



Cisco Unified Customer Voice Portal Release 10.0(1) インストール およびアップグレードガイド

初版：2013年12月12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。

このマニュアルで使用している IP アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスおよび電話番号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、ネットワーク トポロジ図、およびその他の図は、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および電話番号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。

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)

© 2015 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



目次

はじめに vii

このドキュメントについて vii

対象読者 vii

関連資料 vii

サポートに関するシスコへの連絡 viii

マニュアルに関するフィードバック viii

インストール前 1

Unified CVP コンポーネント 1

要件 2

Unified CVP Server 3

Unified CVP Operations Console 4

Unified CVP Reporting サーバ (任意) 5

Unified Call Studio (任意) 5

追加コンポーネント 5

Unified CVP のインストール モード 6

インストール前の作業 7

新規インストール 7

7

既存の Unified CVP VM のアップグレード 7

仮想マシンのハードウェア バージョンのアップグレード 7

E1000 から VMXNet 3 への VM ネットワーク アダプタのアップグレード 8

アップグレードされた仮想マシンでのリソース予約の有効化 9

Unified CVP のインストール 11

仮想マシンでの Unified CVP のインストール 11

CVP Server のインストール 12

Operations Console のインストール 13

Remote Operations のインストール	13
Reporting サーバのインストール	14
Reporting サーバの仮想マシンでセカンド ドライブをインストールします	15
Unified Call Studio のインストール	15
Unified CVP のインストール後	17
ポートブロックのディセーブル化	17
セキュリティ	18
Unified CVP REST API のメタデータの同期の開始	18
Sync-up ツールを使用したメタデータ ファイルの同期	19
Unified CVP/Call Studio のアンインストール	21
Windows コントロール パネルからの Unified CVP/Call Studio のアンインストール	21
インストール メディアを使用した Unified CVP/Call Studio のアンインストール	22
Unified CVP のアップグレード	23
アップグレード パス	24
Unified CVP のアップグレード戦略	24
CVP ユニット	25
マルチフェーズ アプローチ	25
アップグレードに関する重要な考慮事項	25
アップグレード前のタスク	26
Unified CVP のアップグレード	27
Operations Console のアップグレード	28
U-law の Operations Console 10.0(1) への U-law の Operations Console 9.0(1) のアップグレード	28
A-law の Operations Console 10.0(1) への U-law の Operations Console 9.0(1) のアップグレード	28
A-law の Operations Console 10.0(1) への A-law の Operations Console 9.0(1) のアップグレード	29
CVP Server のアップグレード	30
U-law の CVP Server 10.0(1) への U-law の CVP Server 9.0(1) のアップグレード	30
A-law の CVP Server 10.0(1) への U-law の CVP Server 9.0(1) のアップグレード	31
A-law の CVP Server 10.0(1) への A-law の CVP Server 9.0(1) のアップグレード	31
Remote Operations のアップグレード	31

Reporting Server のアップグレード	31
Call Studio のアップグレード	32
アップグレード後の作業	33
Unified CVP の移行	35
移行前のタスク	35
Operations Console の移行	36
Operations Console 設定のバックアップ	37
Operations Console の設定の復元	37
Operations Console を使用したセキュアな通信	39
コール サーバの移行	39
VXML Server の移行	40
Unified Call Studio の移行	41
Reporting Server の移行	42
Reporting Server の準備	43
レポート データベースからのデータのアンロード	43
Reporting サーバ データベースへのデータのロード	44
Operations Console へのレポーティング サーバの設定	45
Unified CVP の再展開	45
Operations Console の再展開	45
CVP Server の再展開	45
Reporting サーバの再展開	46
Call Studio の再展開	46
Unified CVP ライセンシング	47
ライセンス計画	47
評価ライセンス	49
ライセンスの生成	49
Call Server/VXML Server/Reporting サーバのライセンスの適用とアップグレード	50
Call Studio のライセンスの適用とアップグレード	51



はじめに

- [このドキュメントについて](#), [vii ページ](#)
- [対象読者](#), [vii ページ](#)
- [関連資料](#), [vii ページ](#)
- [サポートに関するシスコへの連絡](#), [viii ページ](#)
- [マニュアルに関するフィードバック](#), [viii ページ](#)

このドキュメントについて

このドキュメントでは、VXML Server に含まれている要素の仕様を示します。

対象読者

このガイドは、Unified CVP ソフトウェアをインストールまたはアップグレードするネットワーク管理者を対象としています。

関連資料

- *Cisco Unified Customer Voice Portal* マニュアル ガイド
- *Cisco Unified Customer Voice Portal* ハードウェアおよびシステム ソフトウェアの仕様
- *Cisco Unified Customer Voice Portal* 設計ガイド

サポートに関するシスコへの連絡

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コメントは次のメールアドレス宛にお送りください。

メール送信先：ccbu_docfeedback@cisco.com



第 1 章

インストール前

この章では、Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) のコンポーネントと、さまざまなインストールモードについて説明します。Unified CVP のインストールのデフォルトコンポーネントと同時に、追加のコンポーネントも選択できます。ビジネスの要件に基づいて、インストールオプションを選択します。

- [Unified CVP コンポーネント, 1 ページ](#)
- [要件, 2 ページ](#)
- [追加コンポーネント, 5 ページ](#)
- [Unified CVP のインストールモード, 6 ページ](#)
- [インストール前の作業, 7 ページ](#)

Unified CVP コンポーネント

表 1 : *Unified CVP* コンポーネント

Unified CVP コンポーネント	説明
CVP Server	このサーバは次のコンポーネントから構成されています。 <ul style="list-style-type: none">• コール サーバ• VXML サーバ• メディア サーバ• SNMP モニタリング サービス

Unified CVP コンポーネント	説明
Operations Console	Operations Console は OAMP（運用管理、保守、およびプロビジョニング）としても知られている、Web ベースのインターフェイスで、Unified CVP の個々のコンポーネントの設定と管理に使用します。
Remote Operations	このコンポーネントでは、Unified CVP ソリューションコンポーネントのリモート管理ができます。これには、運用およびリソースモジュール（ORM）が含まれます。
Reporting サーバ	このサーバは、レポートに使用可能な履歴リポジトリ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、そのデータをデータベースに格納します。 (注) IBM Informix データベースは、Reporting サーバの一部としてインストールされます。IBM Informix のライセンスは、Reporting サーバの一部としてバンドルされています。
Call Studio	このコンポーネントは、VXML ベースの実行用のコールフローを開発するための設計と構文を提供します。

要件

この項では、Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) のプラットフォームとソフトウェアの要件について説明します。

表 2: Unified CVP プラットフォームおよびソフトウェアの要件

Unified CVP のコンポーネント/タスク	プラットフォームの要件
Unified CVP サーバ	(注) 次の場所の Unified CVP Virtualization Wiki を参照してください。 Unified CVP の Virtualization Wiki
Unified Operations Console	
Unified Reporting サーバ	
Unified Call Studio	2 GB 以上の RAM Microsoft Windows (XP Service Pack2、Windows 7、Windows 8) との互換性

Unified CVP のコンポーネント/タスク	プラットフォームの要件
仮想化プラットフォーム	<p>Cisco Unified Computing System (UCS) B シリーズおよび C シリーズ</p> <p>(注) 次の URL で Open Virtualization Archive (OVA) テンプレートにアクセスします：http://software.cisco.com/download/type.html?mdfid=270563413&flowid=5229</p>



- (注) ハードウェアの要件、互換性、サイジングについては、『*Hardware and Software System Specification for Cisco Unified Customer Voice Portal Software Guide (Cisco Unified Customer Voice Portal のハードウェアおよびソフトウェアの仕様に関するソフトウェアガイド)*』および『*Cisco Unified Customer Voice Portal Design Guide (Cisco Unified Customer Voice Portal の設計ガイド)*』を参照してください。

Unified CVP Server

カテゴリ	要件
Operating System (オペレーティングシステム)	<p>Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard および Enterprise</p> <p>(注) 最新のオペレーティングシステム サービス アップグレードリリースを適用するには、Microsoft のアップグレードに関する Web サイトを参照してください。</p>

カテゴリ	要件
その他の必要な部品	<p>最小で 10 MB が Unified CVP システム メディア ファイルに使用可能である必要があります。シスコは、米国英語および中南米スペイン語の数、日、月、通貨タイプなどの .wav ファイルを提供しています。</p> <p>(注) メディア ファイルを追加すると、その分の領域が新たに必要になります。メディアサーバは、コールサーバ、VXML サーバ、または同じ物理マシン内のそれら両方の組み合わせと共存できます。詳細については、『<i>Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) Design Guide (Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) 設計ガイド)</i>』を参照してください。</p> <p>Windows プラットフォームでは、簡易ネットワーク管理プロトコルと WMI Windows Installer Provider がコールサーバにインストールされていることが必要です。</p>
制約事項	<p>サポートされるサードパーティのウイルス スキャン ソフトウェアはコールサーバで有効にできますが、固定ディスクの完全なウイルス スキャンは、コールが別のシステムに転送されている間（優先）、またはコール量が少ない時間のいずれかにオフラインで実行する必要があります。固定ディスクの完全なスキャンは、コールサーバに負荷がかかっている間は実行しないでください。</p>

Unified CVP Operations Console

カテゴリ	要件
Operating System (オペレーティング システム)	<p>Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard および Enterprise</p> <p>(注) 最新のオペレーティング システム サービス アップグレード リリースを適用するには、Microsoft のアップグレードに関する Web サイトを参照してください。</p>

Unified CVP Reporting サーバ (任意)

カテゴリ	要件
Operating System (オペレーティングシステム)	Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard および Enterprise
制約事項	サポートされるサードパーティのウイルス スキャン ソフトウェアは Reporting サーバで有効にできますが、固定ディスクの完全なウイルス スキャンは、コールが別のシステムに転送されている間 (優先)、またはコール量が少ない時間のいずれかにオフラインで実行する必要があります。固定ディスクの完全なスキャンは、Reporting サーバに負荷がかかっている間は実行しないでください。

Unified Call Studio (任意)

カテゴリ	要件
サポート対象ハードウェア	2 GB 以上の RAM が必要
Operating System (オペレーティングシステム)	Windows との互換性 Microsoft Windows XP、Microsoft Windows 7、Microsoft Windows 8

追加コンポーネント

Unified CVP ソフトウェアの一部ではないコンポーネントに関しては、以下を使用することができますが、CVP コンポーネントと一緒に使用することで完全なソリューションにすることができます。

- 自動音声認識 (ASR) サーバ/音声合成 (TTS) サーバ
- Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco Unified SIP Proxy
- 入力ゲートウェイ

- 出力ゲートウェイ
- Voice XML ゲートウェイ
- Cisco Unified Border Element (CUBE)
- F5 BIG-IP® トラフィックマネージャおよびロードバランサ
- Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)

Unified CVP のインストールモード

表 3: *Unified CVP* のインストールモード

インストールモード	説明
実稼働	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。
ラボ専用	<p>このモードを使用して、学習およびテスト用に Unified CVP をインストールします。</p> <p>ラボ専用モードを使用するには、コマンドラインからインストーラを起動し、<code>setup.exe</code> フォルダを参照して、setup.exe labonly と入力します。</p> <p>(注) ラボ専用モードでは、コールサーバおよび Reporting サーバをまとめてインストールできますが、いずれかを選択してアンインストールすることはできません。たとえば、Reporting サーバを削除する場合は、Unified CVP を再インストールする必要があります。</p>

インストール前の作業

新規インストール

手順

-
- ステップ1 インストール用の Unified CVP インストール DVD を入手します。
 - ステップ2 必要な展開モデルのコンポーネントを特定します。ハードウェアの要件、互換性、サイジングについては、『*Cisco Unified Customer Voice Portal Design Guide (Cisco Unified Customer Voice Portal 設計ガイド)*』参照してください。
 - ステップ3 サーバがサポート対象ハードウェアとして一覧表示され、サイズが適切に設定されていることを確認します。
 - ステップ4 ハードドライブなどの新しいサーバハードウェアが正しく動作していることを確認します。
 - ステップ5 Unified CVP インストーラを起動にする前に、サーバ上で実行しているサードパーティのサービスやアプリケーションを停止します。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）。
 - ステップ6 必要な CVP コンポーネントのライセンスを取得します。
 - ステップ7 Unified CVP の仮想化に必要な、サポートされている仮想化ハードウェアとソフトウェアを入手します。
-

既存の Unified CVP VM のアップグレード

仮想マシンのハードウェアバージョンのアップグレード

仮想マシンのハードウェアバージョンをアップグレードする場合は、[『Unified CVP Virtualization Wiki』](#)を参照してください。

E1000 から VMXNet 3 への VM ネットワーク アダプタのアップグレード

手順

- ステップ 1** パブリック ネットワークおよびプライベート ネットワークの設定（IP アドレス、サブネットマスク、デフォルトゲートウェイ、DNS、永続的なスタティック ルートなど）を記録します。
重要 新しい仮想マシンのネットワーク アダプタの設定を再作成するには、これらの値が必要です。
- ステップ 2** Unified CVP サービスを停止します。ネットワーク アダプタの再設定中にサービスをアクティブにすることはできません。
- ステップ 3** 次の手順を実行し、VMXNet 3 のパブリック ネットワーク アダプタを追加します。
- VM のコンテキストメニューから [Edit Settings] を選択します。
 - [Hardware] タブで [Add] をクリックします。
 - [Device Type] ページで [Ethernet Adapter] を選択し、[Next] をクリックします。
 - [Adapter Type] ドロップダウンリストから [VMXNet 3] を選択し、[Next] をクリックします。
 - [Network label] ドロップダウンリストからパブリック ネットワーク ポートグループを選択し、[Finish] をクリックします。
- ステップ 4** 次の手順を実行し、コール サーバまたは VXML Server 用、Operations Console 用および Reporting サーバ用の VM に VMXNet 3 のプライベート ネットワーク アダプタを追加します。
- VM のコンテキストメニューから [Edit Settings] を選択します。
 - [Hardware] タブで [Add] をクリックします。
 - [Device Type] ページで [Ethernet Adapter] を選択し、[Next] をクリックします。
 - [Adapter Type] ドロップダウンリストから [VMXNet 3] を選択し、[Next] をクリックします。
 - [Network label] ドロップダウンリストからプライベート ネットワーク ポートグループを選択し、[Finish] をクリックします。
- ステップ 5** ステップ 1 で E1000 パブリック ネットワーク アダプタおよびプライベート ネットワーク アダプタから記録したネットワーク設定を VMXNet 3 のパブリック ネットワーク アダプタとプライベート ネットワーク アダプタに適用します。
- ステップ 6** VMXNet 3 のパブリック ネットワーク アダプタおよびプライベート ネットワーク アダプタを有効にします。
- ステップ 7** VM 上の Windows Server 2008 R2 に永続的なスタティック ルートを追加します。
- ステップ 8** 次の手順を実行し、E1000 パブリック ネットワーク アダプタを削除します。
- VM のコンテキストメニューから [Edit Settings] を選択します。
 - [Hardware] タブで [E1000 public network adapter] を選択します。
 - [Remove] をクリックし、[Finish] をクリックします。
- ステップ 9** 次の手順を実行し、コール サーバ/VXMLServer 用、Operations Console 用および Reporting サーバ用の VM から E1000 プライベート ネットワーク アダプタを削除します。
- VM のコンテキストメニューから [Edit Settings] を選択します。
 - [Hardware] タブで [E1000 private network adapter] を選択します。

c) [Remove] をクリックし、[Finish] をクリックします。

- ステップ 10** パブリック ネットワークとプライベート ネットワークの接続をテストするには、**traceroute** を使用します。
- ステップ 11** Unified CVP サービスを再度有効にします。

アップグレードされた仮想マシンでのリソース予約の有効化

VM のハードウェア バージョンを Virtualization Wiki に掲載されている情報に基づいてアップグレードした後、次の手順を実行し、それぞれの Unified CVP VM 上でリソース予約を有効にします。

手順

- ステップ 1** vSphere クライアントにログインし、Unified CVP VM を選択します。
- ステップ 2** VM を右クリックして、オプションの [Edit Settings] をポップアップ メニューから選択します。[Virtual Machine Properties] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3** [Resources] タブを選択します。
カスタマイズが可能な仮想ハードウェア リソースの設定が左側のダイアログボックスに表示されます。それぞれの仮想ハードウェアのリソース割り当てが右側に表示されます。
- ステップ 4** Unified CVP VM のリソース予約を有効にします。
(注) Unified CVP VM の仮想ハードウェアのリソース予約を有効にするには、CPU およびメモリの設定を変更する必要があります。CPU とメモリの仮想ハードウェア リソースの設定については、次の表を参照してください。

表 4: Unified CVP コンポーネントの詳細

	CPU			ハード ディスク	ハード ディスク		
	Sockets	コア	メモリ	ディスク 1	ディスク 2	CPU 速度 の予約	メモリ の予約
CVP VXML	2	2	4 GB	146 GB	該当なし	2200	4 GB
OAMP	1	2	2 GB	40 GB	該当なし	400	2 GB
Reporting サーバ	2	2	4 GB	72 GB	438 GB	1800	4 GB

- ステップ 5** CVP VM の CPU およびメモリの仮想ハードウェア リソースの設定を行った後、[OK] をクリックして [VM Properties] ダイアログボックスを閉じます。

CVP VM が再設定され、リソース予約が有効になります。



第 2 章

Unified CVP のインストール

Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) DVD の CVP フォルダには、すべての CVP コンポーネントの設定ファイルが含まれています。Call Studio フォルダには、Call Studio の設定ファイルが含まれています。

Unified CVP ソフトウェアをインストールする必要があるのは、ローカル管理者のみです。



(注)

- Unified CVP をインストールする前に、http://www.cisco.com/en/US/products/ps7138/tsd_products_support_series_home.html のライセンス情報を参照してください。
- Reporting サーバに選択したサーバがワークグループに含まれていることを確認します。

- [仮想マシンでの Unified CVP のインストール](#), 11 ページ
- [CVP Server のインストール](#), 12 ページ
- [Operations Console のインストール](#), 13 ページ
- [Remote Operations のインストール](#), 13 ページ
- [Reporting サーバのインストール](#), 14 ページ
- [Unified Call Studio のインストール](#), 15 ページ

仮想マシンでの Unified CVP のインストール

はじめる前に

- Unified CVP の仮想化プラットフォームの ESXi に対する大規模な受信オフロード (LRO) をディセーブルにします。
- Unified Computing System (UCS) をインストールし、設定します。
- VMware ESXi をインストールし、起動します。

- ESXi が設定され、ネットワーク経由でアクセス可能であることを確認します。
- Open Virtualization Archive (OVA) テンプレート リンクを検出します。

手順

-
- ステップ 1 OVA テンプレートを使用して Unified CVP 仮想マシンを作成します。
 - ステップ 2 必要に応じて、CVP コンポーネントを選択します。
 - ステップ 3 Windows Server 2008 Standard R2 SP1 をインストールします。
 - ステップ 4 OVA テンプレートの展開時に、選択した CVP コンポーネントをインストールします。
-

CVP Server のインストール

Unified CVP の新規インストールには、メディア ファイルの U-law と A-law の両方のタイプの音声プロンプト エンコード形式が含まれています。デフォルトのアプリケーションも、メディア ファイルとともにインストールされます。要件に応じて、形式のタイプを選択します。

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。
 - ステップ 2 使用許諾契約を確認し、同意して、[Next] をクリックします。
 - ステップ 3 [Select Package] 画面で、コンピュータにインストールする Unified CVP コンポーネントを選択し、[Next] をクリックします。
 - (注) 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 4 [Voice Prompt Encode Format Type] 画面で、次の選択オプションのいずれかを選択します。
 - U-law Encoded Wave Format
 - A-law Encoded Wave Format
 - ステップ 5 [X.509 Certificate] 画面で、必要な情報をフォームに入力し、[Next] をクリックします。
 - ステップ 6 [Install] をクリックします。
 - (注) 進行中はインストールをキャンセルできません。
 - ステップ 7 インストール直後にコンピュータを再起動するか、後で再起動するかを選択し、[Finish] をクリックします。
-

次の作業

[Operations Console のインストール](#), (13 ページ)

Operations Console のインストール

Unified CVP の新規インストールには、Operations Console のインストールに必要なメディア ファイルの U-law と A-law の両方のタイプの音声プロンプト エンコード形式タイプが含まれています。要件に応じて、形式のタイプを選択します。

手順

-
- ステップ 1** [CVP Server のインストール](#), (12 ページ) の手順のステップ 1～7 を実行します。
- ステップ 2** [Ready to Install the Program] 画面で、選択したコンポーネントを確認し、[Install] をクリックします。
- ステップ 3** [Ops Console Password 画面の [Password] フィールドにパスワードを入力し、[Password (for verification)] に確認のためにパスワードを再入力して [Next] をクリックします。
- (注) [Ops Console Password] 画面に一覧表示されているパスワード作成の基準を遵守します。
 - (注) Operations Console の管理者および Web サービス管理者 (wsmadmin) が Operations Console のパスワードを使用します。
- ステップ 4** インストール直後にコンピュータを再起動するか、後で再起動するかを選択し、[Finish] をクリックします。
-

次の作業

[Remote Operations のインストール](#), (13 ページ)

Remote Operations のインストール

手順

-
- ステップ 1** [Operations Console のインストール](#), (13 ページ) の手順のステップ 1～4 を実行します。
- ステップ 2** インストール直後にコンピュータを再起動するか、後で再起動するかを選択し、[Finish] をクリックします。
-

次の作業

[Reporting サーバのインストール](#), (14 ページ)

Reporting サーバのインストール

手順

-
- ステップ 1** Reporting サーバが任意のドメインに含まれず、ワークグループに含まれていることを確認します。
- ステップ 2** [CVP Server のインストール](#), (12 ページ) の手順のステップ 1 ~ 4 を実行します。
- ステップ 3** レポートデータベースのデータとバックアップデータを保存するルートドライブを選択し、[Next] をクリックします。
- (注) 400 GB 以上のサイズの E:\ ドライブ、またはセカンドドライブを選択してレポートデータベースのデータを保存し、データのバックアップを保管します。
- [Database Size Selection] 画面が表示されたら、次のオプションを指定します。
- [Standard] : 250 GB 以上の空きディスク領域が必要です。
 - [Premium] : 375 GB 以上の空きディスク領域が必要です。
- ステップ 4** 購入したライセンスに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。
- ステップ 5** [Ready to Install the Program] 画面で、選択したコンポーネントを確認し、[Install] をクリックします。
- ステップ 6** [Reporting Password] 画面の [Password] フィールドにパスワードを入力し、[Password (for verification)] に確認のためにパスワードを再入力して [Next] をクリックします。
- (注) インストール後に、必要に応じて Reporting サーバをドメインに追加します。
- ステップ 7** インストール直後にコンピュータを再起動するか、後で再起動するかを選択し、[Finish] をクリックします。
-

次の作業

[Unified Call Studio のインストール](#), (15 ページ) (任意)

Reportingサーバの仮想マシンでセカンドドライブをインストールします

手順

-
- ステップ 1 [My Computer] > [Manage] を右クリックします。
 - ステップ 2 [Storage] セクションで、[Disk Management] をクリックします。
 - ステップ 3 未フォーマットのパーティション（通常は [Disk 1]）を選択します。
 - ステップ 4 [Online] を右クリックし、ディスクを初期設定します。
 - ステップ 5 [Format] をクリックし、NTFS でフォーマットプロセスを続行します。
-

Unified Call Studio のインストール

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。
 - ステップ 2 [Welcome] 画面で [Next] をクリックします。
(注) このページ、またはこのページに続く [Ready to Install the Program] 画面の前までのダイアログ画面で [Cancel] をクリックすると、インストールがキャンセルされ、[Exit Setup] ダイアログボックスが表示されます。
 - ステップ 3 使用許諾契約を確認し、同意して、[Next] をクリックします。
 - ステップ 4 [Ready to Install the Program] 画面で、選択したコンポーネントを確認し、[Install] をクリックします。
 - ステップ 5 [InstallShield Wizard Complete] 画面で、[Finish] をクリックします。
-

Call Studio ソフトウェアがコンピュータにインストールされます。



第 3 章

Unified CVP のインストール後

Unified CVP のインストール後、すべての CVP コンポーネントが正常にインストールされたことを確認するためにインストール後のタスクを実行します。さらに、ポートブロッキングをディセーブルにし、セキュリティの問題に対処し、CVP コンポーネントにライセンスを適用します。



(注) インストール後のタスクには、CVP コンポーネントの設定は除外されます。CVP コンポーネントの設定については、『*Configuration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal (Cisco Unified Customer Voice Portal 設定ガイド)*』を参照してください。

この章では、次のインストール後のタスクについて説明します。

- [ポートブロックのディセーブル化, 17 ページ](#)
- [セキュリティ, 18 ページ](#)
- [Unified CVP REST API のメタデータの同期の開始, 18 ページ](#)

ポートブロックのディセーブル化

ポートの妨害するように設定されたアンチウイルスソフトウェアがあるコンピュータ上に Unified CVP Server コンポーネントをインストールした場合は、Unified CVP プロセスと Tomcat 実行ファイルを除外します。



(注) McAfee VirusScan 専用のポートをディセーブルにするには、次の手順を使用します。McAfee VirusScan 以外のアンチウイルスソフトウェアを使用している場合は、そのアンチウイルスソフトウェアのポートブロッキングルールで同等の除外を実行します。

手順

-
- ステップ 1** VirusScan コンソールで、[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] チェックボックスがオンになっている場合は、次の手順を実行します。
- a) [Prevent IRC communication] のプロパティを編集するには、[Edit] をクリックします。
 - b) [Add or edit a port blocking range] ダイアログボックスで、**VoiceBrowser.exe** と Tomcat 実行ファイルを [Excluded Process] テキストボックスに追加し、[OK] をクリックします。
- 重要** CVP Server の音声ブラウザと Tomcat 実行ファイルの文字列のスペースを削除し、正しく動作するようにします。
-

セキュリティ

選択した Unified CVP 展開によっては、特定のセキュリティ上の考慮事項に対処する必要があります。セキュリティについては、『*Configuration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal (Cisco Unified Customer Voice Portal 設定ガイド)*』を参照してください。



(注) Windows 2008 R2 に対するセキュリティ強化の追加は推奨されません。

Unified CVP REST API のメタデータの同期の開始

CVP REST API アーキテクチャでは、メディア サーバのメディア ファイルおよび VXML Server の VXML アプリケーションの情報は、Derby データベースのメタデータとして WSM Server に保存されます。これらのメタデータ情報は、REST API コールによって作成、更新、削除されます。メタデータが VXML Server およびメディア サーバのファイルと同期していない可能性がある場合があります。CVP Server の追加および削除、REST API 以外のツールによるアプリケーションおよびメディア ファイルの展開、VXML Server、REST API がサポートされていない 10.0 よりも前のバージョンからアップグレードした VXML Server の例を示します。

VXML Server とメディア サーバのファイルとメタデータの同期を有効にするには、新しいコマンドライン ツール「metasynch.cmd」(C:\Cisco\CVP\wsm\CLI で入手可能) を使用できます。内部的にツールは Synch Up API を使用して同期を実行します。これには 3 つの引数、つまり、WSM ユーザ名、WSM ユーザパスワード、およびサーバタイプ (MEDIA、VXML、または VXML_STANDALONE) が使用されます。サーバタイプの情報に基づいて、それぞれのサーバタイプのすべてのサーバが同期されます。サーバタイプ引数を入力しないと、メタデータは OAMP で設定されているすべてのメディア サーバおよび VXML Server と同期されます。

アップグレードの場合、メディア ファイルおよび VXML アプリケーションはメディア サーバと VXML Server にありますが、対応するメタデータ情報は、WSM Server にはありません。メタデータ情報がないと、ユーザは REST API を使用できず、メディア サーバと VXML Server の既存のメディア ファイルと VXML アプリケーションへのアクセス、更新、および削除ができなくなります。

Sync-up ツールを使用したメタデータ ファイルの同期

`metasynch.cmd` を呼び出すには、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** C:\Cisco\CVP\wsm\CLI の場所に移動します。
- ステップ 2** 次の引数を指定して `metasynch.cmd` ファイルを実行します。
- `wsm` のユーザ名
 - `wsm` のパスワード

例 :

```
metasynch.cmd wsmusername wsmpassword MEDIA
```

```
Usage : metasynch [オプション] username password [サーバ タイプ]
```

```
servertype : MEDIA/VXML/VXML_STANDALONE
```

```
options : -help -? print this help message
```

(注) サーバタイプの引数は、MEDIA、VXML、または VXML_STANDALONE タイプである必要があります。サーバタイプ引数を指定しないと、メタデータは、VXML Server 上のすべての VXML アプリケーションと、メディア サーバ上のすべてのメディア ファイルと同期されます。 `synch` コマンド ツールのログは次の場所にあります。

```
C:\Cisco\CVP\wsm\CLI\log\SyncTool.log
```



第 4 章

Unified CVP/Call Studio のアンインストール

- [Windows コントロールパネルからの Unified CVP/Call Studio のアンインストール](#), 21 ページ
- [インストールメディアを使用した Unified CVP/Call Studio のアンインストール](#), 22 ページ

WindowsコントロールパネルからのUnifiedCVP/CallStudioのアンインストール

はじめる前に

- すべてのアプリケーションをシャットダウンし、開いているすべてのファイルを閉じます。
- CVP コンポーネントおよび関連ファイルを閉じます。

手順

- ステップ 1 [Start] > [Control Panel] > [Programs and Features] をクリックします。
- ステップ 2 [Cisco Unified Customer Voice Portal / Cisco Unified Call Studio] をクリックし、[Remove] をクリックします。
- ステップ 3 [Next] をクリックします。
アンインストール後に、[Uninstall Complete] 画面が表示されます。アンインストールするコンポーネントによっては、コンピュータを再起動しなければならない場合があります。
(注) Unified CVP のアンインストール手順を実行しても、ログファイルなど、インストール後に生成されたすべてのファイルやフォルダがクリーンアップされるわけではありません。wwwroot のメディアフォルダを削除する機能では、インストールで作成されたか、ユーザが作成したかについて検証しません。メディアフォルダを削除するだけです。

インストールメディアを使用した Unified CVP/Call Studio のアンインストール

はじめる前に

- すべてのアプリケーションをシャットダウンし、開いているすべてのファイルを閉じます。
- CVP コンポーネントおよび関連ファイルを閉じます。

手順

ステップ 1 Unified CVP ソフトウェアの *setup.exe* ファイルを実行します。

ステップ 2 [Remove] オプションを選択して [Next] をクリックします。
[Uninstall Complete] 画面が表示されます。アンインストールするコンポーネントによっては、コンピュータを再起動しなければならない場合があります。

(注) Unified CVP のアンインストール手順を実行しても、ログファイルなど、インストール後に生成されたすべてのファイルやフォルダがクリーンアップされるわけではありません。wwwroot のメディアフォルダを削除する機能では、インストールで作成されたか、ユーザが作成したかについて検証しません。メディアフォルダを削除するだけです。



第 5 章

Unified CVP のアップグレード

新規および既存のプラットフォームが同じ場合は、Unified CVP の新しいバージョンにアップグレードできます。たとえば、Unified CVP 9.0(1) を Unified CVP 10.0(1) で置き換えるのはアップグレードです。これは、どちらのバージョンも同じプラットフォームで動作するためです。

ただし、既存のソフトウェアを、プラットフォーム、アーキテクチャ、またはアプリケーションの変更がある新しいバージョンで置き換える場合、このプロセスは移行と呼ばれます。たとえば、Unified CVP 8.5(1) を Unified CVP 10.0(1) で置き換えるのは移行です。これは、新しいバージョンが、以前のバージョンとは異なるプラットフォームで動作するためです。既存のバージョンを新しいバージョンで置き換えることがアップグレードか、または移行かについては、[アップグレードパス](#)、[\(24 ページ\)](#) を参照してください。

シスコの音声ソリューション コンポーネントのアップグレードは複数の段階からなるプロセスであり、ソリューションのコンポーネントは複数のアップグレード段階にグループ化されています。上のグレードのバージョンにスムーズに移行するには、ユーザは『[Cisco Unified Contact Center Enterprise Installation and Upgrade Guide \(Cisco Unified Contact Center Enterprise インストールおよびアップグレードガイド\)](#)』の「[Upgrade \(アップグレード\)](#)」の項に記載されているソリューション レベルのアップグレード順序に従う必要があります。



(注) ゲートウェイがリンクしているすべての CVP が最新バージョンにアップグレードされてから、最新バージョンの CVP に付属している TCL ファイルがゲートウェイ（通常は OAMP から）にプッシュされていることを確認します。

Unified CVP アップグレードは複数の段階からなるプロセスであり、この章の次の項で説明されています。

- [アップグレードパス](#)、[24 ページ](#)
- [Unified CVP のアップグレード戦略](#)、[24 ページ](#)
- [アップグレードに関する重要な考慮事項](#)、[25 ページ](#)
- [アップグレード前のタスク](#)、[26 ページ](#)
- [Unified CVP のアップグレード](#)、[27 ページ](#)

- [Operations Console のアップグレード](#), 28 ページ
- [CVP Server のアップグレード](#), 30 ページ
- [Remote Operations のアップグレード](#), 31 ページ
- [Reporting Server のアップグレード](#), 31 ページ
- [Call Studio のアップグレード](#), 32 ページ
- [アップグレード後の作業](#), 33 ページ

アップグレードパス

既存のバージョンを新しいバージョンに置き換えるためにプラットフォームの変更が必要かどうかに基づいて、製品の切り替えはアップグレードまたは移行と呼ばれます。次の表に、既存の Unified CVP バージョンを新しいバージョンに置き換えるためのアップグレードパスを示します。

表 5: *Unified CVP* のアップグレードパス

以前のリリースから新しいリリースへのアップグレードパス	プラットフォームの変更	変換プロセス	説明
9.0(1) から 10.0(1) へ	変更なし（両リリースとも Windows Server 2008 リリースで動作）	アップグレード	プラットフォームの変更なし
8.5(1) から 9.0(1) または 10.0(1) へ	Windows 2003 から Windows Server 2008 R2 へ	移行	新しいリリース用プラットフォームの変更

Unified CVP のアップグレード戦略

1つのメンテナンスウィンドウで Unified CVP をアップグレードできます。ただし、アップグレードする CVP Server の数が多い場合は、1つのメンテナンスウィンドウですべてをアップグレードすることができない場合があります。アップグレード戦略を使用すると、大規模な Unified CVP 展開でアップグレードプロセスを配布できるようになります。また、サーバのアップグレードを複数のステップに分割し、複数のメンテナンスウィンドウで実行させることができます。

Unified CVP アップグレード戦略は、次の項で説明します。

CVP ユニット

CVP ユニットは、VXML サーバ、コールサーバ、および Reporting サーバで構成されています。複数の CVP ユニットがある Unified CVP 展開では、一度に 1 つの CVP ユニートをアップグレードできます。たとえば、1 つのメンテナンス ウィンドウで関連サーバの 1 つの CVP ユニートをアップグレードできます。この展開は、H.323 プロトコルを使用し、コール処理とリスクの最小化を目的としてセッション開始プロトコル (SIP) に移行する必要があるコールセンターで役立ちます。

マルチフェーズアプローチ

マルチフェーズアプローチは、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ための戦略です。マルチフェーズアップグレードアプローチを使用すると、アップグレードをいくつかのフェーズに分けることができます。Unified CVP の展開に複数の CVP ユニットがある場合は、マルチフェーズアプローチを使用するとユニットごとにアップグレードできます。

展開に応じて、次のマルチフェーズアプローチのいずれかを選択します。

- 1 つのメンテナンス 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。
- 1 つのメンテナンス 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。
- 1 つのメンテナンス 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。



(注) 1 つのメンテナンス ウィンドウで 1 つのカテゴリのすべてのサーバをアップグレードする必要はありません。ただし、Unified CVP の展開または CVP ユニットの次のコンポーネントセットに移る前に、1 つのタイプのすべての Unified 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。Unified CVP コンポーネントのアップグレードの詳細については、[Unified CVP のアップグレード](#)、(27 ページ) を参照してください。

アップグレードに関する重要な考慮事項

- サービスの中断を回避するため、オフピーク時またはメンテナンス時に Unified CVP をアップグレードします。
- 変更はアップグレード後に失われるため、アップグレード中に設定に変更を加えないでください。
- ユニット内のすべてのコンポーネントをアップグレードするまで、CVP ユニットがオフラインのままであることを確認します。

- 正常に展開を行うには、シーケンス通りに Unified CVP コンポーネントをアップグレードします。アップグレードシーケンス中の変更は、コールデータの損失やエラー、または新しいバージョンで導入されたプロパティが設定できないという結果になります。
- 旧バージョンのデバイスタイプを引き続きサポートするには、既存のプロパティの属性を削除したり、変更したりしないでください。

アップグレード前のタスク

- すべてのプログラムを終了します。
- サーバで実行されているサードパーティ サービスおよびアプリケーションを停止します。
- Operations Console を除くすべての CVP コンポーネントの C:\Cisco\CVP をバックアップします。
- Operations Console の設定をバックアップします。 [Operations Console 設定のバックアップ](#)、(37 ページ) を参照してください。
- サーバがサポート対象ハードウェアとして一覧表示され、サイズが適切に設定されていることを確認します。当初のシステム設定以降の規模拡張も考慮してください。容量については、<http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1006/index.html> にあるマニュアルを参照してください。
- 必要に応じて、オペレーティングシステムを Windows 2003 SP2 から Windows Server 2008 R2 にアップグレードします。プラットフォームの変更が必要かどうかについての詳細は、[アップグレードパス](#)、(24 ページ) を参照してください。
- ログ ファイルをバックアップします。



(注) CVP Server ログ ファイルは <CVP_HOME>\logs に保存され、VXML Server ログ ファイルは <CVP_HOME>\VXMLServer\logs と <CVP_HOME>\VXMLServer\applications\<>app_name>\logs に保存されます。

- 自動バックアップが失敗した場合の冗長性を持たせるため、既存の CVP インストール ファイルを別のコンピュータにバックアップします。

Unified CVP のアップグレード



- (注) Cisco Unified CVP Server (VXML Server が同梱されています) をアップグレードする場合、Unified Call Studio も同じバージョンにアップグレードする必要があります。Unified Call Studio は、Unified Call Studio と CVP Server が同じバージョンである場合にのみ、CVP Server と連動します。

次の順序で Unified CVP 10.0(1) のアップグレードを実行します。

手順

- ステップ 1** 次の場所にある (.class ファイルや .jar ファイルなどの) サードパーティライブラリをバックアップします (ここでは、**APP_NAME** は展開した各音声アプリケーションの名前です)。
- %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
- (注) Unified CVP 10.0(1) では、Tomcat は 5.5 から 7.0 にアップグレードされます。VXML アプリケーションが必要とするサードパーティの .jar ファイルを %CVP_HOME%\VXMLServer\Tomcat\common\lib フォルダからバックアップします。この共通フォルダは Tomcat 7.0 で利用できなくなりました。そのため、Unified CVP 10.0(1) へのアップグレード後に、バックアップした以前の .jar ファイルを %CVP_HOME%\VXMLServer\Tomcat\lib フォルダにコピーします。
- ステップ 2** Cisco Unified CVP Operations Console (OAMP) をアップグレードします。 [Operations Console のアップグレード](#)、(28 ページ) を参照してください。
- ステップ 3** (任意) Cisco Unified CVP Reporting サーバをアップグレードします。 [Reporting Server のアップグレード](#)、(31 ページ) を参照してください。
- ステップ 4** Cisco Unified CVP Server をアップグレードします。 [CVP Server のアップグレード](#)、(30 ページ) を参照してください。
- ステップ 5** Cisco Unified Remote Operations をアップグレードします。 [Remote Operations のアップグレード](#)、(31 ページ) を参照してください。
- ステップ 6** Cisco Unified Call Studio をアップグレードします。 [Call Studio のアップグレード](#)、(32 ページ) を参照してください。
- ステップ 7** 以前に展開した Unified CVP の音声アプリケーションをアップグレードします。

Operations Console のアップグレード

現在インストールされているデフォルトのメディア ファイルは、Unified CVP 10.0(1) のアップグレード用に選択するメディア形式で上書きされます。ただし、カスタマイズされたメディアファイルはアップグレード中に上書きされません。カスタムアプリケーションやWhisper Agent-Agent Greeting (WAAG) などのカスタマイズされたメディア ファイルは、アップグレード前と同じ形式で保持されます。



(注) U-law は Unified CVP 10.0(1) のデフォルトのメディア ファイル形式です。

以降の項で、Operations Console 10.0(1) への Operations Console 9.0(1) のアップグレードに関するさまざまなシナリオを説明します。

U-law の Operations Console 10.0(1) への U-law の Operations Console 9.0(1) のアップグレード

手順

- ステップ 1 Unified CVP 10.0(1) 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。
インストーラが、自動的に以前のインストールを検出して、アップグレードプロセスをガイドします。
- ステップ 2 サーバを再起動します。

A-law の Operations Console 10.0(1) への U-law の Operations Console 9.0(1) のアップグレード

はじめる前に

Operations Console で A-law を実装するには、Unified CVP 9.0 FCS ビルドをインストールします。

手順

-
- ステップ 1** C:\Cisco\CVP\conf の場所に移動します。
- ステップ 2** カスタム アプリケーションや Whisper Agent-Agent Greeting (WAAG) などのカスタム メディア ファイルや、U-law のアプリケーションを A-law に変換します。
- ステップ 3** cvp_pkgs.properties ファイルで、**cvp-pkgs.PromptEncodeFormatALaw = 1** プロパティを 7 行目に追加して A-Law フラグを有効にします。
(注) 「=」記号の前後にスペースを入れる必要があります。
- ステップ 4** UnifiedCVP 10.0(1) 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。
- ステップ 5** 画面に表示される指示に従います。
- ステップ 6** サーバを再起動します。
(注)
- すべての標準的なパッケージ メディア ファイルとアプリケーションが A-law 形式でインストールされます。
 - カスタム アプリケーションや Whisper Agent-Agent Greeting (WAAG) などのカスタム メディア ファイルは、アップグレード前と同じ形式で保持されます。
-

次の作業

IOS スクリプトを Cisco IOS メモリにロードします。

A-law の Operations Console 10.0(1) への A-law の Operations Console 9.0(1) のアップグレード

はじめる前に

Operations Console で A-law を実装するには、Unified CVP 9.0 FCS ビルドをインストールします。

手順

-
- ステップ 1** C:\Cisco\CVP\conf の場所に移動します。
- ステップ 2** cvp_pkgs.properties ファイルで、**cvp-pkgs.PromptEncodeFormatALaw = 1** プロパティを 7 行目に追加して A-Law フラグを有効にします。
(注) 「=」記号の前後にスペースを入れる必要があります。
- ステップ 3** Unified CVP インストール DVD の新しいリリースの CVP\Installer_Windows フォルダから、setup.exe を実行します。

インストーラが、自動的に以前のインストールを検出して、アップグレードプロセスをガイドします。

ステップ 4 画面に表示される指示に従います。

ステップ 5 サーバを再起動します。

- (注)
- すべての標準的なパッケージメディア ファイルとアプリケーションが A-law 形式でインストールされます。
 - カスタム アプリケーションや WAAG などのカスタム メディア ファイルは、アップグレード前と同じ形式で保持されます。

次の作業

IOS スクリプトを Cisco IOS メモリにロードします。

CVP Server のアップグレード

はじめる前に

CVP Server で A-law を実装するには、Unified CVP 9.0 FCS ビルドをインストールします。

U-law の CVP Server 10.0(1) への U-law の CVP Server 9.0(1) のアップグレード

[U-law の Operations Console 10.0\(1\) への U-law の Operations Console 9.0\(1\) のアップグレード](#)、(28 ページ) の手順のステップ 1 ~ 2 を実行します。

次の作業

- 1 現在のバージョンの Unified CVP の Operations Console にログインし、[Bulk Administration] > [File Transfer] > [Scripts and Media] を選択します。
- 2 Cisco IOS **call application voice load <service_name>** CLI コマンドを使用して、各 CVP サービスの Cisco IOS メモリにゲートウェイ ダウンロードで転送されたファイルをロードします。
- 3 バックアップされたサードパーティのライブラリを復元します。
- 4 10.0 のライセンスで CVP サーバにライセンスを再適用します。

Operations Console を使用した VXML Server の設定方法の詳細については、『*Configuration and Administration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal* (Cisco Unified Customer Voice Portal の設定および管理ガイド)』を参照してください。

A-law の CVP Server 10.0(1) への U-law の CVP Server 9.0(1) のアップグレード

[A-law の Operations Console 10.0\(1\) への U-law の Operations Console 9.0\(1\) のアップグレード](#), (28 ページ) の手順のステップ 1 ~ 6 を実行します。

次の作業

[U-law の CVP Server 10.0\(1\) への U-law の CVP Server 9.0\(1\) のアップグレード](#), (30 ページ) の手順の「次の作業」の項を参照してください。

A-law の CVP Server 10.0(1) への A-law の CVP Server 9.0(1) のアップグレード

[A-law の Operations Console 10.0\(1\) への A-law の Operations Console 9.0\(1\) のアップグレード](#), (29 ページ) の手順のステップ 1 ~ 5 を実行します。

次の作業

[U-law の CVP Server 10.0\(1\) への U-law の CVP Server 9.0\(1\) のアップグレード](#), (30 ページ) の手順の「次の作業」の項を参照してください。

Remote Operations のアップグレード

手順

-
- ステップ 1 Unified CVP インストール DVD の新しいリリースの CVP\Installer_Windows フォルダから、setup.exe を実行します。
インストーラは、Remote Operations のインストールおよびアップグレードを自動的に検出して、アップグレードプロセスをガイドします。
 - ステップ 2 [Upgrade] 画面の指示に従い、[Upgrade] をクリックします。
 - ステップ 3 サーバを再起動します。
-

Reporting Server のアップグレード

Reporting Server の移行については、[Reporting Server の移行](#), (42 ページ) を参照してください。

はじめる前に

- Informix データベースをバックアップします。



(注) すべてのデータベース バックアップ ファイルが圧縮され、Reporting Server に保存されます。 `cvp_backup_data.gz` バックアップ ファイルが `cvp_db_backup` フォルダの `%INFORMIXBACKUP%` ドライブに保存されます。

- スケジュールされたページをオフにします。
- Reporting Server が任意のドメインに含まれず、ワークグループに含まれていることを確認します。必要に応じて、アップグレード後にドメインに追加します。

手順

-
- ステップ 1** Unified CVP インストール DVD の新しいリリースの `CVP\Installer_Windows` フォルダから、`setup.exe` を実行します。
インストーラは、Reporting Server のインストールおよびアップグレードを自動的に検出して、アップグレードプロセスをガイドします。
- ステップ 2** パスワードの画面で、パスワードを入力し、[アップグレード (Upgrade)] をクリックします。
インストール中に作成するパスワードを留めておきます。このパスワードは、設定用に Reporting Server にログインするときに必要です。
- ステップ 3** サーバを再起動します。
- ステップ 4** アップグレードされた Reporting Server にバックアップされたデータベースを復元します。
- ステップ 5** VMware 設定を更新するには、ユーティリティを実行します。 [VMware 設定ユーティリティのアップグレード](#) を参照してください。
-

Call Studio のアップグレード

はじめる前に

以前のバージョンのライセンスは、最新バージョンでは無効です。そのため、Unified Call Studio の新しいライセンスを取得します。

手順

-
- ステップ 1** [Navigator] ビュー内の任意のプロジェクトを右クリックし、[Export] を選択し、エクスポートウィザードの指示に従います。

- (注) エクスポート ウィザードで表示される一覧から、複数のプロジェクトを選択して同時にエクスポートします。
- ステップ 2** Unified CVP インストール DVD の新しいリリースの Call Studio\Installer_Windows フォルダから、setup.exe を実行します。
インストーラは、Call Studio のインストールおよびアップグレードを自動的に検出して、アップグレードプロセスをガイドします。
- ステップ 3** Call Studio に以前にエクスポートしたプロジェクトをインポートします。 [Existing Cisco Unified CVP Project into Workspace] オプションを選択します。
インポートプロセスによって、プロジェクトの形式が新しいバージョンに必要なに応じて自動的にアップグレードされます。
- (注) ファイルシステムからインポートする代わりに、ソースリポジトリからアプリケーションをチェックアウトした場合は、アプリケーションを Call Studio プロジェクトとして再インポートします。変換プロセスを開始するには、再インポートが必要です。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ているため、リポジトリで更新する必要があります。
- ステップ 4** 1.4 より前の Java バージョンでコンパイルされているカスタム コンポーネントは、Java 5 を使用して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。ただし、下位互換性に影響を与える可能性がある Java 5 の変更点リストを見直して、必要な更新を行う必要があります。互換性に関するページは、<http://java.sun.com/j2se/1.5.0/compatibility.html> にあります。

アップグレード後の作業

Unified CVP コンポーネントをアップグレードした後、Sync-up ツールを使用してメタデータ ファイルを同期します。詳細については、[Unified CVP REST API のメタデータの同期の開始](#)、(18 ページ) を参照してください。



第 6 章

Unified CVP の移行

最近のリリースの Unified CVP にプラットフォームの変更がある場合は、既存のリリースから最近のリリースへの移行が必要です。たとえば、Unified CVP 8.5(1) から Unified CVP 10.0(1) への移動も移行と見なされます。これは、最近のリリースのオペレーティングシステム、プラットフォーム、またはアーキテクチャの変更が含まれるためです。

移行には新しいハードウェアまたはソフトウェアへの移動と、あるデータベースからの別のデータベースへの移動が含まれることがあります。データベースの移行には、旧データベースの出力として使用され、新しいデータベースに保存できる共通形式へのデータ変換が必要です。

- [移行前のタスク, 35 ページ](#)
- [Operations Console の移行, 36 ページ](#)
- [コール サーバの移行, 39 ページ](#)
- [VXML Server の移行, 40 ページ](#)
- [Unified Call Studio の移行, 41 ページ](#)
- [Reporting Server の移行, 42 ページ](#)
- [Unified CVP の再展開, 45 ページ](#)

移行前のタスク

はじめる前に

- 冗長性を持たせるため、Unified CVP インストール ファイルとデータを別のコンピュータにバックアップします。



注意 移行開始後は、Unified CVP の以前のバージョンにロールバックできません。移行プロセスを開始する前に、インストール ファイルとデータをバックアップすることを推奨します。

- Cisco Security Agent をアンインストールします。
- (任意) Reporting サーバを展開する場合は、追加のサーバを展開します。
- (任意) Standalone Distributed Diagnostics and Service Network (SDDSN) は必要なくなりました。SDDSN サーバがある場合は、これらのサーバの使用を停止するか、別の目的に使用します。
- Operations Console を展開します。Operations Console の展開については、http://www.cisco.com/en/us/products/sw/custcosw/ps1006/products_implementation_design_guides_list.htmlの『Cisco Unified Customer Voice Portal Design Guide (Cisco Unified Customer Voice Portal 設計ガイド)』を参照してください。
- (任意) SIP の実装では、ゲートキーパーは必要ありません。ゲートキーパーは使用を停止するか、場合によっては、実装に SIP を使用するときの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) として転用します。
- (任意) 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。これらを使用する場合は、ネットワークにコンポーネントを追加します。



(注) SIP プロキシサーバおよび DNS サーバは、他の Unified CVP 製品コンポーネントと共存できません。

- Cisco IOS のバージョンが必要なハードウェアをサポートしていることを確認します。



(注) 古いゲートウェイまたはゲートキーパーハードウェアを使用している場合は、このリリースに必要な Cisco IOS のバージョンが必要なハードウェアをサポートしなくなる可能性があります。その場合は、新しいハードウェアを購入する必要があります。

Operations Console の移行

Operations Console を移行するには、CVP Operations Console の設定をバックアップし、復元します。プラットフォームでの変更が必要かどうかを確認するには、[アップグレードパス](#)、(24 ページ) を参照してください。

Operations Console 設定のバックアップ



- (注) CVP の Operations Console は、sip.properties ファイルをエクスポートできません。sip.properties ファイルをエクスポートするには、sip.properties を CVP Operations Console 設定とともに手動でコピーします。

手順

- ステップ 1 Operations Console にログインします。
- ステップ 2 [Operations Console] ページで、[System] > [Export System Configuration] > [Export] をクリックします。
- ステップ 3 CVP-OpsConsole-Backup.zip ファイルを保存します。

次の作業

- エクスポートした設定およびカスタム ファイルをネットワーク ストレージ メディアまたは USB や CD などのポータブル ストレージ メディアに保存します。
- Windows Server 2008 R2 から共有ストレージメディアにアクセスできることを確認します。

Operations Console の設定の復元

はじめる前に

- Windows Server 2008 R2 で Operations Console の新しいリリースをインストールします。
- Operations Console の設定を旧バージョンからエクスポートし、新しいバージョンに移行します。

手順

- ステップ 1 Cisco Resource Manager Windows サービスを停止します。
 - a) [Start] > [All Programs] > [Administrative Tools] > [Services] をクリックします。
 - b) 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 Operations Console の設定をインポートします。
 - a) Operations Console で、[System] > [Import System Configuration] をクリックします。
 - b) [Browse] をクリックし、以前のバージョンの Operations Console 設定ファイルを保存した場所からファイル名を選択します。

- c) [Import] をクリックします。
- d) Operations Console の設定を保存した場所からカスタム ファイル、ライセンス ファイル、および sip.properties ファイルをそれぞれが対応する Unified CVP ディレクトリにコピーし、復元操作を完了します。
(注) 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 5 に進みます。

ステップ 3 [Operations Console] ページで [Device management] > [Reporting Server] > [Database Administration] をクリックします。

ステップ 4 Unified CVP の以前のバージョンで作成したレポート ユーザを削除します。
(注) 既存のユーザと同じ新しいユーザを作成しても動作しません。

ステップ 5 以前のバージョンの CVP Operations Console 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します。

- a) [Server Manager] > [Configuration] > [Local Users and Groups] > [Users] をクリックします。
- b) 既存のユーザ名を右クリックし、[Set Password] をクリックします。
- c) [Set Password] 画面で、[Proceed] をクリックします。
- d) 古いパスワードを入力し、新しいパスワードを確認します。
- e) [OK] をクリックします。

ステップ 6 Cisco Unified CVP Operations Console と Cisco CVP Resource Manager を再起動します。

- a) [Start] > [All Programs] > [Administrative Tools] > [Services] をクリックします。
- b) [Cisco CVP Operations Console Server] を選択します。
- c) [Restart] をクリックします。
[Services] ウィンドウで CVP Operations Console Server サービスが開始します。
- d) [Cisco CVP Resource Manager] を選択します。
- e) [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。

CVP Operations Console のログイン クレデンシヤルなどのすべての既存の CVP Operations Console データは、保存した CVP Operations Console 設定からインポートした新しいデータで上書きされます。

次の作業

以前のバージョンの Operations Console ログイン クレデンシヤルを使用して Operations Console にログインします。

Operations Console を使用したセキュアな通信

手順

Operations Console と CVP コンポーネント間でセキュアな通信を行うには、[Operations Console] ページで、[Enable Secured Communication with the Operations Console] をクリックします。Operations Console と CVP コンポーネント間のセキュリティ証明書の交換を設定する場合は、http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1006/products_installation_and_configuration_guides_list.html にある『*Configuration Guide for Unified Cisco Voice Portal (Cisco Unified Voice Portal 設定ガイド)*』を参照してください。

コール サーバの移行

はじめる前に

- 冗長性を持たせるため、既存の Unified CVP インストールを別のコンピュータにバックアップします。
- Windows Server 2008 R2 をインストールします。
- Windows Server 2003 から Windows Server 2008 R2 へ移行する場合は、以前の Unified CVP の IP アドレスとホスト名を新しいリリースに割り当てます。
- 最新の Unified CVP Server コンポーネントをインストールします。
- Windows Server 2003 が Windows Server 2008 R2 と同じネットワークにないことを確認します。

手順

- ステップ 1** Operations Console にログインし、[Device Management] > [Unified CVP Call Server] を選択します。
- ステップ 2** 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 3** [Edit] をクリックします。
- ステップ 4** [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 5** [System] > [SIP Server Groups] をクリックします。
[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。
- ステップ 6** [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。

- ステップ 8 [Deploy] をクリックします。
- ステップ 9 [Device Management] > [Media Server] を選択します。
- ステップ 10 [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。
- ステップ 11 [Set] をクリックします。
- ステップ 12 [Deploy] をクリックします。
- ステップ 13 コンピュータにインストールされているメディアサーバから、[Internet Information Services] > [Sites] を選択します。
- 新しい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 14 FTP サイトで [Restart] をクリックして、FTP サーバを再起動します。

VXML Server の移行

はじめる前に

- Unified Call Studio が VXML Server と連動できるように、VXML Server と Unified Call Studio が同じバージョンであることを確認します。
- すべての Unified CVP コンポーネントにライセンスがあることを確認します。



(注) 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。

- %CATALINA_HOME%/webapps/CVP/audio からカスタム オーディオファイルをバックアップします。
- サードパーティのライブラリ (.class ファイルや .jar ファイルなど) を次の場所でバックアップします。

```
%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
```

ここで、APP_NAME は、展開された音声アプリケーションの名前を表します。



(注) デフォルトでは、%CVP_HOME% は C:\Cisco\CVP です。

- CVP Server をインストールします。 [CVP Server のインストール](#)、(12 ページ) を参照してください。

手順

-
- ステップ 1** Operations Console にログインし、[Device Management] > [Unified CVP VXML Server] を選択します。
- ステップ 2** 選択した IP アドレスとホスト名の Unified CVP VXML Server を選択します。
- ステップ 3** [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 4** [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 5** (任意) Operations Console と VXML Server 間にセキュアな接続が必要な場合は、SSL 証明書を設定します。
- ステップ 6** Operations Console を使用して、新しい VXML Server にライセンス ファイルをアップロードします。
- ステップ 7** %CATALINA_HOME%\webapps\CVP\audio フォルダにオーディオ ファイルを復元します。
- ステップ 8** Cisco CVP VXML Server および VXMLServer サービスを再起動します。
-

次の作業

Operations Console を使用して VXML Server を設定する場合は、『*Configuration Guide for Unified Customer Voice Portal (Unified Customer Voice Portal 設定ガイド)*』を参照してください。

Unified Call Studio の移行

はじめる前に

- すべてのオーディオ ファイルをバックアップします。



(注) %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 のインストール ディレクトリを示します。

- Call Studio のインストーラを実行します。
- すべての Unified CVP コンポーネントにライセンスがあることを確認します。



(注) 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は、ソフトウェアは評価モードで実行されます。

- [Navigator] ビューで、プロジェクトで右クリックし、[Export] をクリックします。



(注) バージョン管理システムに保存されていない場合は、オフラインメディアへ Unified Call Studio プロジェクトをエクスポートします。エクスポートウィザードが表示するリストから該当するチェックボックスをオフにして、複数のプロジェクトを同時にエクスポートできます。

手順

-
- ステップ 1** プロジェクトをインポートするには、[Existing Cisco Unified CVP Project into Workspace] オプションを選択します。
インポートプロセスによって、必要に応じてプロジェクトが新しいリリースの形式にアップグレードされます。
- (注) システムからインポートするのではなく、アプリケーションをソースリポジトリからチェックアウトした場合でも、Call Studio にアプリケーションをインポートして変換プロセスを開始できます。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ているため、リポジトリで更新する必要があります。
- ステップ 2** Java 5 を使用して、1.5 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 1.5 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) または 10.0(1) の必須のランタイムバージョンです。ただし、下位互換性に影響を与える可能性がある Java 5 の変更点リストを見直して、必要な更新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参照できます。
- ステップ 3** 適切な Cisco Unified CVP VXML Server に、前の手順で新しく再コンパイルされたコンポーネントを含むすべてのプロジェクトを展開します。
複数の Unified CVP Server に 1 回のステップでプロジェクトを一括転送する Operations Console を使用します。
-

Reporting Server の移行

はじめる前に

Unified CVP の既存のデータベースをアンロードして、移行時にコールデータを保持します。

手順

-
- ステップ 1 [Reporting Server の準備](#), (43 ページ)。
 - ステップ 2 [レポート データベースからのデータのアンロード](#), (43 ページ)。
 - ステップ 3 [Reporting サーバ データベースへのデータのロード](#), (44 ページ)。
 - ステップ 4 [Operations Console へのレポーティング サーバの設定](#), (45 ページ)。
-

Reporting Server の準備

手順

-
- ステップ 1 Windows Server 2008 R2 に Reporting Server をインストールします。
(注) CVP Reporting データベースがアクティブになっていることを確認します。
Windows Service Manager の Informix IDS - CVP サービスを起動します。
 - ステップ 2 コマンドプロンプトから **dbaccess** を実行し、データベースを選択します。
 - ステップ 3 次のデータベースを選択し、[Return] キーを押します。
 - callback
 - ciscoadmin
 - cvp_data
-

レポート データベースからのデータのアンロード

手順

-
- ステップ 1 Unified CVP にユーザ Informix としてログインします。
 - 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 スクリプトは、アンロードの前にハードディスク容量を確認します。
 - ステップ 3 Unified CVP インストール ファイルにアクセスします。
 - ステップ 4 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 5 `migrate_unload.bat` ファイルを見つけます。

ステップ 6 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。ここで `cvpdb.tar` ファイルが `c:\cvpdata` にエクスポートされます。

ステップ 7 Unified CVP データベースの Reporting Server にエクスポートされた `cvpdb.tar` ファイルをコピーします。

Reporting サーバ データベースへのデータのロード

手順

ステップ 1 Unified CVP インストール ファイルにアクセスします。

ステップ 2 `[CVP]> [Migration]` に移動します。

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。

ヒント `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 データベースのバックアップ ファイル (`cvpdb.tar`) を検索し、Unified CVP データベースにロードします。

(注) これは、Unified CM 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、Unified 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、`migrate_load.bat -p c:\cvpdata\cvpdb.tar` としてスクリプトロードを実行する必要があります。

このスクリプトは、レガシーコールデータとともに3つすべての Unified CVP Reporting データベースを Unified CVP Reporting データベースにロードします。

Operations Console へのレポーティング サーバの設定

手順

- ステップ 1 Operations Console 設定をインポートし、レポーティング サーバを再展開して、Unified CVP と同じ IP アドレスを保持します。
- ステップ 2 サーバの以前のインスタンスを削除します。
- ステップ 3 Operations Console に新しいレポーティング サーバを追加してから、サーバを展開します。サーバの IP アドレスが変更されます。

Unified CVP の再展開

Operations Console から既存の Unified CVP コンポーネントを再展開できます。

Operations Console の再展開

手順

[Operations Console の移行](#), (36 ページ) を参照してください。

CVP Server の再展開

手順

[コール サーバの移行](#), (39 ページ) および [VXML Server の移行](#), (40 ページ) を参照してください。

Reporting サーバの再展開

手順

- ステップ 1 Reporting サーバを再インストールします。
 - ステップ 2 Operations Console で Reporting サーバを保存し、展開します。
 - ステップ 3 Reporting サーバ のライセンスを更新します。
 - ステップ 4 Reporting サーバ 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。
-

Call Studio の再展開

手順

[Unified Call Studio の移行, \(41 ページ\)](#) を参照してください。



付録

A

Unified CVP ライセンシング

- [ライセンス計画, 47 ページ](#)
- [評価ライセンス, 49 ページ](#)
- [ライセンスの生成, 49 ページ](#)
- [Call Server/VXML Server/Reporting サーバのライセンスの適用とアップグレード, 50 ページ](#)
- [Call Studio のライセンスの適用とアップグレード, 51 ページ](#)

ライセンス計画

Unified CVP のライセンスは、Unified CVP Server のライセンス、Unified CVP ポートのライセンス、Unified CVP コール ディレクタのライセンス、冗長ポートのライセンスから構成されています。各 Unified CVP コンポーネントのライセンスはそれぞれのコンポーネントの IP アドレスに関連付けられています。

Unified CVP Server、VoiceXML Server、または冗長サーバなどのサーバごとにライセンスを注文してください。これらのサーバは、Reporting サーバおよび Operations Console Server を除き、Unified CVP ソフトウェアをホストします。

表 6: CVP コンポーネントと必要なライセンス

CVP コンポーネント	必要なライセンス
コール サーバ	<ul style="list-style-type: none">• Unified CVP のライセンス• コール サーバ ソフトウェアのライセンス
VXML サーバ	<ul style="list-style-type: none">• Unified CVP のライセンス• VXML Server ポートのライセンス

CVP コンポーネント	必要なライセンス
Reporting サーバ <ul style="list-style-type: none"> • 標準 (デュアルプロセッサ) • プレミアム (クワッドプロセッサ) 	CVP Reporting サーバのライセンス
Call Studio	Call Studio のライセンス

Unified CVP は、コールサーバ、Reporting サーバ、VXML Server、Call Studio の FlexLM ライセンスをサポートしています。Unified CVP でサポートされるライセンス機能は、次の表のとおりです。

表 7: CVP サポート対象のライセンス機能

サポート対象のライセンス機能	説明
CVP_SOFTWARE	Unified CVP に必要な基本機能ライセンス。
CVPPorts および SelfServicePorts	コールサーバおよび VXML Server のポートのライセンス。コールサーバのライセンスは、コールサーバの SIP セッション数を対象とします。単一のコールサーバライセンスで最大 1,200 セッションをサポートします。VXML Server のライセンスは、セルフサービスポートとキュー内のセッションの数を対象とします。
RPT	Reporting サーバのライセンス。

すべての CVP コンポーネントの CVP ライセンスは、%CVP_HOME%\conf\license にある cvp.license ファイルにまとめられています。Operations Console からライセンスを展開すると、cvp.license ファイルにそのライセンスが追加されます。ライセンスファイル内に CVP コンポーネントの有効なライセンスが複数ある場合は、ポートのライセンスを追加できます。たとえば、CVP ライセンスファイルに 200 個の VXML ポートがあり、100 個の VXML ポート用の追加ライセンスを適用すると、VXML サーバは両方のポートのライセンスを加算して、300 個のライセンス供与済みポートを作成します。



(注)

- **Reporting** サーバにライセンスがない場合、電源をオンにすると、メッセージのカウントが開始されます。メッセージがデータベースに書き込まれると、**Reporting** サーバがローカルの日付を確認します。データベースへの書き込みが1日のうちに10,000に到達すると、アラームが送信され、メッセージはデータベースに書き込まれなくなります。10,000という数は、データベースに書き込まれた挿入数と更新数の両方の合計です。ローカルの日付が変更すると、データベース書き込みとカウントが再開します。
- コールサーバと **Reporting** サーバは、追加ライセンスをサポートしていません。
- **Unified CVP** は、ライセンス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、[Operations Console Statistics] 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に、アラームはライセンス使用状況がしきい値の90%、94%、および97%のときに発行されます。

評価ライセンス

Unified CVP インストールには、評価ライセンスがバンドルされています。このライセンスは、30日間有効で、すべてのコールサーバの30個のポート、**Reporting** サーバの10,000回のデータベースの書き込みと更新をサポートしています。評価期間の終了後は、ライセンスをアクティブ化する必要があることを示すため、サーバがアプリケーションサーバコンソールと起動ログにメッセージを記録します。引き続き機能させるには、評価期間中または期間後にコンポーネントごとにライセンスを購入してください。



(注)

- ライセンスがなかったり、無効であったり、期限が切れていると、ライセンスは非アクティブであると見なされます。
- コールサーバと **VXML Server** は評価ライセンスで30個のポートをサポートします。このライセンスは、簡単なテストまたは評価に役立ちます。インストール後30日の評価ライセンスの期限が切れても、必要な数の同時セッションをサポートするために、実稼働サーバにライセンスが常に適用されている必要があります。

ライセンスの生成

はじめる前に

Unified CVP ソフトウェアとともに受け取った製品認証キー (PAK) にアクセスします。

手順

-
- ステップ 1 <http://www.cisco.com/go/license> にログインし、[Click here to continue to Product License Registration] をクリックします。
- ステップ 2 [Get New Licenses From PAKs or Tokens] セクションで、[Enter a Single PAK or Tokens to fulfill] テキストボックスに PAK を入力し、[Fulfill Single PAK] をクリックします。
- ステップ 3 (任意) 複数の PAK を PAK リストにロードするには、[Load More PAKs] をクリックします。
-

Call Server/VXML Server/Reporting サーバのライセンスの適用とアップグレード

手順

-
- ステップ 1 [Device Management] メニューから、Unified CVP コンポーネントを選択します。ネットワーク マップに追加されている Unified CVP コンポーネントが [Find, Add, Delete, Edit] ウィンドウに一覧表示されます。
- ステップ 2 Unified CVP コンポーネントのリンクをクリックし、[Edit] をクリックします。
- ステップ 3 ツールバーで、[File Transfer] > [Licenses] をクリックします。選択した Unified CVP コンポーネントのホスト名と IP アドレスが一覧表示された [File Transfer] ページが表示されます。
- ステップ 4 [Select From Available License Files] で、ライセンスファイルを選択し、[Select] をクリックします。
(注) ライセンスファイルが [Select From Available License Files] テキストボックスに一覧表示されていない場合は、[Select a License File from Your Local PC] をクリックし、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、ローカルファイルシステムのライセンスファイルを検索します。
- ステップ 5 ライセンスファイルを選択した Unified CVP コンポーネントに転送するには、[Transfer] をクリックします。
- ステップ 6 Operations Console を介して Unified CVP コンポーネントを選択し、再起動します。詳細については、『*Operations Console Online Help for Cisco Unified Customer Voice Portal (Cisco Unified Customer Voice Portal Operations Console のオンラインヘルプ)*』を参照してください。
-



- (注) すべての VXML ライセンス ポートが使用されている場合に Unified CVP 10.0(1) を起動すると、VXML Server は保留中の同時コールの総数を VXML ライセンス ポートの総数の 10% に制限します。

次に例を示します。

600 個の VXML ライセンス ポートを展開する場合で、すべての VXML ライセンス ポートが使用中のときは、VXML Server が保留中にできる同時コールは 60 のみです。

次の作業

- VXML Server が動作しており、status.bat または status 管理スクリプトでライセンスが適用されていることを確認します。このスクリプトを %CVP_HOME%\VXMLServer\admin で実行し、出力を確認します。
- Operations Console で、Reporting サーバが動作していることを確認します。詳細については、『*Operations Console Online Help for Cisco Unified Customer Voice Portal (Cisco Unified Customer Voice Portal Operations Console のオンラインヘルプ)*』を参照してください。
- Unified CVP ライセンスの詳細については、『*Configuration Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal (Cisco Unified Customer Voice Portal の設定ガイド)*』を参照してください。

Call Studio のライセンスの適用とアップグレード

手順

-
- ステップ 1** 製品認証キー (PAK) を取得し、Cisco license tool (<http://www.cisco.com/go/license>) で番号を入力します。
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** Unified 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。
- ステップ 5** [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。
- ステップ 7** [OK] をクリックします。
Unified Call Studio ライセンスがアクティブになります。
-



索引

ら

ライセンスのアップロード [19](#)

license [19](#)

コンポーネントの追加 [19](#)

