



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](#)、[\(2 ページ\)](#) 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](#)、[2 ページ](#)
- [Unified CVP のアップグレード戦略](#)、[2 ページ](#)
- [アップグレードに関する重要な考慮事項](#)、[3 ページ](#)
- [アップグレード前のタスク](#)、[4 ページ](#)
- [Unified CVP のアップグレード](#)、[5 ページ](#)

- [Operations Console のアップグレード](#), 6 ページ
- [CVP Server のアップグレード](#), 8 ページ
- [Remote Operations のアップグレード](#), 9 ページ
- [Reporting Server のアップグレード](#), 9 ページ
- [Call Studio のアップグレード](#), 10 ページ
- [アップグレード後の作業](#), 11 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 1: *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](#)、(5 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](#) 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](#)、(2 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果たせるため、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](#), (6 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](#), (9 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](#), (8 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](#), (9 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](#), (10 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](#)、(6 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](#), (6 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](#), (8 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](#), (7 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](#), (8 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](#)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](#)を参照してください。

