ハードウェアおよびソフトウェアの変更点	43
CVP ソリューション コンポーネントのアップグレード	44
IOS ゲートウェイ	44
Application Control Engine	45
Unified CVP ソフトウェアの移行	45
Unified CVP ディスクのバックアップ	45
Cisco Security Agent のアンインストール	46
Cisco Unified CVP OAMP の移行	46
CVP OAMP 設定のバックアップ	46
CVP OAMP 設定の保存	46
CVP OAMP 設定の復元	47
CVP Ops Console を使用したセキュアな通信	48
Unified CVP コール サーバの移行	49
Cisco Unified VXML Server の移行	50
Cisco Unified Call Studio の移行	52
CVP Reporting Server の移行	53
CVP Reporting データベースの移行	53
Unified CVP Reporting Server の準備	53
Unified CVP 8.x Reporting データベースからのデータのアンロード	54
Unified CVP 9.0(1) データベースへのデータのロード	54
Operations Console (OAMP) での Reporting Server 設定	55
データ移行のおおまかなタイムライン	55
以前に展開された Unified CVP 音声アプリケーションの移行	56

その他の Unified CVP ソフトウェアのリリース 9.0(1) への移行	56
非 CVP ソフトウェアのアップグレード	57
CVP ソリューションの移行	59
CVP 展開モデルの移行	59
H.323 から SIP への包括展開モデルまたはコール ディレクタ展開モデルの移行	59
スタンドアロン VXML Server コンポーネント	61
9.0(1) への移行	61
Ops Console Server の再展開	62
CVP Server の再展開	62
CVP Reporting Server の再展開	63
CVP VXML Server の再展開	64
トラブルシューティング	65
InstallShield エンジンを実インストールできない	65
インストール中の Reporting パスワードエラー	66
インストーラが [Select Directory] 画面の次に進むことができない	66
Informix のアンインストール中のダイアログボックス	67
アンインストール中に検出される Informix のメッセージ	67



はじめに

- 目的, [vii ページ](#)
- 対象読者, [vii ページ](#)
- マニュアルの構成, [vii ページ](#)
- 関連資料, [ix ページ](#)
- 表記法, [x ページ](#)
- サポート, [x ページ](#)
- マニュアルに関するフィードバック, [xi ページ](#)

目的

このマニュアルでは、Cisco Unified Customer Voice Portal (Unified CVP) のコンポーネントのインストールおよびアップグレードに関する情報を提供し、関連するコンポーネントおよび展開の移行を実行する手順について説明します。

対象読者

このマニュアルは、Unified CVP ソフトウェアのインストールまたはアップグレードを計画しているネットワーク管理者を対象としています。

マニュアルの構成

このマニュアルは、次のように構成されています。

項	説明
Unified CVP インストールの計画	Unified CVP インストール手順の概要を示し、この手順の範囲に含まれるもの、含まれないものについて説明します。
インストール前	Unified CVP ソフトウェアをインストールする前に実行する必要がある手順について説明します。
Unified CVP のインストール	Unified CVP ソフトウェアの Windows 2008 R2 Server へのインストール方法について説明します。
Unified Call Studio のインストール	Unified Call Studio ソフトウェアの Windows XP、Vista、および Windows 7 へのインストール方法について説明します。
インストール後	Unified CVP ソフトウェアのインストール後に実行する必要があるタスクについて説明します。
Unified CVP のアンインストール	Unified CVP ソフトウェア コンポーネントを削除する手順について説明します。
CVP ソリューション移行の互換性	Unified CVP ソリューション コンポーネントおよびバージョンについて説明します。
アップグレード計画	CVP 9.0(1) にアップグレードする前に実行する必要がある手順について説明します。
Unified CVP 9.0(1) への移行	製品の以前のリリースから Unified CVP Release 9.0(1) にアップグレードするため、また関連するコンポーネントおよび展開の移行を実行するためのタスクと手順について説明します。
CVP 展開モデルの移行	関連するコンポーネントおよび展開の移行を実行するためのタスクと手順について説明します。
トラブルシューティング	Unified CVP ソフトウェアをインストール、アップグレード、または削除するときに発生する可能性のある問題の解決方法について説明します。

関連資料



(注)

Unified CVP ソリューションの計画は、Unified CVP のセットアップのプロセスの重要な部分を成しています。シスコでは、Unified CVP ソリューションを設定する前に、マニュアル『*Cisco Unified Customer Voice Portal Release 9.0(1) Solution Reference Network Design (SRND)*』を読むことをお勧めします。

Unified CVP では、以下の追加資料が提供されています。

- 『*Cisco Security Agent Installation/Deployment for Cisco Unified Customer Voice Portal*』では、インストール手順および Unified CVP 展開に関する Cisco Security Agent についての情報が提供されます。このマニュアル全体を読むことを強くお勧めします。
- 『*Configuration and Administration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal*』では、関連する設定を含め、Cisco Unified CVP 製品のセットアップ、実行、および管理方法について説明します。
- 『*Element Specifications for Cisco Unified CVP VXML Server and Cisco Unified Call Studio*』では、設定、要素データ、終了状態、および要素の設定オプションについて説明します。
- 『*Operations Console Online Help for Cisco Unified Customer Voice Portal*』では、Operations Console を使用して Unified CVP ソリューション コンポーネントを設定する方法について説明します。
- 『*Port Utilization Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal*』では、Unified CVP 展開で使用するポートについて説明します。
- 『*Programming Guide for Cisco Unified CVP VXML Server and Cisco Unified Call Studio*』では、Cisco Unified CVP VXML Server で実行するコンポーネントの構築方法について説明します。
- 『*Reporting Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal*』では、Reporting Server について (Reporting Server の設定および管理方法を含む) 説明します。また、ホステッドデータベースについても説明します。
- 『*Say It Smart Specifications for Cisco Unified CVP VXML Server and Cisco Unified Call Studio*』では、このソフトウェアに含まれるすべての Say It Smart プラグインの機能および設定オプションの詳細を示します。
- 『*User Guide for Cisco Unified CVP VXML Server and Cisco Unified Call Studio*』では、プロジェクトの作成、Cisco Unified Call Studio 環境の使用、アプリケーションの Cisco Unified CVP VXML Server への展開など、Cisco Unified Call Studio の機能について説明します。

Unified ICME の詳細については、Unified ICME に関する資料をリストしている Cisco の Web サイト http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1001/tsd_products_support_series_home.html を参照してください。

表記法

このマニュアルでは、次の表記法を使用しています。

表記法	説明
太字フォント	<p>太字は、ユーザ入力などのコマンド、キー、ボタン、フォルダおよびサブメニュー名を表すときに使用されます。例：</p> <ul style="list-style-type: none"> • [Edit] > [Find] を選択します。 • [Finish] をクリックします。
イタリック体	<p>イタリック体は、次の内容を表すときに使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 新しい用語の紹介。例：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。 • 強調。例：数字の命名規則は使用しないでください。 • ユーザが置き換える必要のある構文値。例：IF (<i>condition, true-value, false-value</i>) • ドキュメントのタイトル。例：『<i>Cisco CRS Installation Guide</i>』を参照してください。
ウィンドウ フォント	<p>Courier などのウィンドウ フォントは、次の場合に使用されません。</p> <ul style="list-style-type: none"> • コード中のテキストや、ウィンドウに表示されるテキスト。 例：<html><title>Cisco Systems, Inc. </title></html>
< >	<p>山カッコは、次の場合に使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • コンテキストでイタリックが許可されない引数（ASCII 出力など）。 • ユーザが入力する文字列で、ウィンドウには表示されないもの（パスワードなど）。

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。

マニュアルに関するフィードバック

このマニュアルに関する技術的なフィードバック、または誤りや記載もれなどお気づきの点がございましたら、HTML ドキュメント内のフィードバック フォームよりご連絡ください。ご協力をよろしくお願いいたします。



第 1 章

Unified CVP インストールの計画

実行する必要がある特定のタスクおよび手順は、Unified CVP のまったく新しいインストールを実行するか、製品の以前のリリースからアップグレードするかによって異なります。

- [Unified CVP の新しいインストール, 1 ページ](#)
- [CVP インストールの移行, 2 ページ](#)
- [Unified CVP インストールにおける新機能, 3 ページ](#)
- [Unified CVP パッケージに含まれていないもの, 5 ページ](#)

Unified CVP の新しいインストール

このマニュアルは、2部構成になっています。第2～6章では、Unified CVP 9.0(1)をインストールするために必要な情報が提供されます。第7～11章では、移行の互換性、計画、アップグレード、移行、およびトラブルシューティングについて説明します。

- 第2章では、Unified CVP インストールプログラムを実行する前に、実行する必要があるタスクについて説明します。これらのタスクには、特定の展開に応じて、以下が含まれます。
 - ハードウェアおよびソフトウェアの要件の確認
 - Cisco Security Agent のディセーブル化
 - 複数のイーサネット インターフェイスのディセーブル化
 - インストール前のすべての CVP 関連ファイルのクローズおよびアンロック
- 第3章では、Windows 2008 R2 Server での主な Unified CVP インストールプログラムの実行方法について説明します。
- 第4章では、Windows XP、Windows Vista、および Windows 7 での Unified Call Studio インストールプログラムの実行方法について説明します。
- 第5章では、Unified CVP インストールプログラムを実行した後に、実行する必要があるタスクについて説明します。これらのタスクには、以下が含まれます。

- インストールの確認
 - アンチウイルス ソフトウェアのポート ブロックからの CVP プロセスの除外
 - セキュリティのイネーブル化
 - ライセンスのコール サーバ、VXML Server、Reporting Server、および Call Studio への適用
- 第 6 章では、Unified CVP ソフトウェア コンポーネントの削除方法について説明します。

関連トピック

[CVP インストールの移行, \(2 ページ\)](#)

CVP インストールの移行

以前のリリースから Unified CVP 9.0(1) に移行するために実行する必要がある特定のタスクは、移行元の Unified CVP 製品のリリース、およびシステムに存在する Cisco Unified Contact Center Enterprise と Unified Communications Manager のリリースに応じて異なります。

アップグレードは、ソフトウェアの現行リリースを同じ OS プラットフォームでそのソフトウェアのより新しいリリースに移すプロセスです。たとえば、Unified CVP 8.0(1) および Unified CVP 8.5(1) は Windows 2003 Server 上で実行するため、リリース 8.0(1) からリリース 8.5(1) に移すとアップグレードしたことになります。

移行は、ある OS プラットフォームで実行するソフトウェアの現行リリースを別の（より新しい）リリースの OS プラットフォームで実行するそのソフトウェアのより新しいリリースに移すプロセスです。たとえば、Unified CVP 8.0(1) および Unified CVP 8.5(1) は Windows 2003 Server で実行し、Unified CVP 9.0(1) は Windows 2008 R2 Server で実行します。Unified CVP Release 8.0(1) または Release 8.5(1) から Unified CVP 9.0(1) に移すと移行したことになります。



(注) Unified CVP 7.0(1) 以前のリリースから Unified CVP 9.0(1) への移行は、サポートされていません。展開に Unified CVP 7.0(1) 以前のリリースが含まれている場合、移行には、以下の実行する必要がある 2 つのステップが必要になります。

- 1 リリース 8.0(1) または 8.5(1) へのアップグレード。
- 2 8.0(1) または 8.5(1) からリリース 9.0(1) への移行。

第 7～11 章では、アップグレード方法と既存の Unified CVP インストールから Unified CVP 9.0(1) への移行パス、およびトラブルシューティングについて説明します。

- 第 7 章では、Unified CVP 9.0(1) ソリューション移行の互換性について説明します。
- 第 8 章では、Unified CVP 9.0(1) 移行方法および考慮事項について説明します。
- 第 9 章では、Unified CVP 9.0(1) コンポーネントへの移行に関する情報を提供します。

- 第 10 章では、展開モデルの移行の実行に関するガイドラインおよび手順を示します。
- 第 11 章では、Unified CVP ソフトウェアをインストール、アップグレード、または削除するときに発生する可能性のある問題の解決方法に関する情報を提供します。

関連トピック

[Unified CVP 9.0\(1\) への移行, \(43 ページ\)](#)

Unified CVP インストールにおける新機能

Unified CVP ソフトウェア DVD は、さまざまな Unified CVP コンポーネントのソフトウェアで構成されます。CVP 9.0(1) では、細かい設定なしに、CVP ソリューションのインストール、設定、および管理に必要なすべての機能が提供されます。

Unified CVP コンポーネント

CVP Server

これは、Unified CVP の基本ソフトウェアです。

固有のコンポーネントには、以下が含まれます。

- コール サーバ (SIP サービス、ICM サービス、および IVR サービス)
- VXML Server

VXML Server は、動的 VXML アプリケーションを迅速に展開するための完全なソリューションを提供する J2EE および J2SE 準拠の Web アプリケーションです。

これには、ORM、SNMP モニタリング、STNA、および STPA も含まれます。

- メディア サーバ

メディア サーバには、事前に録音されたオーディオ ファイル、外部 VXML ドキュメント、または外部 ASR 文法が含まれます。

- SNMP モニタリング

Operations Console

以下が含まれます。

- IOS ゲートウェイ ファイル。
- Operations Console (Ops Console と呼ばれます)、各管理対象 Unified CVP コンポーネントと共存する Ops Console Resource Manager (ORM) を介して、個々のコンポーネントを設定および管理できる Web ベースのインターフェイス。ORM は、エンドユーザには表示されません。

Reporting Server

このサーバは、履歴リポジトリ（レポートに使用可能）をコールセンターに提供します。このサーバは、レポートデータを1つ以上のコールサーバおよびVXML Server から受信し、そのデータを Informix データベースに格納します。

このサーバには、Informix 報告サブシステム、ORM、SNMP モニタリング、STNA、および STPA も含まれます。

Remote Operations

このソフトウェアでは、ASR/TTS のような Unified CVP ソリューション コンポーネントのリモート管理が行えます。これには、ORM、STNA、および STPA が含まれます。

このパッケージは、CVP Server、VXML Server、および Reporting パッケージにすでに含まれています。

IBM WebSphere Application Server

IBM WebSphere Application Server は、リリース 9.0(1) ではサポートされません。

Cisco Unified Presence Server

Unified CVP 9.0(1) では、Cisco Unified Presence Server (CUP Server) のプロキシサーバとしてのサポートが中止されます。

コンテンツ サービス スイッチ

Unified CVP でのコンテンツ サービス スイッチ (CSS) のロード バランサとしてのサポートは、リリース 9.0(1) 以降、Unified CVP 展開では中止されます。

展開に Cisco コンテンツ サービス スイッチ (CSS) デバイスが含まれる場合、以前のリリースの Unified CVP 8.0(1) または Unified CVP 8.5(1) から Unified CVP 9.0(1) に移行する前に、CSS から Application Control Engine (ACE) に移行する必要があります。CSS から ACE への移行には、CSS2ACE コンバータ ツールを使用します。詳細については、<http://www.in.cisco.com/dss/adbu/dcas/adoptions/cssmigration/> を参照してください。

Video Media Server

リリース 9.0(1) では、Video Media Server はサポートされません。

Windows 2003 Server

Unified CVP 9.0(1) は、Windows 2003 Server ではサポートされません。

Call Studio

Call Studio は Unified CVP の一部ですが、Call Studio のインストーラは CVP インストールプログラムには含まれていません。Unified Call Studio のインストーラは、Unified CVP インストール DVD で見つけることができます。Call Studio インストールプログラムを実行する手順は、Unified Call Studio インストール タスクで示されます。

関連トピック

[Unified Call Studio のインストール](#)、(21 ページ)

Windows コンポーネント

SNMP サービス

簡易ネットワーク管理プロトコル (SNMP) を介してネットワーク管理のサポートを提供します。

メディア サーバ

メディア サーバ コンポーネントは、Microsoft Internet Information Services (IIS) や Apache などの単純な Web サーバです。このコンポーネントにより、録音済みの音声ファイル、外部 VoiceXML ドキュメント、または外部 ASR 文法をゲートウェイに提供できます。Microsoft IIS メディア サーバと Apache メディア サーバは、両方とも HTTP ベースです。

Microsoft IIS は、Unified CVP 9.0(1) 以降で使用がサポートされる唯一のメディア サーバです。このコンポーネントは、CVP Server パッケージの一部としてインストールされます。

Unified CVP パッケージに含まれていないもの

このマニュアルの手順は、Unified CVP コンポーネントおよびその他の VoIP システム コンポーネントへの接続にのみ関連するものです。このマニュアルでは、初回インストールおよび以下の VoIP システム コンポーネントの設定については扱いません。

- ASR/TTS サーバ
- 音声ゲートウェイ
- ACE
- Cisco MCU
- Cisco Unified SIP Proxy (CUSP)
- IVP
- ペリフェラルゲートウェイ (PG) や自動着信呼分配 (ACD) などの Unified CCE コンポーネント

■ Unified CVP パッケージに含まれていないもの

- Unified CM
- Cisco Unified Operations Manager (以前の IPC-OM (ITEM))



第 2 章

インストール前

この章では、Unified CVP ソフトウェアをインストールする前に、実行する必要があるタスクを示します。



重
要

Unified CVP インストーラを実行する前に、サーバで実行しているすべてのサードパーティのサービスおよびアプリケーションを停止する必要があります。一部のサードパーティのサービスおよびアプリケーションが、インストーラが必要とするファイルをロックしてしまう可能性があります（これは、インストールエラーの原因になります）。

- [ハードウェアおよびソフトウェアの要件, 7 ページ](#)
- [Security Agent のディセーブル化, 8 ページ](#)
- [VXML Server のインストール, 9 ページ](#)
- [ページング ファイルの増加, 10 ページ](#)
- [複数のイーサネット インターフェイス, 10 ページ](#)
- [関連ファイル, 10 ページ](#)
- [ライセンス計画, 11 ページ](#)

ハードウェアおよびソフトウェアの要件

Unified CVP ソフトウェアをインストールする前に、すべてのハードウェアおよび関連するソフトウェアの要件を確認してください。サーバに、ログファイルを格納するための十分な空きハードディスク領域があることを必ず確認してください。『[Hardware and Software System Specification for Cisco Unified Customer Voice Portal Software Release](#)』では、Unified CVP ソリューションの主要コンポーネント全体のプラットフォームハードウェアの仕様および互換性のあるサードパーティソフトウェアのバージョン要件が示されています。

また、必要なログスペースのサイジングなど、重要なサイジングに関する考慮事項については、『Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) Release Solution Reference Network Design (SRND)』を参照してください。

Security Agent のディセーブル化

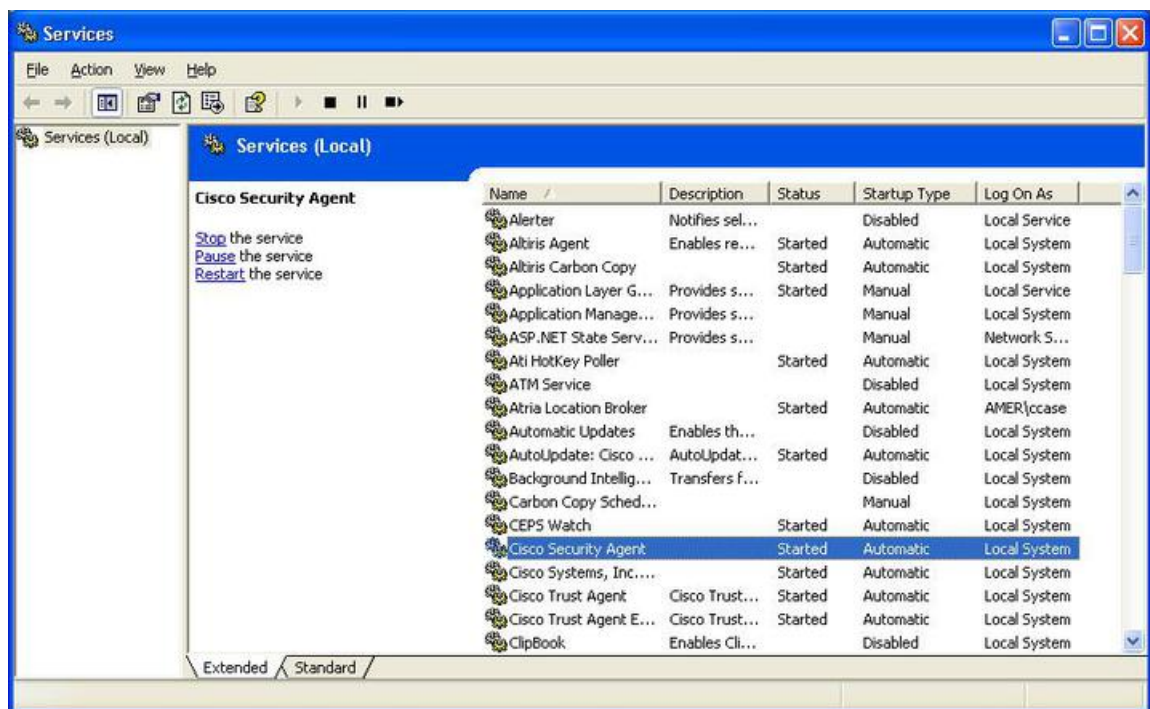
Cisco Security Agent がイネーブルでかつ実行されている場合、Unified CVP インストールプログラムを実行する前に、Security Agent をディセーブルにする必要があります。

Cisco Security Agent をディセーブルにするには、次の手順を実行する必要があります。

手順

- ステップ 1** Windows の [Start] メニューから [Start] > [Settings] > [Control Panel] > [Administrative Tools] > [Services] をクリックします。
[Services] 画面が表示されます。

図 1: Windows サービス画面

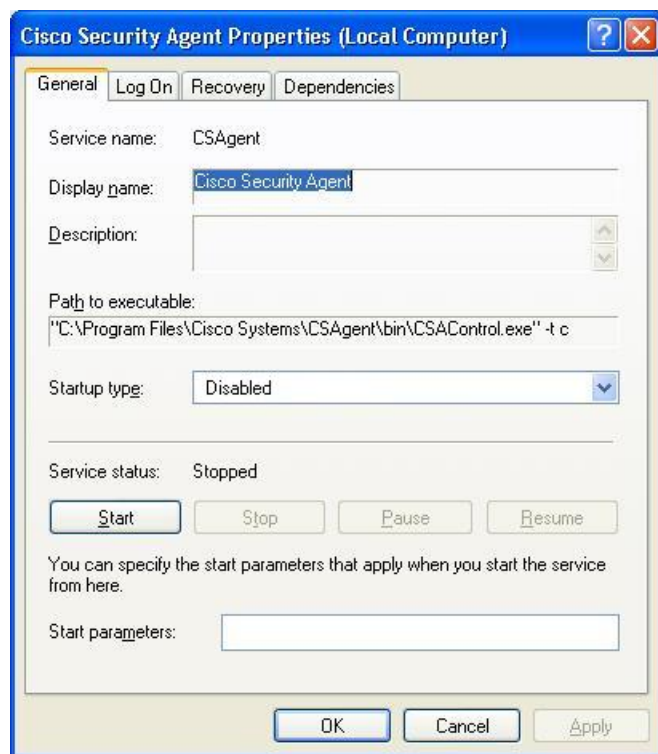


- ステップ 2** [Cisco Security Agent] を選択します。
ステップ 3 画面の左上隅にある [Stop the service] リンクをクリックします。
ステップ 4 [Cisco Security Agent Challenge] ダイアログボックスが表示された場合、ダイアログボックスで要求されるテキストを入力し、[OK] をクリックします。

Cisco Security Agent サービスが停止したら、[Services] 画面の [Status] 列で、Cisco Security Agent が [Started] としてリストされなくなります。

- ステップ 5** [Services] 画面の Cisco Security Agent エントリをダブルクリックします。
[Cisco Security Agent Properties] ダイアログボックスが表示されます。

図 2: CSA プロパティ ダイアログボックス



- ステップ 6** [Startup type] ドロップダウン リストから、[Disabled] を選択し、[OK] をクリックします。



(注) ソフトウェアをインストールした後、Cisco Security Agent サービスを再度イネーブルにする必要があります。サービスをディセーブルにすると、エージェントはサーバの侵入検知を行わなくなります。

VXML Server のインストール

CVP VXML Server のインストールを計画している場合、VXML Server コンポーネントが使用するアプリケーションサーバを選択する必要があります。VXML Server コンポーネントは、Unified CVP インストールプログラムに含まれる Apache Tomcat アプリケーションサーバを使用します。

ページングファイルの増加

Windows がプロセッサ時間およびメモリを使用する方法を変更することによって、すべての CVP マシンでパフォーマンスを向上できます。仮想メモリ ページングファイルの推奨サイズは、システムの RAM の容量の 1.5 倍程度です。



(注) このタスクを実行するには、管理者としてログオンする必要があります。

仮想メモリ ページングファイルのサイズを変更するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 Windows の [Start] メニューから [Start] > [Settings] > [Control Panel] をクリックします。
- ステップ 2 [System] をダブルクリックします。
- ステップ 3 [Advanced System Settings] をクリックします。
- ステップ 4 [Advanced] タブの [Performance] の下にある [Settings] をクリックします。
- ステップ 5 [Advanced] タブの [Virtual memory] の下にある [Change] をクリックします。
- ステップ 6 [Paging file size for selected drive] の下にある [Custom size] をクリックし、[Initial size (MB)] ボックスと [Maximum size (MB)] ボックスに新しいページングファイルのサイズをメガバイト単位で入力して、[Set] をクリックします。

(注) 初期値と最大値は、同じ値に設定する必要があります。

複数のイーサネット インターフェイス

Unified CVP コール サーバに使用しているマシンでは、1 つだけイーサネット インターフェイスをイネーブルにする必要があります。2 つ以上のイーサネット インターフェイスがあるマシンに Unified CVP をインストールする場合、設定されていないとしても、余計なインターフェイスはディセーブルにする必要があります。イーサネット インターフェイスのイネーブル化またはディセーブル化については、Windows のマニュアルを参照してください。

関連ファイル

Unified CVP、またはその関連サービス リリースあるいはメンテナンス リリースのいずれかのインストールを試行する前に、その他すべてのアプリケーションがシャットダウンされ、開かれたファイルが閉じられていることを確認してください。また、Unified CVP インストールプログラムが必要とするファイルがロックされていると、インストールが失敗することがあります。

システムで McAfee® VirusScan® を使用している場合、VirusScan コンソールを起動し、[Access Protection] を右クリックして、プロパティを選択します。[File, Share, and Folder Protection] タブを選択し、Unified CVP インストールプログラムが必要とするファイルまたはフォルダをロックする規則をディセーブルにします。別のアンチウイルス製品を使用している場合、その製品のファイルおよびフォルダの保護規則でも同様のファイルブロック除外を実行する必要があります。

ライセンス計画

Unified CVP ライセンシング

Unified CVP には、30 日間の評価ライセンスがあります。コール サーバおよび VXML Server の評価ライセンスでは、すべてのコール制御サーバで、これまでサポートされていた 2 個のポートの代わりに、30 個のポートがサポートされるようになりました。また、これまでサポートされていた 5000 回の Reporting Server DB Write の代わりに 10,000 回の DB Write がサポートされるようになりました。30 日後、引き続き機能させるには、Unified CVP のライセンスを取得する必要があります。

Unified CVP では、CVP システムのすべてのライセンス許諾されたコンポーネント（コール サーバ、Reporting Server、VXML Server、および Call Studio）に対して FlexLM ライセンシングがサポートされます。

Unified CVP では、以下の 4 つのタイプのライセンス機能がサポートされます。

- **CVP_SOFTWARE** : Unified CVP 9.0(1) に必要な基本機能ライセンス。このライセンスを使用できない場合、Unified CVP は評価モードで実行され、すべてのポートライセンスは無視されます。この機能は、9.0(1) バージョンである必要があります。リリース 8.5(1) の CVP_Software ライセンスは、Unified CVP Release 9.0(1) では機能しません。
- **CVPPorts** : コール サーバのポートのライセンス。
- **RPT** : Reporting Server のライセンス。
- **SelfServicePorts** : VXML Server のポートのライセンス。



(注) **CVP_SOFTWARE** 基本機能ライセンスは、コール サーバ (CVPPorts)、Reporting Server (RPT)、および VXML Server (SelfServicePorts) のライセンスに含める必要があります。

すべての CVP デバイス (CVP コール サーバ、CVP Reporting Server、CVP VXML Server、CVP VXML Server (スタンドアロン)) の CVP ライセンスは、%CVP_HOME%\conf\license にある cvp.license ファイルで集約されます。ライセンスが Operations Console を介して適用されるたびに、ライセンスは cvp.license ファイルに追加されます。複数の有効な VXML ライセンスがライセンスファイル内に存在する場合、ポートは加算されます。たとえば、1 つの CVP ライセンスファイルに 200 個の VXML ポートがあり、1 つの追加ライセンスが 100 個の追加 VXML ポートに適用される場合、VXML Server は、両方のライセンスを追加し、300 個のライセンス許諾されたポー

トを作成します。コールサーバおよび Reporting Server では、加算ライセンス機能はサポートされません。

CVP Reporting Server が起動すると、メッセージのカウントを開始します。メッセージがデータベースに書き込まれるためたびに、CVP Reporting Server はローカル日付をチェックします。1日のデータベースの書き込み（挿入と更新の両方の合計）が 10,000 回に達すると、警告が送信され、メッセージはデータベースに書き込まれなくなります。ローカル日付が変わると、データベースの書き込みが再開し、カウントも再開します。



- (注)
- リリース 9.0(1) では、CVP Video Media Server は、サポート対象のインストールオプションではありません。
 - CVP は、ライセンスの使用状況をレポートしなくなりました。その代わりに、`cvp.license` ファイルでの使用可能なポートの最大数に基づいたポートの使用状況をレポートします。この変更は、すべてのレポート、OAMP 統計ページ、および診断ポータル ライセンス情報要求に影響します。以前のリリースと同様、警告はライセンス使用状況の 90 %、94 %、および 97 % のしきい値で発行されます。

『*Solution Reference Network Design Guide*』では、CVP コンポーネントとポートのライセンスが付与される方法に関する詳細情報が提供されます。

ライセンス要求

新しいシステムをインストールしている（アップグレードではない）場合、PAK（製品認証キー）が必要です。PAK を <http://www.cisco.com/go/license> で入力して、新しいシステムにアップロードできるライセンスを生成します。

関連トピック

[ライセンス](#), (24 ページ)

ライセンスのアップグレード

既存のシステムをリリース 7.x または 8.x からリリース 9.0(1) にアップグレードする場合、契約番号を Cisco ライセンス ツールに入力します。 (<http://www.cisco.com/go/license>)。このツールによって、アップグレードの権利が確認され、PAK（製品認証キー）が返されます。アップグレードする権利がない場合、PAK を購入するオプションが表示されます。PAK を取得したら、その PAK を Cisco ライセンス ツール (<http://www.cisco.com/go/license>) に入力し、ライセンスファイルを受け取ります。



- (注) VXML Server を 7.0(2) から 9.0(1) にアップグレードするときにライセンスが必要な各 CVP VXML Server に対して、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** 古いライセンスを %CVP_HOME%\VXMLServer\license フォルダに残しておきます。
- ステップ 2** Op Console で、[System] > [License Conversion] に移動します。ライセンス変換が必要な [VXMLServer(s)] を選択し、[Convert] をクリックします。
- ステップ 3** [Conversion Status] をクリックします。[Conversion Status] ページの [VXMLServer(s)] を選択し、[Export] をクリックします。エクスポートされたファイルで、<?xml version='1.0'?> で始まり、</LicenseUpgrade> で終わる XML 文字列のみを選択し、その文字列をクリップボードにコピーします。
- (注) この XML は、VXMLServer in %CVP_HOME%\conf\license\licenseconversion.txt でも見つけることができます。
- ステップ 4** XML 文字列をクリップボードにコピーしたら、<http://www.cisco.com/go/license> に移動します。このページで、[Upgrade License] をクリックしてから、[CVP Version Migration] をクリックします。このページの手順に従います。VXMLServer の IP アドレスを入力します。CVP License Conversion ユーティリティによって生成された XML 文字列を貼り付けます。ライセンス契約書を読み、[Agreement] チェックボックスをクリックします。新規ライセンスが電子メールで送られてきます。

次の作業



- (注) ライセンスがアップグレードされるまで、VXML Server は、評価モード (30 ポート) で動作します。ライセンス変換機能は "SelfServicePorts" 機能ライセンスを生成しますが、ライセンスツールの PAK を使用して、"CVP_SOFTWARE" 機能ライセンスを取得する必要があります。"CVP_SOFTWARE" 機能は、アップグレードする前に取得できますが、SelfServicePorts 機能はアップグレード後に取得する必要があります。

関連トピック

[ライセンス](#), (24 ページ)



第 3 章

Unified CVP のインストール

この章では、Unified CVP ソフトウェアの Windows システムへのインストールに関する情報を提供します。



(注)

- Call Studio を除くすべての Unified CVP コンポーネントには、Windows 2008 R2 Server が必要です。Call Studio には、Windows XP、Windows Vista、または Windows 7 が必要です。
- Windows の [Regional and Language Options] は、[English (US)] に設定する必要があります。

- [Unified CVP のインストール, 15 ページ](#)

Unified CVP のインストール



(注)

ローカル管理者のみが Unified CVP インストールプログラムを実行できます。

Unified CVP 9.0(1) 以降、Reporting Server コンポーネントのインストールは、その他のコンポーネントのインストールと異なります。Reporting コンポーネントのインストールアカウントを [Administrator] として指定する必要があります。インストールアカウントは、Windows 2008 と共にインストールしたオリジナルのローカル管理者である必要があります。ユーザ名または割り当てられた権限は変更できません。このサーバは、ドメインの一部になることはできません。また、一度もドメインの一部になっていない必要があります。このサーバをドメインの一部にすると、ローカルのセキュリティ ポリシーが変更され、結果として、製品は以下に示すインストールのように機能しなくなります。

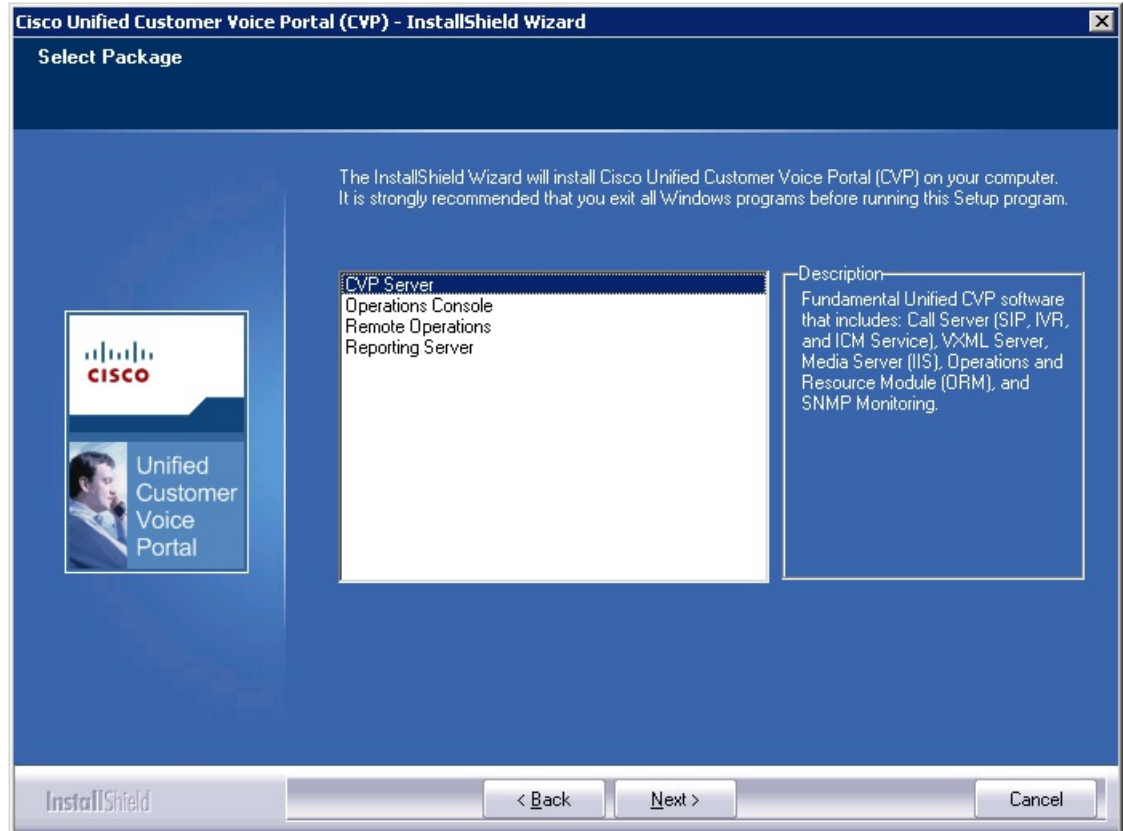
Unified CVP ソフトウェアをインストールするには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Unified CVP インストール DVD の CVP\Installer_Windows フォルダから、setup.exe を実行します。
スプラッシュ画面と [Preparing Setup] 画面が表示され、続いて [License Agreement and Copyright] 画面が表示されます。
- ステップ 2** スクロールバーを使用してライセンス契約書全体を確認してから、[I accept the terms of the license agreement] を選択します。
CVP 著作権情報が [License Agreement and Copyright] 画面の末尾に追加されます。著作権情報を確認してから、[Next] をクリックします。
[Select Package] 画面が表示されます。
- ステップ 3** [Select Package] 画面で、ローカルマシンにインストールする Unified CVP コンポーネント（以下にリストします）を選択し、[Next] をクリックします。
- Unified CVP コンポーネント：
- CVP Server
 - Operations Console
 - Remote Operations
 - Reporting Server

- (注) 実稼働モードでは、1つのサーバに一度に1つのコンポーネントしかインストールできません。追加の CVP コンポーネントのインストールを選択する場合、別のサーバにそのコンポーネントをインストールする必要があります。

図 3 : [Select Packages] 画面



オプションを強調表示して、コンポーネントに関する詳細を取得します。

- ステップ 4** [Next] をクリックします。
[Choose Destination Location] 画面が表示されます。
- ステップ 5** [Choose Destination Location] 画面で、ドライブとディレクトリの場所 (%CVP_HOME% と呼ばれます) を指定します。デフォルトの場所は、C:\Cisco\CVP です。
- (注) %CVP_HOME% ディレクトリがすでに存在し、データが含まれている場合、別のディレクトリを選択するか、続行する前にそのディレクトリを削除するように求めるプロンプトが表示されます。
 - (注) CVP Server コンポーネントをインストールする場合、メディア ファイルをインストールする場所も指定する必要があります。デフォルトの場所は、C:\inetpub\wwwroot です。Internet Information Server (IIS) は、Unified CVP によってサポートされるデフォルトのメディア サーバです。
- ステップ 6** [Next] をクリックします。

[X.509 Certificate] 画面が表示されます。

ステップ 7 次の情報を指定します。

- (注)
- [Country Name] 以外のフィールドでは、最大データ長は、フィールドの表示領域を超えることができます。
 - また、最大 2 文字の英字しか入力できない [Country Name] を除いて、この画面の残りのすべてのフィールドには英数字を入力できます。

- **Common Name**

これは、唯一の必須フィールドです。また、このフィールドには、ホスト名を指定することを推奨します。

- **Organization or Company Name**

- **Organizational Unit or Department**

- **Locality or City**

- **State or Province**

- **Country Name** (2 文字コード)

- **Email address**

- (注) このフィールドには、ダッシュ (-)、ピリオド (.)、下線 (_)、またはアットマーク (@) 記号も入力できます。

ステップ 8 証明書に含める情報を入力した後、[Next] をクリックします。

ステップ 9 [Select Packages] 画面で [Reporting Server] を選択した場合、[Choose Database data and backups drive] 画面が表示されます。次のステップに進みます。[Select Packages] 画面で Reporting Server を選択していない場合、ステップ 12 に進みます。

ステップ 10 Reporting データベース データおよびバックアップが保存されるルート ドライブを選択し、[Next] をクリックします。

- (注) e: ドライブまたはサイズが 400 GB より大きい 2 番目のドライブを選択します。

デフォルトでは、以下のオプションを指定する [Database Size Selection] 画面が表示されます。

- **Standard**

少なくとも 250 GB の空きディスク領域が必要です。

- **Premium**

少なくとも 375 GB の空きディスク領域が必要です。

ステップ 11 購入したライセンスの適切なデータベース サイズを選択し、[Next] をクリックします。

[Ready to Install the Program] 画面が表示されます。この画面には、インストールに選択したパッケージの概要が示されます。

ステップ 12 次のいずれかを実行します。

- インストールの設定を確認または変更する場合、[Back] をクリックして前の画面に戻ります。

- インストールの設定に問題がなく、インストールを開始する準備ができている場合、[Install] をクリックします。

(注) インストールプロセスが開始すると、インストールはキャンセルできません。Reporting コンポーネント以外の Unified CVP コンポーネントの場合、インストールに最大 10 分かかります。Reporting コンポーネントの場合、インストールに最大 90 ~ 120 分かかります。

ステップ 13 Reporting コンポーネントをインストールしている場合、[Reporting Password] 画面が表示されます。この画面の詳細基準に一致する [Password] と [Password (for verification)] フィールドに同じパスワードを指定します。それ以外の場合は、このステップを省略してください。

(注) [Reporting Password] 画面で入力したパスワードは、以下の 2 つのタイプのユーザによって使用されます。

- cvp_dbadmin
- cvp_dbuser

(注) マシンがすでにドメインの一部である場合、Reporting Server コンポーネントはインストールできません。

ステップ 14 Operations Console コンポーネントをインストールしている場合、[Operations Console Password] 画面が表示されます。この画面の詳細基準に一致する [Password] と [Password (for verification)] を指定し、[Next] をクリックします。それ以外の場合は、このステップを省略してください。

(注) [Operations Console] 画面で入力したパスワードは、以下の 2 つの目的で使用されます。

- Web UI で管理者としてログインし、製品を管理するため。
- コマンドラインインターフェイスで wsmadmin としてログインし、製品をトラブルシューティングするため。

ステップ 15 [Next] をクリックすると、[Setup status] 画面が表示されます。インストールが完了すると、[Setup Completed Successfully] 画面が表示されます。

ステップ 16 インストール後すぐにコンピュータを再起動します。ドライブからディスクを取り外し、[Finish] をクリックしてセットアップを完了します。

関連トピック

[Unified CVP インストールにおける新機能, \(3 ページ\)](#)



第 4 章

Unified Call Studio のインストール

この章では、Unified Call Studio のインストールに関する情報を提供します。Unified Call Studio は、Windows XP、Vista、および Windows 7 でのみサポートされます。

リリース 9.0(1) の Unified Call Studio の新しいライセンスを取得する必要があります。以前のリリースのライセンスは、最新バージョンでは有効ではありません。



警告

Windows Vista では、C:\Program Files ディレクトリでアクセス許可が設定されます。また、管理者特権を持つユーザのみがこのディレクトリに書き込むことができます。そのため、Call Studio を C:\Program Files 以外のディレクトリにインストールすることを強くお勧めします。

- [Unified Call Studio のインストール, 21 ページ](#)

Unified Call Studio のインストール

Call Studio をインストールするには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Unified CVP インストール DVD の CallStudio\Installer_Windows フォルダから、setup.exe を実行します。
[Preparing Setup] 画面とスプラッシュ画面が表示され、続いて [Welcome] 画面が表示されます。
- ステップ 2** [Welcome] 画面で [Next] をクリックします。
(注) この画面で、または [Ready to Install the Program] 画面に続くダイアログ画面で [Cancel] をクリックした場合、インストールはまったく実行されず、[Exit Setup] ダイアログボックスが表示されます。
[Copyright] 画面が表示されます。
- ステップ 3** [Copyright] 画面の内容を確認し、[Next] をクリックします。

[License Agreement] 画面が表示されます。

- ステップ 4** スクロールバーを使用してライセンス契約書全体を確認してから、[I accept the terms of the license agreement] を選択し、[Next] をクリックします。
[Choose Destination Location] 画面が表示されます。
- ステップ 5** [Choose Destination Location] 画面で、ソフトウェアをインストールするドライブとディレクトリを指定します。
- a) デフォルトの場所を受け入れる場合は、[Next] をクリックします。
 - b) [Change] をクリックして別の場所を選択し、[Next] をクリックします。
- [Ready to Install the Program] 画面が表示され、インストールするために選択したパッケージがリストされます。
- ステップ 6** 目的のソフトウェアがリストされていることを確認してから、[Install] をクリックします。
InstallShield ウィザードが Cisco Unified Call Studio のインストールを実行している間、[Setup Status] 画面が表示されます。
- ステップ 7** [InstallShield Wizard Complete] 画面で、[Finish] をクリックしてウィザードを終了します。
[License Agreement] 画面が表示されます。
-

30 日間、ライセンスなしで、ソフトウェアを使用できます。30 日後、ライセンスを適用する必要があります。



第 5 章

インストール後

この章では、Unified CVP ソフトウェアをインストールした後に、実行する必要があるタスクを示します。

- [ポートブロックのディセーブル化, 23 ページ](#)
- [Security, 24 ページ](#)
- [ライセンス, 24 ページ](#)

ポート ブロックのディセーブル化

ポートブロックを実行するように設定されたアンチウイルスソフトウェアを使用する Unified CVP Server コンポーネント（コール サーバ、Reporting Server、および VXML Server）を実行するシステムでは、ポートブロックから Unified CVP プロセスと tomcat6.exe を除外する必要があります。また、コールサーバプロセスでは、VoiceBrowser.exe も除外する必要があります。



(注) 別のアンチウイルス製品を使用している場合、その製品のポートブロック規則でも同様の除外を行う必要があります。

Unified コールサーバで McAfee VirusScan を使用している場合、Unified CVP プロセスをポートブロックから除外するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** VirusScan Console を開いて、[Access Protection] をダブルクリックし、[Port Blocking] タブをクリックします。
- ステップ 2** [Prevent IRC communication] の 2 つのチェックボックスがオンにされている場合、次の手順を実行します。
 - a) VirusScan の [Prevent IRC communication] プロパティを選択し、[Edit...] ボタンをクリックして、これらのプロパティを両方とも編集します。

b) [Add or edit a port blocking range] ダイアログボックスで、[Excluded Process] テキストボックスに「VoiceBrowser.exe,tomcat5.exe,tomcat6.exe」を追加し、[OK] をクリックします。

(注) VoiceBrowser.exe,tomcat5.exe,tomcat6.exe の文字列にスペースがないことは重要です。スペースがあると、Unified CVP Server が正常に機能しなくなるおそれがあります。

Security

Unified CVP 展開に応じて、取り組む必要のあるセキュリティの考慮事項があります。詳細については、『[Configuration and Administration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal](#)』および『[Security Best Practices Guide for ICM and IPCC Enterprise & Hosted Editions](#)』の「Configuring and Modifying Unified CVP Security」の章を参照してください。

ライセンス

以下の Unified CVP コンポーネントをインストールした場合、それらのコンポーネントにライセンスを適用する必要があります。

- コール サーバ (Unified CVP ライセンスとコール サーバライセンスが必要です)。
- Call Studio (Call Studio ライセンスが必要です)。
- VXML Server (Unified CVP ライセンスと VXML Server ライセンスが必要です)。
- Reporting Server (CVP Reporting ライセンスが必要です)。



(注) 機能に制限はありますが (30 ポート)、ライセンスがなくても、コール サーバ、Reporting Server、および VXML Server はすぐに使用できます。

ここでは、これらのコンポーネントにライセンスを適用する方法について説明します。

Unified CVP サーバ ライセンス

新規 Unified CVP コール サーバ、VXML Server、または Reporting Server を作成するとき、サーバを使用する前に、有効なライセンス ファイルを適用する必要があります。参照してライセンス ファイルを Operations Server にアップロードしてから、ライセンスを付与したい Unified CVP Server にライセンスを転送できます。Operations Server データベースの既存のライセンス ファイルを選択するか、またはローカルデスクトップから新規ライセンス ファイルを選択します。

ライセンスを適用する前でも、コールサーバおよび VXML Server は、デフォルトで 30 の同時セッションをサポートします。これは、簡単なテストまたは評価をするために役立つことができます。評価期間は 30 日で期限が切れることに注意してください。ただし、実稼働サーバには、必要な数の同時接続をサポートするために適用されたライセンスが常に必要です。

Reporting Server、VXML Server、またはコールサーバのライセンシング情報を変更するには、以下に示すように、新規ライセンス ファイルを転送し、サーバを再起動します。



(注) ライセンスは、%CVP_HOME%/conf/license/cvp.license に配置されます。

Unified CVP サーバライセンスの適用

ライセンス ファイルを転送するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [Device Management] メニューからライセンスを適用するサーバのタイプを選択します。たとえば、ライセンスを VXML Server に適用するには、[Device Management] を選択してから、ライセンスを転送するサーバのタイプ（VXML Server、コールサーバ、または Reporting Server）を選択します。
[Find, Add, Delete, Edit] ウィンドウに、ネットワーク マップに追加されたすべてのサーバがリストされます。
- ステップ 2** [Hostname] フィールドにあるリンクをクリックするか、その前にあるオプション ボタンをクリックして、[Edit] をクリックすることによって、サーバを選択します。
- ステップ 3** ツールバーの [File Transfer] を選択して [Licenses] をクリックします。現在選択されている Unified CVP Server のホスト名と IP アドレスをリストする [File Transfer] ページが表示されます。
- ステップ 4** ライセンス ファイルが [Select From Available License Files] テキスト ボックスにリストされていない場合、以下を実行します。
 - a) [Select a License File from Your Local PC] をクリックします。
 - b) テキスト ボックスにファイル名を入力するか、[Browse] をクリックしてローカル ファイル システムにあるライセンス ファイルを検索します。
- ステップ 5** ライセンスが [Select From Available License Files] テキスト ボックスにリストされている場合、ライセンス ファイルを選択して、[Select] をクリックします。
- ステップ 6** [Transfer] をクリックして、選択したライセンス ファイルを選択したデバイスに転送します。ライセンスが選択したサーバに適用されます。

Unified CVP ライセンシングの詳細については、『*Configuration and Administration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal*』を参照してください。

次の作業

新たに転送したライセンス ファイルを認識し、適用できるようにするため、ライセンスの転送先サーバすべてを再起動する必要があります。Operations Console を使用して、コールサーバ、VXML

Server、および Reporting Server を再起動できます。詳細については、『*Operations Console Online Help for Cisco Unified Customer Voice Portal*』を参照してください。

%CVP_HOME%\VXMLServer\adminにあるステータス管理スクリプト（つまり、status.bat または status.sh）を実行し、その出力を確認することにより、VXML Server が動作可能であり、適切にライセンスが付与されていることを確認できます。

Operations Console を使用してポートの使用状況ステータスをチェックすることにより、コールサーバまたは Reporting Server、あるいはその両方が動作可能であることを確認できます。詳細については、『*Operations Console Online Help for Cisco Unified Customer Voice Portal*』を参照してください。

Unified CVP ライセンシングの詳細については、『*Configuration and Administration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal*』を参照してください。

VXML サーバライセンス

同じマシンにソフトウェアがインストールされていても、各 VXML Server には、別個のライセンスが必要です。VXML サーバライセンスは、IP アドレスに関連付けられます。サーバの IP アドレスを変更した場合、別のライセンスを要求する必要があります。

アクティブなライセンスのない（たとえば、ライセンスが失われた、無効である、または期限が切れた）VXML Server が開始すると常に、ライセンスをアクティブ化する必要があることを示すメッセージがアプリケーションサーバコンソールと起動ログに記録されます。ただし、評価目的で、ライセンスのない VXML Server のインストールを最大 30 の同時セッションで使用できます。それ以上の同時セッションを使用するには、VXML Server を有効なライセンスでアクティブ化する必要があります。

Call Studio ライセンス

Call Studio は、インストール後 30 日間、アクティブなライセンスがなくても使用できます。30 日後、Call Studio を継続して使用するには、アクティブなライセンスを適用する必要があります。

Call Studio ライセンスの適用

ライセンスを Call Studio に適用するには、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** PAK（製品認証キー）を取得し、その番号を Cisco ライセンス ツール (<http://www.cisco.com/go/license>) に入力します。

ライセンス ファイルが返されます。

ステップ 2 ライセンス ファイルをテキスト エディタで開き、内容をコピーします。

ステップ 3 Call Studio を起動します。

ステップ 4 メニューから [Help] > [Activation...] を選択します。
[Activation...] ダイアログボックスが表示されます。

(注) Call Studio を使用してから 30 日後、アクティブなライセンスが適用されていない場合、Call Studio を起動すると、[Activation...] ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 5 [Activation...] ダイアログボックスの [License] フィールドにライセンス テキストを貼り付けます。

ステップ 6 [Activate] をクリックします。
ライセンスがチェックされている間、ステータスバーが表示されます。アクティベーション後、「**Activation Successful**」というメッセージが表示されます。

ステップ 7 [OK] をクリックします。
Call Studio ライセンスがアクティブ化されます。



第 6 章

Unified CVP のアンインストール

この章では、Unified CVP ソフトウェア コンポーネントをアンインストールするタスクを示します。

- [関連ファイル, 29 ページ](#)
- [Windows 2008 R2 Server, 29 ページ](#)

関連ファイル

Unified CVP コンポーネント、またはそれらの関連サービスリリースあるいはメンテナンスリリースのいずれかのアンインストールを試行する前に、その他すべてのアプリケーションがシャットダウンされ、開かれたファイルが閉じられていることを確認してください。また、Unified CVP アンインストールプログラムが必要とするファイルがロックされていると、アンインストールが失敗することがあります。

Windows 2008 R2 Server

この項では、Unified CVP ソフトウェアの Windows 2008 R2 Server からのアンインストールに関連するタスクおよび手順について説明します。これには、システムから Unified CVP ソフトウェアをアンインストールする以下の 2 つの方法が含まれます。

- Unified CVP インストールプログラムから
- Windows コントロール パネルから

Unified CVP ソフトウェアの Windows コントロールパネルからのアンインストール

Unified CVP ソフトウェアを Windows コントロールパネルから削除するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 [Cisco Security Agent] をディセーブルにします。
- ステップ 2 開いているすべてのアプリケーションを閉じます。
- ステップ 3 [Start] > [Control Panel] > [Programs and Features] をクリックします。
- ステップ 4 [Cisco Unified Customer Voice Portal / Cisco Unified Call Studio] を選択し、[Remove] をクリックします。
- ステップ 5 [Next] をクリックして、アンインストールプロセスを開始します。
InstallShield ウィザードによって、以前にインストールされたすべての Unified CVP コンポーネントが削除されます。

アンインストールプロセスが終了すると、[Uninstall Complete] 画面が表示されます。アンインストールしたコンポーネントに応じて、アンインストールを完了するために、システムをリブートするようにアンインストールプロセスによって要求されることがあります。

- (注) **Cisco Unified Call Studio** のアンインストール後、一部のファイルはディレクトリ (C:\Cisco\Callstudio) に保持されます。Unified CVP 9.0(1) を再インストールする前に、このディレクトリで使用しているすべてのファイルを手動でバックアップしてから、ディレクトリを削除します。

関連トピック

[Security Agent のディセーブル化](#), (8 ページ)

Unified CVP ソフトウェアのインストールプログラムを使用したアンインストール

インストールプログラムを使用して Unified CVP ソフトウェアを削除するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 [Cisco Security Agent] をディセーブルにします。
- ステップ 2 アンインストールするソフトウェアの setup.exe ファイルを再実行します。

[CVP InstallShield Wizard Modify] 画面が表示されます。

ステップ 3 [Remove] オプションを選択して [Next] をクリックします。

ステップ 4 アンインストールする Unified CVP ソフトウェア (*Cisco Unified Customer Voice Portal* または *Cisco Unified Call Studio*) を選択し、[Remove] をクリックします。

アンインストールプロセスが終了すると、[Uninstall Complete] 画面が表示されます。アンインストールしたコンポーネントに応じて、アンインストールを完了するために、システムをリブートするようにアンインストールプロセスによって要求されることがあります。

(注) **Cisco Unified Call Studio** のアンインストール後、一部のファイルはディレクトリ (C:\Cisco\Callstudio) に保持されます。Unified CVP 9.0(1) を再インストールする前に、このディレクトリで使用しているすべてのファイルを手動でバックアップしてから、ディレクトリを削除します。

関連トピック

[Security Agent のディセーブル化, \(8 ページ\)](#)



第 7 章

CVP ソリューション移行の互換性

この章では、Unified CVP 製品の移行互換性、および移行中に影響を受ける Unified CVP ソリューションのその他の主要なコンポーネントについて説明します。

Unified CVP 9.0(1) は、Windows 2008 R2 Server で実行されるため、Unified CVP 8.0(1) または CVP 8.5(1) の以前のリリースからのアップグレードはサポートされません（以前のリリースは Windows 2003 Server で実行されるため）。

- [CVP ソリューション移行の互換性について](#), 33 ページ
- [Unified CVP 9.0\(1\) への移行](#), 34 ページ

CVP ソリューション移行の互換性について

Unified CVP 9.0(1) では、Unified CVP 8.0(1) および Unified CVP 8.5(1) リリースからの移行のみがサポートされています。Unified CVP は、製品でもあり、ソリューションでもあるため、アップグレードを計画するときに、Unified CVP 製品コンポーネントのアップグレードを検討するだけでは不十分です。Unified CVP 製品は、Unified CVP ソリューションのその他の主要なコンポーネントに依存しています。

Unified CVP ソリューションの次のコンポーネントは、Unified CVP 製品の一部ではありませんが、完全なソリューションを提供するために使用される場合があります。

- Unified Communications Manager
- Cisco Unified Intelligent Contact Manager
- Cisco ゲートウェイ
- SIP プロキシサーバ
- サードパーティ製の音声自動認識 (ASR) および音声合成 (TTS) サーバ
- Cisco Unified SIP Proxy (CUSP)
- Cisco Application Control Engine (ACE)

アップグレードは、Unified CVP が実行されるプラットフォーム、または Unified CVP が使用するコール制御メカニズムに変更を加えないで、Unified CVP の以前のリリースから Unified CVP のより新しいリリースに既存のインストールを移す一般的なプロセスです。たとえば、CVP 8.0(1) コールサーバの CVP 8.5(1) コールサーバへの変換は、アップグレードです。

段階的に Unified CVP をアップグレードすることにより、一度に多くの製品をアップグレードすることに付随するリスクを軽減します。マルチフェーズのアップグレード方法をサポートするために、Unified ICM と Unified CM のより新しいバージョンでは、より古い CVP リリースをサポートしています。

たとえば、3段階のプロセスを計画しているとします。停止時点が完全にサポートされるバージョンの組み合わせになるように、いくつかのコンポーネントを各段階でアップグレードします。期待される結果は、可能な限り最も少ない数のコンポーネントをアップグレードしつつ、それらのコンポーネントをそれぞれ可能な限り最終バージョンに近づくようにプッシュすることです。アップグレードのこの方法は、各段階の変数の数を減らし、同時に特定のコンポーネントのアップグレードが必要な回数も減らします。各段階の後に、ロールバックテストを実行し、ソリューションが再び完全に動作可能であることを確認します。その時点で、しばらくの間、その段階でソリューションを実稼働として実行することを選択することもできます。

アップグレード計画の準備が整い、アップグレードする準備ができれば、『*Hardware and System Software Specification for Cisco Unified Customer Voice Portal (Unified CVP) Release 9.0(1)*』を必ず確認して、展開に関する移行リスクを軽減する方法を計画してください。

Unified CVP 9.0(1) への移行

Unified CVP Release 8.0(1) または Unified CVP Release 8.5(1) から Unified CVP Release 9.0(1) への移行に関する基本手順を以下に示します。ソリューション レベルの互換性が考慮に入られます。これらの手順は推奨されているだけです。特定の理由で別の手順を実行することもできます。

『*Hardware and System Software Specification for Cisco Unified Customer Voice Portal (Unified CVP) Release 9.0(1)*』を参照して、ソリューション コンポーネントが Unified CVP 9.0(1) によってサポートされるバージョンであることを確認してください。



- (注) Unified CVP 9.0(1) には、IOS ゲートウェイで実行される新しいゲートウェイ ファイルが含まれます。これらのファイルのすべては、CVP 移行の一部として IOS ゲートウェイに展開する必要があります。これらのゲートウェイ ファイルの一部は、9.0(1) よりも前の CVP リリースを実行するシステムと互換性がない場合があり、Unified CVP 9.0(1) を実行するシステムのみでこれらのファイルを使用する必要があります。その他の CVP システムで、以前のバージョンの CVP をそのまま実行する予定の場合、それらのシステムは、スクリプト ファイルを Unified CVP 9.0(1) バージョンにアップグレードしたゲートウェイを使用できません。

**重要**

Unified CVP インストーラを実行する前に、サーバで実行しているすべてのサードパーティのサービスおよびアプリケーションを停止する必要があります。一部のサードパーティのサービスおよびアプリケーションが、インストーラが必要とするファイルをロックしてしまう可能性があります（これは、インストールエラーの原因になります）。

はじめる前に

製品のサポートされるソフトウェアのリリース情報については、『[Unified Contact Center Enterprise \(Unified CCE\) Software Compatibility Guide](#)』を参照してください。また、リリース 9.0(1) のサポートされるハードウェアについては、『[Hardware and System Software Specification for Cisco Unified Customer Voice Portal \(Unified CVP\)](#)』を参照してください。

手順

-
- ステップ 1** 以下の順序で、すべての Unified CVP サブコンポーネントを Unified CVP Release 9.0(1) に移行します。
- a) Operations Console
 - b) Reporting Server
 - c) コールサーバ
 - d) VXML Server と Unified Call Studio
- ステップ 2** IOS をリリース 9.0(1) でサポートされるバージョンにアップグレードし、最新のスクリプトおよびメディア ファイルを Operations Console からインストールします。
- ステップ 3** 適切なリリースの Unified ICM にアップグレードします。
- ステップ 4** 適切なリリースの Unified CM にアップグレードします。
- ステップ 5** Agent PG 上の JTAPI クライアントをアップグレードされた Unified CM のクライアントにアップグレードします。
-



第 8 章

アップグレード計画

この章では、アップグレードの考慮事項および CVP アップグレードを実行するために使用できる方法に関する概要を示します。

- [アップグレード方法, 37 ページ](#)
- [アップグレードに関する考慮事項, 40 ページ](#)

アップグレード方法

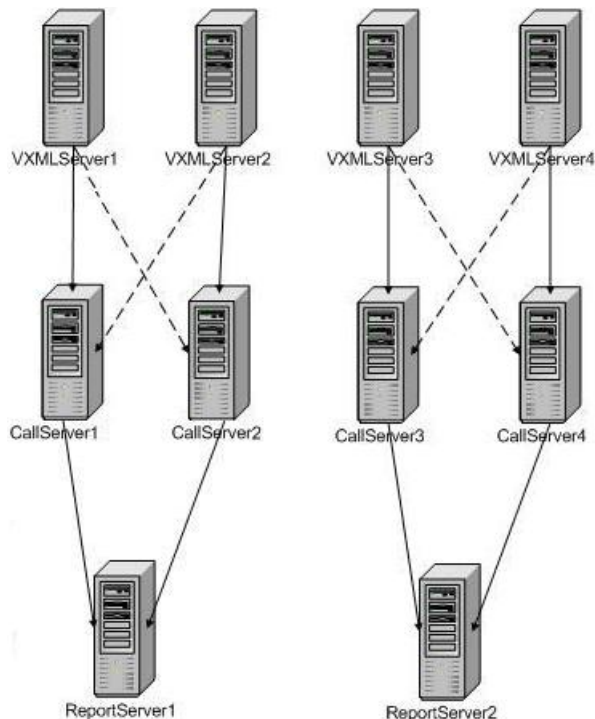
通常、アップグレードを実行する期限付きメンテナンス ウィンドウがあります。多数の CVP Server が存在するときに、1 回のメンテナンス ウィンドウですべてのサーバをアップグレードできないことがあります。CVP には、大規模な CVP 展開でアップグレードプロセスを分割するのに役立つアップグレード方法があります。CVP ユニットおよびマルチフェーズアップグレードの概念を使用して、複数のメンテナンス ウィンドウで実行できる複数のステップにサーバのアップグレードを分割できます。

CVP ユニット

一部の Unified CVP 展開は、コールパスが CVP Server のサブセットのみを通過するように、論理的に分割されます。サーバのこれらの論理的なグループ化を CVP ユニットと呼びます。CVP ユニットは、コールの処理に関与する可能性のあるすべての VXML Server、コールサーバ、および Reporting Server によって構成されます。これには、フェールオーバーマシン、VXML ゲートウェイがコールを転送できるその他の CVP ユニット、およびサブルーチン要素によって呼び出される VXML アプリケーションを格納するすべての VXML サーバが含まれます。

複数の CVP ユニットが含まれる CVP 展開では、一度に 1 つのユニットをアップグレードできます。この方法は、コールセンターが H.323 から SIP に移行していて、かつコール処理を継続しながら、リスクを最小限に抑える必要がある場合に、非常に役立つことがあります。CVP ユニットは、ユニット内のすべてのコンポーネントがアップグレードされるまで、オフラインのままである必要があります。

Unified CVP 展開の例（VXML Server、コールサーバ、Reporting Server、およびコールパス）を以下に示します。



図には、2つの論理 CVP ユニットが示されています。1つのユニットから他方のユニットに移動するコールパスがないため、これらのユニットは論理ユニットになります。

- CVP ユニット 1 : VS1、VS2、CS1、CS2、RS1
- CVP ユニット 2 : VS3、VS4、CS3、CS4、RS2

以下のシナリオは、CVP ユニットをアップグレードする方法を示す例です。

シナリオ 1 : メンテナンス ウィンドウで関連するサーバの CVP ユニットのアップグレード

- メンテナンス ウィンドウ 1 : RS1、CS1、CS2、VS1、VS2
- メンテナンス ウィンドウ 2 : RS2、CS3、CS4、VS3、VS4

各論理ユニットは個別にアップグレードできます。CVP ユニットのアップグレードは、次の項で説明されているマルチフェーズアップグレード方法を使用して、さらに分割できます。

マルチフェーズアップグレード

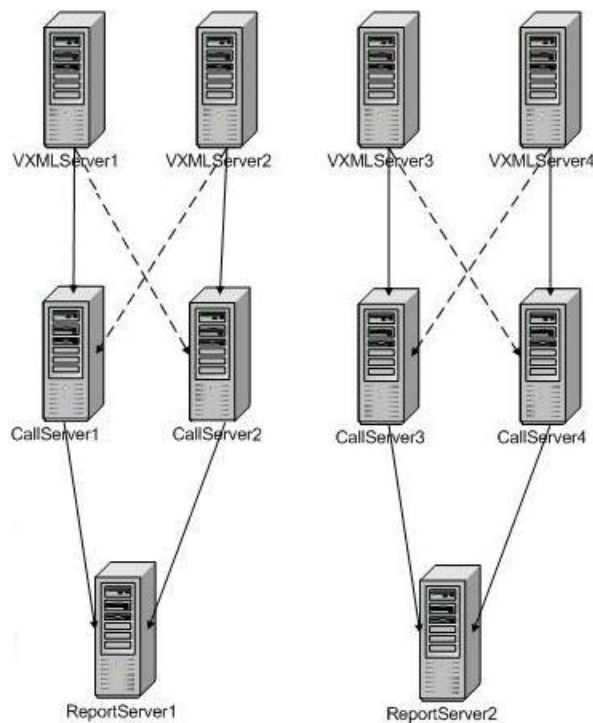
マルチフェーズアップグレードは、Unified CVP Server のサブセットをアップグレードし、コール処理を再開する機能です。マルチフェーズアップグレードプロセスでは、時間の経過でアップグレードを分割する追加の方法を提供します。CVP 展開に複数の CVP ユニットが存在する場合、マルチフェーズアプローチを使用して各ユニットをアップグレードできます。

マルチフェーズアップグレードでは、以下の順序で、すべてのコンポーネントをアップグレードする必要があります。

- 1 Operations Console (OAMP)
- 2 Reporting Server
- 3 コール サーバ
- 4 VXML Server

1つのカテゴリのすべてのサーバを1つのメンテナンス ウィンドウでアップグレードする必要はありません。ただし、Unified CVP 展開または CVP ユニットの次のコンポーネントのセットに移る前に、1つのタイプのすべての CVP コンポーネントをアップグレードする必要があります。

図 4: CVP Server とコールパス



以下のシナリオは、マルチフェーズアップグレードの実装方法を示す例です。

シナリオ 2: メンテナンス ウィンドウで特定のタイプのすべてのサーバをアップグレードする

- メンテナンス ウィンドウ 1: RS1、RS2
- メンテナンス ウィンドウ 2: CS1、CS2、CS3、CS4
- メンテナンス ウィンドウ 3: VS1、VS2、VS3、VS4

シナリオ 3 : メンテナンス ウィンドウでサーバタイプのサブセットをアップグレードする

- メンテナンス ウィンドウ 1 : RS1、RS2、CS1
- メンテナンス ウィンドウ 2 : CS2、CS3、CS4、VS1
- メンテナンス ウィンドウ 3 : VS2、VS3、VS4

シナリオ 4 : メンテナンス ウィンドウで CVP ユニットからサーバタイプのサブセットをアップグレードする

- メンテナンス ウィンドウ 1 : RS1、CS1
- メンテナンス ウィンドウ 2 : CS2、VS1、VS2
- メンテナンス ウィンドウ 3 : RS2、CS3
- メンテナンス ウィンドウ 4 : CS4、VS3、VS4

アップグレードに関する考慮事項

CVPユニットまたはマルチフェーズアップグレード、あるいはその両方を計画するときに、以下のアップグレードに関する考慮事項を確認してください。

CVP ユニットおよびマルチフェーズ アップグレード

製品のアップグレードを複数のステップに分割するときに、以下の点を考慮することは重要です。

全体的な考慮事項

- サーバでのコンポーネントの共存
 - マルチフェーズアップグレードは、コンポーネントが共存する展開ではサポートされません。
 - CVPユニットのアップグレードでは、すべての共存コンポーネントが同じユニットの一部である場合、共存コンポーネントがサポートされます。非共存コンポーネントと同様、ユニットを構成するすべてのコンポーネントがアップグレードされるまで、CVPユニットはオフラインのままである必要があります。たとえば、共存する VXML Server とコールサーバが同じ CVP ユニットに存在する場合、そのユニットはアップグレードできます。すべてのコンポーネントがアップグレードされると、ユニットはコール処理を開始します。

**注意**

展開がアップグレード順序に沿って実行されず、その展開がコールを処理した場合、一部のコールデータは失われるおそれがあります。たとえば、7.0(2) Reporting Server がメッセージを 9.0(1) コールサーバから受信する場合、そのコールに関する CVP 9.0(1) で導入された新しいフィールドやメッセージはいずれも保持されません。

Ops Console

- Unified CVP 9.0(1) では、展開ごとに 1 つの Ops Console Server がサポートされます。
- Ops Console は、常に最初にアップグレードする必要があります。最初にアップグレードしないと、Unified CVP 9.0(1) リリースで導入されたプロパティを設定できません。
- Ops Console には、最後にリリースされたバージョンのユーザ インターフェイスのみが表示されます。以前のバージョンのデバイス タイプのインターフェイス画面形式はサポートされません。たとえば、コールサーバがバージョン 8.0(1) であるとき、9.0(1) バージョンのコールサーバ設定画面では、該当する場合、新しい設定オプションとデフォルト値が表示されます。
- Ops Console が古いリリース バージョンのデバイス タイプのオンライン ビューを実行する場合、デフォルトを適用して、古いデバイス タイプでは不明な新しいプロパティを読み込もうとします。
- 古いバージョンのデバイス タイプをサポートし続けるには、Ops Console を使用して、既存のプロパティの属性を削除または変更することはできません。
- 以前のバージョンのコンポーネントが新しいバージョンにしか適用されない設定プロパティを受け取る場合、トレース メッセージをログに記録します。
- Unified CVP デバイス タイプのバージョン情報は、すべての Unified CVP 9.0(1) コンポーネントで使用できます。アップグレードされていない CVP デバイス タイプのバージョン情報は、使用できません。



第 9 章

Unified CVP 9.0(1) への移行

Unified CVP 9.0(1) には、Windows 2008 R2 Server が必要です。Unified CVP 9.0(1) よりも前のバージョンは、Unified CVP 9.0(1) へのアップグレードをサポートしない Windows 2003 Server で実行されます。

Unified CVP では、この製品コンポーネントの Unified CVP 8.0(1) および Unified CVP 8.5(1) から Unified CVP 9.0(1) への移行がサポートされています。Unified CVP 9.0(1) に移行するには、Windows 2008 Server のライセンスを取得する必要があります。

移行を計画する際に、CVP 製品コンポーネントの移行を検討するだけでは不十分です。オペレーティングシステム、Unified Contact Center Enterprise、Unified CM、IOS などの Cisco ソフトウェア、およびサードパーティ製ソフトウェアのソリューション全体に関わる依存関係が存在します。また、すべての Unified CVP コンポーネントに新しいライセンスを適用する必要もあります。ライセンスの取得および適用の詳細については、[ライセンス](#)、(24 ページ) の項を参照してください。移行したコンポーネントにライセンスを適用しない場合、ソフトウェアは評価モードで実行されます。

この章は次のトピックで構成されています。

- [ハードウェアおよびソフトウェアの変更点](#)、43 ページ
- [CVP ソリューション コンポーネントのアップグレード](#)、44 ページ
- [Unified CVP ソフトウェアの移行](#)、45 ページ

ハードウェアおよびソフトウェアの変更点

既存の CVP 展開を Unified CVP Release 9.0(1) に移行するために、実行しなければならない処理を評価するとき、次のことを考慮します。

- 現在の Unified CVP コール制御サーバと Window ベースの VXML Server のすべては、Windows 2008 R2 Server で実行する必要があります。
- Reporting Server は、オプションのコンポーネントです。展開にレポート機能が必要な場合、そのための追加のマシンを展開する必要があります。

- Standalone Distributed Diagnostics and Service Network (SDDSN) は必要なくなりました。SDDSN サーバを保有している場合、これらのサーバを停止すること、または別の目的で使用することを検討してください。
- CVP Operations Server は必須コンポーネントです。展開オプションについては、『Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) Release Solution Reference Network Design (SRND)』 (http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1006/products_implementation_design_guides_list.html) を参照してください。これには、スタンドアロン展開も含まれます。SDDSN サーバが該当する仕様を満たしている場合、このサーバを CVP Operations Server として再利用できます。
- ゲートキーパーは、SIP 実装では必要ありません。SIP に移すまたは SIP を使用する場合、ゲートキーパーを解放できます。また、場合によっては、入力ゲートウェイまたは VXML ゲートウェイ（あるいはその両方）として使用するように変換できます。H.323 から SIP への移行の詳細については、[H.323 から SIP への包括展開モデルまたはコールディレクタ展開モデルの移行](#)、(59 ページ) を参照してください。
- SIP メッセージルーティング用の SIP プロキシサーバおよび DNS サーバは、SIP 実装のオプションコンポーネントです。これらのコンポーネントを使用する場合、それらのコンポーネントをネットワークに追加する必要があります。SIP プロキシサーバおよび DNS サーバは、他の CVP 製品コンポーネントと共存できません。
- 専用タイプ 2 およびタイプ 8 の CVP コール制御サーバは必要なくなりました。
- 古いゲートウェイハードウェアまたはゲートキーパーのハードウェアを使用する場合、このリリースに必要な IOS のバージョンは、そのハードウェアをサポートしません。そのため、新しいハードウェアを購入する必要があります。詳細については、『Hardware and Software System Specification for Cisco Unified Customer Voice Portal Software Release』 (http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1006/prod_technical_reference_list.html) を参照してください。

CVP ソリューションコンポーネントのアップグレード

以下の Unified CVP ソリューションコンポーネントは CVP 展開に密接に関係しているため、個々に独自のアップグレード手順が存在します。

IOS ゲートウェイ

Cisco ゲートウェイは、CVP ソリューションアップグレード互換性マトリクスで指定されている IOS リリースにアップグレードする必要があります。新しいバージョンの IOS には、以前のバージョンからの多くの構文上の変更点（特に、コールアプリケーションの分野）があります。CVP ソリューションアップグレード互換性マトリクスは、『Hardware and Software System Specification for Cisco Unified Customer Voice Portal Software Release』 ([Hardware and Software System Specification for Cisco Unified Customer Voice Portal Software Release](#)) で見つけることができます。

新しいバージョンの IOS を起動すると、実行コンフィギュレーションが新しい構文に自動的に変換されます。



(注) 処理前に古い設定をバックアップすることは非常に重要です。アップグレードした設定を取り消す方法はありません。

Ops Console Server でファイルを見つけて、それらのファイルをゲートウェイのフラッシュメモリにコピーする必要があります。error.wav メディアファイルは、%CVP_HOME%\OpsConsoleServer\GWDownloads にあります (たとえば、C:\Cisco\CVP\OpsConsoleServer\GWDownloads)。これらのすべての変更点の詳細については、『*Configuration and Administration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal*』を参照してください。

Application Control Engine

展開に Cisco コンテンツ サービス スイッチ (CSS) デバイスが含まれる場合、以前のリリースの Unified CVP 8.0(1) または Unified CVP 8.5(1) から Unified CVP 9.0(1) に移行する前に、CSS から Application Control Engine (ACE) に移行する必要があります。CSS から ACE への移行には、CSS2ACE コンバータ ツールを使用します。詳細については、<http://www.in.cisco.com/dss/adbu/dcas/adoptions/cssmigration/> を参照してください。

ACE のこのアプリケーションでは、エンジンは、主に特定のタイプのサービスの初期セッション要求に送るために使用されます。ACE のバージョン情報は、『*Hardware and Software System Specification for Cisco Unified Customer Voice Portal Software Release*』で確認できます。CVP 9.0(1) の ACE の指示に従ってください。

Unified CVP ソフトウェアの移行

以下のタスクでは、以前のリリースから移行 (Unified CVP 8.0(1) および Unified CVP 8.5(1) から Unified CVP 9.0(1) への移行) する手順について説明します。

Unified CVP ディスクのバックアップ

この移行には、ロールバック機能がありません。この移行の前にディスク全体をバックアップすることを推奨します。どの時点でも、ダウングレードが必要な場合に、このバックアップが役立ちます。

Operations Console の設定をバックアップする方法の詳細については、『*Operations Console Online Help for Cisco Unified Customer Voice Portal*』の「**Exporting an Operations Console Configuration**」を参照してください。Reporting Server データベースのバックアップの詳細については、『*Reporting Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal*』の「**Database Backup**」を参照してください。

Cisco Security Agent のアンインストール

CSA は、Unified CVP Release 9.0(1) 以降のリリースではサポートされません。CSA が存在する場合、Unified CVP をアップグレードする前に、CSA をアンインストールする必要があります。Unified CVP Release 9.0(1) 以降を実行するサーバに CSA をインストールすることはできません。

Cisco Unified CVP OAMP の移行

Cisco Unified CVP OAMP を移行するには、次の手順を実行します。

- CVP OAMP 設定のバックアップ
- CVP OAMP 設定の保存
- CVP OAMP 設定の復元

CVP OAMP 設定のバックアップ

Unified CVP 9.0(1) への移行後、既存の CVPOAMP 設定を保持する場合は、CVPOAMP 設定をバックアップする必要があります。CVPOAMP では、既存のすべての設定をファイルにエクスポートできます（ライセンスやアプリケーションスクリプトなどアップロードしたファイルを除く）。重要なこととして、CVP OAMP は sip.properties ファイルをエクスポートできないことに注意してください。既存の展開への完全な移行を達成するには、CVPOAMP の既存の設定をエクスポートすることに加え、sip.properties ファイルを手動でコピーする必要があります。

設定をエクスポートするには、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1 CVP OAMP Ops Console を起動します。
 - ステップ 2 OAMP Ops Console で、[System] をクリックしてから、[Export System Configuration] をクリックします。
[Export System Configuration] 画面が表示されます。
 - ステップ 3 [Export] をクリックします。
[Opening CVP-OpsConsole-Backup.zip] ウィンドウが表示されます。
 - ステップ 4 [Save File] を選択し、[OK] をクリックします。
-

CVP OAMP 設定の保存

ネットワーク ストレージメディア（または USB ドライブや光学 CD などのポータブルストレージメディア）に保存された設定を含むファイルをコピーします。ライセンス ファイルや

sip.properties ファイルのようなカスタムファイルは、後で検索できるように共有ストレージメディアに保存されます。

保存された設定やカスタムファイルがネットワークストレージメディアに格納される場合、共有ストレージメディアは、Unified CVP 9.0(1) をインストールするように計画している Windows 2008 R2 Server からアクセスできる必要があります。

CVP OAMP 設定の復元

CVP OAMP Server を Windows 2008 R2 Server にアップグレードします。Unified CVP 9.0(1) ソフトウェアメディア CD から CVP OAMP をインストールします。古いバージョンの OAMP からエクスポートされた CVP OAMP 設定は、最新バージョンに自動的にアップグレードされます。

Windows 2008 R2 Server の CVP OAMP 設定を復元するには、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** Cisco Resource Manager Windows サービスを停止します。
- [Start] > [All Programs] > [Administrative Tools] > [Services] を選択します。[Services] ウィンドウが表示されます。
 - サービス名のリストで、[Cisco Resource Manager] を選択し、[Stop] をクリックします。
- ステップ 2** 保存した OAMP 設定をインポートします。
- OAMP Ops Console で、[System] > [Import System Configuration] を選択します。[Import System Configuration] ウィンドウが表示されます。
 - [Browse] をクリックし、以前の Unified CVP OAMP の保存した OAMP 設定が含まれるネットワークストレージメディアでファイル名を選択します。
 - [Import] をクリックします。保存された OAMP 設定がインポートされます。
 - ネットワークストレージメディアから対応する CVP ディレクトリにカスタムファイル、ライセンスファイル、および sip.properties ファイルを手動でコピーし、復元操作を完了します。
 - Unified CVP の以前のバージョンからユーザ関連情報を含むバックアップを復元しなかった場合、ステップ 4 に進みます。
- ステップ 3** OAMP Ops Console では、[Database Administration] > [Manage Reporting Users] を選択します。古いバージョンの Unified CVP で作成された既存の Reporting ユーザを削除します。既存のユーザが機能しないため、新規ユーザを作成します。
- ステップ 4** 以前のバージョンの CVPOAMP からインポートした既存のユーザと同じパスワードを設定するには、次の手順を実行します。

- [Server Manager] > [Configuration] > [Local Users and Groups] > [Users] を選択します。
- 既存のユーザ名を右クリックし、[Set Password] を選択します。[Set Password] 画面で [Proceed] をクリックします。
- 古いパスワードを入力し、確認用にもう一度パスワードを入力します。
- [OK] をクリックします。

ステップ 5 OAMP サービス (Cisco CVP OPS Console Server および Cisco CVP Resource Manager) を再起動します。

- [Start] > [All Programs] > [Administrative Tools] > [Services] を選択します。[Services] ウィンドウが表示されます。
- [Cisco CVP Ops Console Server] を選択します。
- [Restart] をクリックします。[Services] で CVP Ops Console Server サービスが開始します。
- [Cisco CVP Resource Manager] を選択します。
- [Restart] をクリックします。[Services] ウィンドウで CVP Resource Manager サービスが開始します。

次の作業

この復元操作の後、CVP OAMP ログイン証明書を含む保存された CVP OAMP 設定からインポートされた新しいデータによって、すべての既存の CVP OAMP データが上書きされます。この復元操作の後、以前のバージョンの CVP OAMP の OAMP ログイン証明書を使用して、CVP OAMP Ops Console にログインする必要があります。

CVP Ops Console を使用したセキュアな通信

Ops Console とその他の CVP コンポーネントの間のセキュアな通信用の [Enable Secured Communication with the Ops Console] オプションを選択します。Ops Console とその他の CVP コンポーネントの間のセキュリティ証明書の設定については、『*Configuration and Administration Guide for Cisco CVP 9.0(1)*』 (http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1006/products_installation_and_configuration_guides_list.html) の第 5 章「Configuring and Modifying CVP Security」を参照してください。

Unified CVP コール サーバの移行



- (注) Cisco Unified CVP コール サーバをリリース 9.0(1) に移行するときには、すべての Unified CVP コンポーネントに新しいライセンスを適用する必要もあります。ライセンスの取得および適用の詳細については、[Unified CVP ライセンシング](#)、(11 ページ) を参照してください。移行したコンポーネントにライセンスを適用しない場合、ソフトウェアは評価モードで実行されます。

移行を開始する前に、以前の CVP インストール済み環境に戻す必要が生じた場合に備え、冗長性を確保するために既存の CVP インストール済み環境を別のコンピュータに手動でバックアップすることを推奨します。



- (注) シスコでは、コール サーバのコンフィギュレーション ファイルの手動での変更はサポートされていません。コンフィギュレーション ファイルを手動で変更する場合、Unified CVP 9.0(1) への移行中に、変更された情報がバックアップされません。

Cisco Unified CVP コール サーバを移行するには、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1 Windows Server 2008 R2 をインストールし、Unified CVP 9.0(1) のインストールを計画している新しい Windows Server 2008 R2 に以前の CVP 8.x Windows Server 2003 の IP アドレスとホスト名を割り当てます。
 - ステップ 2 Unified CVP 9.0(1) インストーラを Windows Server 2008 R2 で実行します。CVP Server コンポーネントをインストールします。
 - ステップ 3 Operations Console にログインし、[Device Management] > [Unified CVP Call Server] にナビゲートします。
 - ステップ 4 選択された IP アドレスとホスト名で Unified CVP コール サーバを選択します。[Edit] をクリックします。
 - ステップ 5 [Save and Deploy] をクリックし、設定を Unified CVP コール サーバに展開します。
 - ステップ 6 [System] > [SIP Server Groups] を選択します。[SIP Server Groups] 画面で、以前の OAMP 設定のインポート手順で設定したデータが入力されていることを確認します。[Save and Deploy] をクリックして、処理が正常に完了したことを確認します。
 - ステップ 7 [System] > [Dialed Number Pattern] を選択します。[Dialed Number Pattern] 画面で、以前の OAMP 設定のインポート手順で設定したデータが入力されていることを確認します。[Deploy] をクリックし、処理が正常に完了したことを確認します。
 - ステップ 8 [Device Management] > [Media Server] を選択します。[Default Media Server] ドロップダウンリストから、適切なメディア サーバを選択します。[Set] をクリックし、[Deploy] をクリックします。
 - ステップ 9 マシンにインストールされたメディア サーバから、[Internet Information Services] > [Sites] を選択します。新規グループをリストに追加して、[Add] をクリックし、[everyone] を選択します。グループ Everyone にフルコントロールを付与するには、[full control] チェックボックスをオンにします。
 - ステップ 10 FTP サイトで [Restart] をクリックして、FTP サーバを再起動します。
-

Cisco Unified VXML Server の移行

はじめる前に

Cisco Unified CVP VXML Server をリリース 9.0(1) に移行するときは、Unified Call Studio もリリース 9.0(1) に移行する必要があります。VXML Server および Call Studio のバージョンは、Call Studio アプリケーションを VXML Server と連携させるために、同じである必要があります。また、すべての Unified CVP コンポーネントに新しいライセンスを適用する必要もあります。ライセンスの取得および適用の詳細については、[ライセンス](#)、[\(24 ページ\)](#) を参照してください。移行したコンポーネントにライセンスを適用しない場合、ソフトウェアは評価モードで実行されます。

手順

- ステップ 1** テストサーバおよび実稼働サーバで、以下の場所にあるすべてのサードパーティライブラリ (.class または .jar files) をバックアップします (ここで、APP_NAME は各展開済み音声アプリケーションの名前です)。
- %CVP_HOME% は、デフォルトで C:\Cisco\CVP です
 - %CVP_HOME%\VXMLServer\common\classes
 - %CVP_HOME%\VXMLServer\common\lib
 - %CVP_HOME%\VXMLServer\applications\APP_NAME\java\application\classes
 - %CVP_HOME%\VXMLServer\applications\APP_NAME\java\application\lib
 - %CVP_HOME%\VXMLServer\applications\APP_NAME\java\util
- また、%CATALINA_HOME%/webapps/CVP/audioに展開されたすべてのカスタムオーディオファイルもバックアップします。
- ステップ 2** Unified CVP Server が VXML Server と同じ IP アドレスを使用するため、VXML Server をシャットダウンします。
- ステップ 3** Unified CVP Server コンポーネントをターゲット マシンの Unified CVP 9.0(1) インストーラからインストールします。
- ステップ 4** Operations Console にログインし、[Device Management] > [Unified CVP VXML Server] にナビゲートします。
- ステップ 5** 選択された IP アドレスとホスト名で Unified CVP コールサーバを選択します。
- ステップ 6** [Edit] をクリックし、編集する VXML Server 設定を選択します。
- ステップ 7** [Save and Deploy] をクリックし、設定を新しい VXML Server に展開します。
- ステップ 8** セキュアな接続が Ops Console と VXML Server の間で以前に使用されていた場合、VXML Server と Ops Console の間の SSL 証明書を設定します。
- ステップ 9** Ops Console を使用して、ライセンス ファイルを新しい VXML Server にアップロードします。
- ステップ 10** バックアップしたオーディオファイルをフォルダ %CATALINA_HOME%/webapps\CVP\audio に復元します。
- ステップ 11** VXMLServer サービス **Cisco CVP VXML Server** を再起動します。

次の作業



- (注) 上記の手順を実行することに加え、Operations Console を使用する VXML Server の設定方法の詳細について、『*Configuration and Administration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal*』の「Configuring a VXML server」の項を参照してください。

Cisco Unified Call Studio の移行

Unified Call Studio は、Microsoft の開発者用ワークステーションソフトウェア（特に Windows XP、Windows Vista、および Windows 7）でサポートされますが、Windows 2008 R2 Server ソフトウェアではサポートされません。Call Studio 8.0(1) および 8.5(1) を Call Studio 9.0(1) に移行できます。CATALINA_HOME\webapps\CVP\audio に展開されたオーディオファイルは、削除されます（CATALINA_HOME は、Tomcat インストールディレクトリです）。移行する前にオーディオファイルをバックアップすることを推奨します。



- (注) リリース 9.0(1) の Unified Call Studio の新しいライセンスを取得する必要があります。以前のリリースのライセンスは、最新バージョンでは有効ではありません。ライセンスを Call Studio に適用する方法については、[Call Studio ライセンスの適用](#)、(26 ページ) を参照してください。

Cisco Unified Call Studio を移行するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** バージョン制御システムにまだ保存していない場合、開発マシンで Call Studio を使用し、すべてのプロジェクトをオフラインメディアにエクスポートします。[Navigator] ビューの任意のプロジェクトを右クリックして、[Export] を選択し、[Export] ウィザードを完了することによって、プロジェクトをエクスポートできます。
- (注) [Export] ウィザードによって提供されるリストでチェックを入れることによって、複数のプロジェクトを同時にエクスポートできます。
- ステップ 2** プロンプトが表示されたら、Call Studio インストーラを実行し、ライセンスをインストールします。
- ステップ 3** Unified Call Studio で、以前にエクスポートした Call Studio をインポートします。プロジェクトのインポート中に、[Existing Cisco Unified CVP Project into Workspace] オプションを選択します。必要に応じて、このインポートプロセスによって、プロジェクトが CVP 9.0 フォーマットに自動的にアップグレードされます。
- (注) アプリケーションを（ファイルシステムからインポートするのではなく）ソースリポジトリからチェックアウトする場合、変換プロセスを開始するには、それらのアプリケーションは Call Studio プロジェクトとして再インポートする必要があります。また、インポート後の最初のチェックインでは、各プロジェクトのすべてのファイルは変更済みと見なされ、リポジトリで更新する必要があります。
- ステップ 4** Java 5 を使用して、1.4 よりも前の Java バージョンでコンパイルされたカスタムコンポーネントを再コンパイルします。Java 1.4 でコンパイルされたカスタムコンポーネントは、再コンパイルせずに Java 5 で実行されます。Java 5 は、Unified CVP 9.0(1) の必須のランタイムバージョンです。ただし、ユーザの責任において、下位互換性に影響することのある Java 5 の変更点のリスト

を確認し、必要なアップデートを行う必要があります。 <http://java.sun.com/j2se/1.5.0/compatibility.html> で互換性に関するページを見つけることができます。

- ステップ 5** すべてのプロジェクト（直前のステップで新たに再コンパイルされたコンポーネントを含める必要があります）を適切なターゲット Cisco Unified CVP 9.0 VXML Server に展開します。複数のターゲット CVP VXML Server に 1 回のステップでプロジェクトを一括転送する Ops Console を使用します。

CVP Reporting Server の移行

既存の CVP Reporting Server の移行では、大量のデータを移行する必要がある場合、時間がかかる可能性があります。フルの Reporting Server データベース（25 GB のサイズ）を移行する時間が、合計約 5 時間になることがあります。

CVP Reporting データベースの移行

Unified CVP 8.x Reporting データベースを Unified CVP 9.0(1) Reporting データベースに移行し、提供されるさまざまな機能にアクセスできます。Unified CVP 9.0(1) Reporting データベースは、Windows 2008 R2 Server でのみサポートされます。Unified CVP 8.x Reporting データベースは Windows 2003 によってサポートされるため、Unified CVP 9.0(1) Reporting データベースへの直接の更新はできません。移行時に以前のコールデータを保持するには、管理者は既存のデータベースをアンロードし、そのデータベースを Unified CVP 9.0(1) Reporting データベースにロードします。

Unified CVP 8.x Reporting データベースを Unified CVP 9.0(1) Reporting データベースに移行するには、以下のタスクを実行する必要があります。

Unified CVP Reporting Server の準備

手順

- ステップ 1** CVP 9.0(1) Reporting Server を Windows 2008 R2 Server にインストールします。CVP Reporting データベースが正常に起動し、実行していることを確認します。
- （注） Informix IDS - CVP サービスがインストールされ、実行されていることを Windows Service Manager で確認します。
- ステップ 2** コマンドプロンプトから **dbaccess** を実行し、[database] を選択します。
- ステップ 3** 各データベースが選択されていることを確認するため、矢印キーを使用して、以下を選択し、Return キーを押します。
- **callback**
 - **ciscoadmin**

- cvp_data

Unified CVP 8.x Reporting データベースからのデータのアンロード

次の手順を実行して、Unified CVP 8.x Reporting データベースをアンロードします。

手順

-
- ステップ 1** ユーザ Informix として Cisco Unified CVP 8.x にログオンします。
- ステップ 2** Cisco CVP コール サーバ サービスを Windows Service Manager から停止します。
(注) アンロードする前に、アンロード スクリプトがハードディスク領域を確認します。
- ステップ 3** CVP 9.0(1) インストーラ DVD を CD ドライブに挿入します。OR は、CVP ISO ファイルを抽出します。
- ステップ 4** [CVP]>[Migration] にナビゲートします。
- ステップ 5** コマンドプロンプトから、ディレクトリを Migration フォルダに変更します。
(注) Migration フォルダをローカルディスクにコピーして、アンロード スクリプトを直接実行することもできます。
- ステップ 6** migrate_unload.bat ファイルを見つけます。
- ステップ 7** 次のコマンドを実行して Reporting データベースをアンロードします。migrate_unload.bat
-p <path where db can be exported>

例 :

```
migrate_unload.bat -p c:\cvpdata
```

スクリプトの実行が完了した後、データベースは指定したパスの cvpdb.tar ファイルにエクスポートされます。この例では、cvpdb.tar は、c:\cvpdata にエクスポートされます。

- ステップ 8** エクスポートされた cvpdb.tar を CVP 9.0(1) データベースの Reporting Server にコピーします。
-

Unified CVP 9.0(1) データベースへのデータのロード

レガシー コール データを使用して Unified CVP 9.0(1) Reporting データベースをロードするには、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** CVP 9.0(1) インストーラ DVD を CD ドライブに挿入します。OR は、**CVP ISO ファイル**を抽出します。
- ステップ 2** [CVP] > [migration] にナビゲートします。
- ステップ 3** コマンドプロンプトから、ディレクトリを Migration フォルダに変更します。
(注) Migration フォルダをローカルディスクにコピーして、ロードスクリプトを直接実行することもできます。
- ステップ 4** ローカルディスクで Unified CVP 8.x データベースバックアップファイル (cvpdb.tar) を見つけ、9.0(1) データベースにロードします。
(注) これは、Unified CVP 8.x データベースからデータをアンロードしたときに、作成したバックアップファイルです。
- ステップ 5** 次のコマンドを実行し、CVP データベースをロードします。migrate_load.bat -p <absolute path to tar ball>
例 : migrate_load.bat -p c:\cvpdata\cvpdb.tar
(注) バックアップ cvpdb.tar ファイルが c:\cvpdata にある場合、スクリプトロードは migrate_load.bat -p c:\cvpdata\cvpdb.tar として実行する必要があります。
このスクリプトによって、3 つの CVP Reporting データベースすべてがレガシー コールデータで Unified CVP 9.0(1) Reporting データベースにロードされます。
-

Operations Console (OAMP) での Reporting Server 設定

移行が完了した後、ユーザは OAMP で Reporting Server を設定または再設定する必要があります。移行プロセス中に、ユーザが目的のマシンに対して同じ IP アドレスを保持することを決定した場合、ユーザは以前の OAMP 設定をインポートし、Reporting Server を再展開する必要があります。一方、サーバの IP アドレスが変更される場合、ユーザは OAMP でサーバの以前のインスタンスを削除して、新規 Reporting Server を追加し、同じものを展開する必要があります。

データ移行のおおまかなタイムライン

Unified CVP を使用して、データベースでのコール詳細をキャプチャできます。データベースを所有している場合、格納されるデータのサイズを OAMP ページから確認できます。次の手順に従います。

- 1 [Device Management] に移動します。
- 2 [Unified CVP Reporting Server] の下で、リストから目的のデータベースを選択します。
- 3 [Database Administration] > [Database Details] を選択します。



(注) Reporting データベースは、小 (10 GB)、中 (50 GB)、大 (90 GB) として分類されます。以下の表には、CVP 8.5(1) の CVP 9.0(1) への移行にかかる時間が示されています。

データベースサイズ (GB)	データをアンロードする時間	データをロードする時間	合計時間
10	40 分	50 分	90 分
50	3 時間	3.5 時間	6.5 時間
90	3.5 時間	5.5 時間以上	10 時間以上



(注) 移行スクリプトを実行する前に、システムに十分なディスク領域があることを確認してください。

以前に展開された Unified CVP 音声アプリケーションの移行

Unified CVP 9.0(1) でそのまま (つまり、Call Studio から再展開せずに) 実行したい以前に展開された Unified CVP 音声アプリケーションがある場合、そのように実行できます。VXML Server 9.0(1) では、展開された Unified CVP 音声アプリケーションを直接実行できます。すべての機能は維持され、必要な手動の手順はありません。ただし、このリリースの新しい機能 (Web サービス統合、サブダイアログの起動、ローカルホットリンクなど) を活用するために、Call Studio にプロジェクトをインポートすることもできます。

その他の Unified CVP ソフトウェアのリリース 9.0(1) への移行

Unified CVP 9.0(1) は、VXML ゲートウェイの新しいスクリプトを使用します。Unified CVP 包括コールフローモデルでは、VXML ゲートウェイの VXML、.wav スクリプト、および .tcl スクリプトが CVP コールサーバのバージョンと一致している必要があります。CVP 9.0(1) インストーラは自動的に新規ファイルをゲートウェイにコピーしないため、Unified CVP Operations Console を使用して適切なスクリプトを VXML ゲートウェイに転送する必要があります。ゲートウェイにスクリプトを転送する方法については、Operations Console のオンラインヘルプを参照してください。包括コールフローモデルの詳細については、『**Configuration and Administration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal**』を参照してください。

非 CVP ソフトウェアのアップグレード

以下の Cisco ソフトウェアおよびサードパーティ製ソフトウェアにアップグレードする必要がある場合、この時点で、これらのアップグレードを実行します。

- ASR/TTS Server ソフトウェア
- Gateway IOS
- ACE

『*Hardware and System Software Specification for Cisco Unified Customer Voice Portal (Unified CVP) Release*』を参照して、必要なアップグレードを判別してください。



(注) インストールプロセス中に、アプリケーションサーバとして Tomcat を選択する場合、Tomcat Application Server Release 5.5.31 がインストールされます。そのため、このコンポーネントを別個にアップグレードする必要はありません。

Unified CVP コンポーネントがアップグレードされているメンテナンス期間中に必要な非 CVP コンポーネントをアップグレードします。Unified CVP コンポーネントは、特定の順序でアップグレードする必要があります。「マルチフェーズ アップグレード」に、コンポーネントのアップグレード順序に関する追加情報が記載されています。

関連トピック

[CVP インストールの移行, \(2 ページ\)](#)



第 10 章

CVP ソリューションの移行

- [CVP 展開モデルの移行, 59 ページ](#)
- [9.0\(1\) への移行, 61 ページ](#)

CVP 展開モデルの移行

Unified CVP Release 9.0(1) の機能における追加および変更点に伴い、考慮できる可能な展開移行がいくつかあります。

- H.323 から SIP への包括展開モデルまたはコール ディレクタ展開モデルの移行
- レポート機能または ICM ルックアップ機能の VXML Server への追加

この項では、これらの移行の実行に関するガイドラインおよび手順を示します。

H.323 から SIP への包括展開モデルまたはコール ディレクタ展開モデルの移行

Unified CVP 9.0(1) 以降では、SIP ベースの実装のみがサポートされます。以前のリリースの Unified CVP 8.0(1) または Unified CVP 8.5(1) から Unified CVP 9.0(1) に移行する前に、H.323 から SIP に移行する必要があります。現在の CVP 展開モデルが包括またはコールディレクタである場合、H.323 から SIP に移行するには、この項の説明に従って、この移行を実行します。

この移行では、次のタスクを実行します。

- オプションで、新規 SIP プロキシ サーバまたは DNS サーバ、あるいはその両方の展開。
- SIP サービス機能の Unified CVP コール サーバへの追加。
- SIP ダイアル番号マッピングの設定。
- 入力ゲートウェイ、VXML ゲートウェイ、および Cisco Unified Communications Manager の設定。

- 更新された設定のテスト、および H.323 サポートの削除（テストが成功した場合）。

H.323 から SIP に変換し、包括コール フロー モデルまたはコール ディレクタ コール フロー モデルを使用する場合、SIP が GKTMP をサポートしていないこと、インバウンド動的ルーティングが CUSP プロキシ サポートを経由して実行されることに注意してください。

この移行を実行するには、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** SIP プロキシ サーバまたは DNS サーバ、あるいはその両方をインストールおよび設定します。
- ステップ 2** 必要に応じて、SIP サービスを CVP コール制御サーバ機能に追加します。この時点では、H.323 サービスを削除する必要はありません。SIP プロキシ サーバが使用されている場合、SIP サービスをこれらのデバイスを指すように設定します。
- ステップ 3** SIP ダイアル番号マッピングを設定します。SIP プロキシ サーバを使用している場合、これらのサーバに関する設定を実行します。使用していない場合、CVP Operations Console の SIP サービス設定の画面で、この設定を実行します。このプロセスについては、ガイドとしてゲートキーパーゾーンプレフィックス リストを参照してください。ゲートキーパーで設定したのと同じダイアル番号を SIP に対しても設定する必要があります。以下のダイアル番号の 3 つのクラスをマップする必要があります。
- **VRU 転送ラベル**：これには、VXML ゲートウェイを対象とするすべての番号が含まれます。相関ルーティングを使用する場合、変数相関を可能にするため、ここで指定するダイアル番号には、ワイルドカードを末尾に付ける必要があります。TranslationRouteToVRU ルーティングを使用する場合、ここでトランスレーションルート DNIS を設定します。
 - **着信 DNIS**：これらは、ゲートキーパーでは、CVP コール制御サーバ（より厳密に言うと CVP Voice Browser）を対象とする番号です。SIP の目的は、これらが CVP コールサーバを対象とすることです。
 - **ACD またはエージェント DNIS**：これには、出力ゲートウェイまたは Unified CM を対象とするすべての番号が含まれます。
- ステップ 4** 入力ゲートウェイ、VXML ゲートウェイ、および Unified CM を設定するには、次の手順を実行します。
- a) 通常、SIP をサポートするようにゲートウェイを設定します。この時点では、通常、H.323 をディセーブルにしたり、ゲートキーパーの登録設定を削除したりする必要はありません。
 - b) セッションターゲット RAS ではなく SIP を使用するように、各入力ゲートウェイの発信 VoIP ダイアルピアを設定します。SIP プロキシサーバが使用されている場合、それらのサーバを対象とするように、これらのダイアルピアを設定します。使用されていない場合、1 つ以上の CVP コールサーバを対象とするように、これらのダイアルピアを設定します。
 - c) SIP ダイアルピアになるように、各 VXML ゲートウェイの受信 VoIP ダイアルピアを設定します。

- d) 受信ゲートウェイおよびプロキシサーバが SIP トランク デバイスとなるように、Unified CM を設定します。

ステップ 5 いくつかのテスト コールを試行します。テストが成功したら、次の手順を実行して H.323 サポートを削除します。

- a) CVP Operations Console で、H.323 サービスを各 CVP コール サーバから削除します。
b) 受信ゲートウェイで、H.323 サポート、およびゲートウェイをゲートキーパーに登録しているすべての設定を削除します。
c) ゲートキーパーを解放します。

スタンドアロン VXML Server コンポーネント

Unified CVP 4.0 よりも前のスタンドアロン VXML Server 展開には、Unified ICME コンポーネントは含まれていませんでした。これらの展開では、アプリケーションは VXML ゲートウェイに到達するコールの直接の結果として呼び出され、単一のポストアプリケーション転送が許可されます。

Unified CVP バージョン 4.0(x) 以降では、インストール中に VXML Server を選択して、レポート機能または ICM ルックアップ機能を追加できます。Unified ICME Integration with VXML Server は、公称です。CVP VXML Server の詳細については、『*Operations Console Online Help for Cisco Unified Customer Voice Portal*』または『*User Guide for Cisco Unified CVP VXML Server and Cisco Unified Call Studio*』を参照してください。

9.0(1) への移行

Unified CVP Release 9.0(1) の機能における追加および変更に伴い、実行する必要がある可能な CVP 環境移行がいくつかあります。

- Operations Console
- CVP Server
- Reporting Server



(注) Unified CVP 9.0(1) インストールの間、[CVP Server] というインストール オプションを選択すると、コール サーバ、VXML Server、および Media Server は一緒にインストールされます。

この項では、CVP 環境をバージョン 8.0(1) または 8.5(1) から 9.0(1) に移行するために、従う必要がある手順を示します。移行中にサーバの再展開が必要とされるすべてのタスクが示されます。

Ops Console Server の再展開

CVP Ops Console Server を CVP リリース バージョン 8.0(1) または 8.5(1) から 9.0(1) に再展開するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** アップグレードする前に、Ops Console Web サービス アプリケーションを起動します。
- a) [System Menu] オプションを選択します。
 - b) [Export System Configuration] オプションを選択します。
- ステップ 2** Ops Console Server をアップグレードした後に、以下を実行します。
- a) [System Menu] オプションを選択します。
 - b) [Import System Configuration] オプションを選択します。
 - c) Cisco CVP OPS Console Server および Cisco CVP Resource Manager サービスを再起動します。
-

上記の手順を実行すると、8.0(1) または 8.5(1) の Ops Console 設定値がアップグレードされた 9.0(1) サーバにロードされます。詳細については、http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/custcosw/ps1006/products_user_guide_list.html からオンラインで入手可能な『*Operations Console Online Help for Cisco Unified Customer Voice Portal*』の最新バージョンを参照してください。

CVP Server の再展開

CVP Server を CVP リリース バージョン 8.0(1) または 8.5(1) から 9.0(1) に再展開するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 VXML アプリケーションをバックアップします。
 - ステップ 2 カスタム メディア ファイルおよび Java コードをバックアップします。
 - ステップ 3 CVP Server マシンを再インストールします。
 - ステップ 4 コール サーバ デバイスを Ops Console に展開します。
 - ステップ 5 VXML Server デバイスを Ops Console に展開します。
 - ステップ 6 コール サーバおよび VXML Server に再度ライセンスを付与します。
 - ステップ 7 CVP Server を再起動します。
 - ステップ 8 必要に応じて、ダイヤル番号パターンのシステム レベル設定を再展開します。
 - ステップ 9 必要に応じて、SIP サーバ グループのシステム レベル設定を再展開します。
 - ステップ 10 必要に応じて、場所のシステム レベル設定を再展開します。
 - ステップ 11 必要に応じて、サービス コールバックのシステム レベル設定を再展開します。
 - ステップ 12 必要に応じて、SNMP 設定を再展開します。
 - ステップ 13 VXML アプリケーションを再転送または展開します。
 - ステップ 14 カスタム メディア ファイルおよび Java コードを CVP Server にコピーします。
-

CVP Reporting Server の再展開

CVP Reporting Server を CVP リリース バージョン 8.0(1) または 8.5(1) から 9.0(1) に再展開するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 Reporting Server マシンを再インストールします。
 - ステップ 2 OAMP で Reporting Server デバイスを保存および展開します。
 - ステップ 3 Reporting Server に再度ライセンスを付与します。
 - ステップ 4 Reporting Server を再起動します。
 - ステップ 5 必要に応じて、サービス コールバックのシステム レベル設定を再展開します。
 - ステップ 6 必要に応じて、SNMP 設定を再展開します。
-

CVP VXML Server の再展開

CVP VXML Server (スタンドアロン) を CVP リリース バージョン 8.0(1) または 8.5(1) から 9.0(1) に再展開するには、次の手順を実行します。



- (注) VXML Server のみをインストールするオプションはありませんが、CVP をインストールして、VXML Server を設定および実行できます。つまり、コールサーバをインストールし、コールサーバ コンポーネントは設定せずに VXML コンポーネントのみを設定するようにそのコールサーバを変更することによって、VXML Server のみを作成できます。

手順

- ステップ 1 VXML Server (スタンドアロン) マシンを再インストールします。
- ステップ 2 OAMP で VXML Server (スタンドアロン) デバイスを保存および展開します。
- ステップ 3 VXML Server (スタンドアロン) に再度ライセンスを付与します。
- ステップ 4 VXML Server (スタンドアロン) を再起動します。
- ステップ 5 VXML アプリケーションを再展開できるように、それらをバックアップします。
詳細については、Cisco Unified CVP VXML Server のアップグレードに関する手順のステップ 1 を参照してください。
- ステップ 6 VXML アプリケーションを再転送または展開します。
- ステップ 7 必要に応じて、SNMP 設定を再展開します。



第 11 章

トラブルシューティング

この章では、以下の作業中に発生する可能性のある問題を解決する手順を示します。

- Unified CVP ソフトウェアのインストール、および初期設定の実行。
- Unified CVP ソフトウェアのアップグレード。
- Unified CVP ソフトウェアのアンインストール。
- [InstallShield エンジンがインストールできない](#), 65 ページ
- [インストール中の Reporting パスワードエラー](#), 66 ページ
- [インストーラが \[Select Directory\] 画面の次に進むことができない](#), 66 ページ
- [Informix のアンインストール中のダイアログボックス](#), 67 ページ
- [アンインストール中に検出される Informix のメッセージ](#), 67 ページ

InstallShield エンジンがインストールできない

問題 Unified CVP のインストール中に、次のエラーメッセージが表示されます。

```
「The InstallShield Engine(ikernel.exe) could not be installed. Ikernel.exe could not be copied to C:\Program Files\Common Files\InstallShield\Engine\6\net\Intel 32.」
```

考えられる原因 インストールプログラムの複数のインスタンスが実行されています。



(注) InstallShield (Unified CVP のインストールプログラム) では、一度に 1 個の ikernel.exe しか実行できません。

解決法 すべてのインストールプログラムを停止して、Unified CVP インストールプログラムを実行します。

インストール中の Reporting パスワード エラー

問題 Reporting のインストール中に Reporting パスワードを指定するときに、次のメッセージが表示されます。

```
[Error 2245 while running: changing default password for user db_admin]
```

考えられる原因 Reporting をインストールしているマシンのパスワードセキュリティポリシーが、Unified CVP Reporting のパスワード要件と矛盾しています。多くの場合、マシンパスワードセキュリティポリシーには、0 より大きい最小パスワード経過時間、または Unified CVP Reporting のパスワード要件が許可するパスワードの最大長より長いパスワードの最大長があります。

解決法 Reporting をインストールしているマシンで、インストールプロセスを中断します。[Local Security Policy] コントロールパネル ([Control Panel] > [Administrative Tools] > [Local Security Policy]) を開き、[Password Policy] ([Security Settings] > [Account Policies] > [Password Policy]) を確認します。マシンのパスワードポリシーが、Unified CVP Reporting のパスワード要件と矛盾している場合、適切な調整を行います。インストールプロセスを再開します。必要な調整を行えない場合、またはこれらの調整を行った後に問題が続く場合、ネットワーク管理者に相談してください。

インストーラが [Select Directory] 画面の次に進むことができない

問題 インストールプロセスで、[Select Directory] 画面の次に進むことができません。

```
[<DIR> currently contains data. Unified CVP will not install to a directory that already contains data - please select another directory. If this is the correct directory, then cancel the install, remove the directory and re-run the Unified CVP installer]
```

考えられる原因 指定したディレクトリに、CVP の以前のバージョンまたはビルド、あるいは別のプログラムのデータが含まれています。

解決法 指定したディレクトリが正しいことを確認してください。

- ディレクトリが正しくない場合、正しいディレクトリを指定します。
- ディレクトリが正しい場合、[Cancel] をクリックし、ディレクトリを削除して、Unified CVP インストーラを再実行します。

Informix のアンインストール中のダイアログボックス

問題 Informix Dynamic Server をアンインストールしていると、アンインストールのプロセス中に次のメッセージが示されるダイアログボックスが表示されます。

「Could not delete product files and/or directories. Check documentation for more details.」

考えられる原因 このメッセージは良性です。これは、Informix Dynamic Server の削除に関する問題を示すものではありません。

解決法 [OK] をクリックして、アンインストール プロセスを続行します。

アンインストール中に検出される Informix のメッセージ

問題 Windows 2008 で Unified CVP をアンインストールしているときに、以下のメッセージが示されたダイアログボックスが表示されます。

「The Informix database, installed by the Reporting server, has been detected on this system. You must uninstall it before re-running this installer or change your package selection.」

考えられる原因 最初に Informix をアンインストールせずに Unified CVP のアンインストールを試行しました。

解決法 Unified CVP のアンインストールをキャンセルし、Informix をアンインストールしてから、Unified CVP をアンインストールします。



索引

C

- Call Studio [3, 21, 26](#)
 - インストール手順 [21](#)
 - ライセンスの適用 [26](#)
- Cisco Security Agent [8](#)
 - ディセーブル化 [8](#)
- CVP [11, 15](#)
 - インストール手順 [15](#)
 - ライセンスング [11](#)
- CVP 環境移行 [61, 62, 63, 64](#)
 - CVP OAMP Server [62](#)
 - CVP Reporting Server [63](#)
 - CVP VXML Server (スタンドアロン) [64](#)
 - CVP Server [62](#)
- CVP コンポーネント [3, 4, 5, 55](#)
 - Call Studio [5](#)
 - CVP Server [3](#)
 - Operations Console [3](#)
 - Remote Operations [4, 55](#)
 - Video Media Server [4](#)
- CVP ユニット [37](#)
 - アップグレード [37](#)

I

- IBM HTTP Server [9, 53, 54](#)
 - VXML Server のインストール [9, 53, 54](#)
- IOS ゲートウェイ [44](#)
 - CVP コンポーネント アップグレード [44](#)

R

- Remote Operations [3](#)
- Reporting Server [3, 24](#)
 - ライセンスの適用 [24](#)

V

- Video Media Server [3](#)
- VXML Server [3, 24](#)
 - ライセンスの適用 [24](#)
- VXML Server のインストール [9, 53, 54](#)
 - IBM HTTP Server [9, 53, 54](#)

W

- Windows 仮想メモリの増加 [10](#)
- Windows コンポーネント [5](#)
 - SNMP サービス [5](#)
 - Web サーバ (IIS) [5](#)

あ

- アップグレード [33, 37, 40, 43](#)
 - CVP ユニット [37](#)
 - 計画 [37](#)
 - 考慮事項 [40](#)
 - ソリューション互換性マトリクス [33](#)
 - 方法 [37](#)
 - マルチフェーズ [37](#)
- アップグレードタスク [2](#)
- アンインストール [29, 30](#)
 - Cisco Unified CVP インストール プログラムから [30](#)
 - Windows 2008 R2 Server 上 [29](#)
 - Windows コントロール パネルから [30](#)

い

- インストール後のタスク [23](#)
- インストール タスク [1, 57](#)

インストール手順 [15, 21](#)Call Studio [21](#)CVP [15](#)Windows 7 [15](#)Windows Vista [15](#)Windows XP [15](#)インストール前のタスク [7](#)Cisco Security Agent (CSA) のディセーブル化 [7](#)CVP 関連ファイルのクローズおよびアンロック [7](#)IBM HTTP Server のインストール [7](#)WebSphere Application Server のインストール [7](#)簡易ネットワーク管理プロトコル (SNMP) のインストール [7](#)ハードウェアおよびソフトウェアの要件の確認 [7](#)複数のイーサネットインターフェイスのディセーブル化 [7](#)

え

エラー メッセージ [65](#)

こ

コア ソフトウェア [3](#)コール サーバ [24](#)ライセンスの適用 [24](#)コンテンツ サービス スイッチ [45](#)CVP コンポーネント アップグレード [45](#)

さ

サーバ ライセンスの適用 [24](#)

し

システム メディア ファイル [3](#)

せ

セキュリティの考慮事項 [24](#)

て

展開の移行 [59](#)H323 から SIP へ [59](#)

と

トラブルシューティング [65](#)

は

ハードウェアおよびソフトウェアの要件 [7](#)

ほ

ポート [11](#)ライセンスング [11](#)

ま

マルチフェーズ アップグレード [37](#)アップグレード [37](#)

ら

ライセンスング [11, 24](#)CVP [11](#)ポート [11](#)ライセンスの適用 [26](#)Call Studio [26](#)