



インストール後のタスク

Unified CCX をインストールした後に Unified CCX Administration の Web インターフェイスにアクセスし、システムの初期設定を実行します。

- [最初のノードの設定, 1 ページ](#)
- [2 番目のノードの設定, 2 ページ](#)
- [Unified Intelligence Center Cluster のネットワーク プロトコルの設定, 3 ページ](#)
- [LAN から WAN へのネットワーク配置の切り替え, 3 ページ](#)
- [Unified CCX クライアントのインストール, 4 ページ](#)
- [Context Service との統合, 5 ページ](#)

最初のノードの設定

はじめる前に

次のユーザが Unified Communications Manager アプリケーションに追加されていることを確認します。

- Unified CM ユーザ：これらのユーザは、管理者として Unified CCX に割り当てられている Unified Communications Manager のエンドユーザです。管理者のクレデンシャルを使用して、Unified CCX の次のコンポーネントにログインできます。
 - Unified CCX Application Administration
 - Cisco Unified CCX Serviceability
 - Cisco Finesse Administration
 - Cisco Unified Intelligence Center Administration
 - Cisco Identity Service

これらのユーザは、Unified CCX と Unified Communications Manager を統合する必要があります。Unified CM ユーザの追加の詳細については、次の URL で入手できる『Cisco Unified Communications Manager Administration Guide』の「User Management Configuration」の項の「User Group Configuration」サブセクション内の「Adding Users to a User Group」のトピックを参照してください。

<http://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/products-maintenance-guides-list.html>

手順

-
- ステップ 1** 次の URL 形式を使用して、設定を開始する最初のノードの [Cisco Unified CCX Administration] ページにログインします。
- `http://<servername or IP address>/appadmin`
- (注) インストール時に [アプリケーションユーザ名 (Application User Name)] と [アプリケーションユーザパスワード (Application User Password)] に入力したクレデンシャルを使用します。
- ステップ 2** 画面の指示に従って、設定を実行します。
- (注) アプリケーションユーザ (AXL ユーザ) を設定するには、Unified CCX で管理者権限を持つ Unified Communications Manager エンドユーザのクレデンシャルを使用します。
-

次の作業

[2番目のノードの追加](#)

2番目のノードの設定

手順

-
- ステップ 1** 設定を開始するには、2番目のノードの [Cisco Unified CCX Administration] ページにログインします。
- (注) インストール時に [アプリケーションユーザ名 (Application User Name)] と [アプリケーションユーザパスワード (Application User Password)] に入力したクレデンシャルを使用します。
- ステップ 2** [Unified CCX レプリケーションウィザードによるこそ (Welcome to Unified CCX Replication Wizard)] ページで、すべてのフィールドに値を入力し、[次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 3** [コンポーネントのアクティブ化 (Component Activation)] ページで、すべてのコンポーネントがアクティブになるまで待機し、[次へ (Next)] をクリックします。

[ネットワーク展開タイプ (Network Deployment Type)] で LAN を選択した場合は、[Cisco Unified CCX設定結果の情報 (Cisco Unified CCX Setup Result Information)] ページが表示されます。

- ステップ 4** [ネットワーク展開タイプ (Network Deployment Type)] で WAN を選択した場合は、[Cisco Unified CMの設定 (Cisco Unified CM Configuration)] ページに適切な値を入力します。画面の指示に従って、設定を実行します。

Unified Intelligence Center Cluster のネットワーク プロトコルの設定

Cisco Unified Intelligence Center は、マルチキャストおよび TCP/IP をネットワーク プロトコルとしてサポートしています。デフォルト設定はマルチキャストです。

Unified CCX がマルチキャストがサポートされていない HA over WAN 環境にあり、ネットワーク プロトコルを TCP/IP に設定する場合は、次の CLI コマンドを実行する必要があります。

- `utils cuic cluster mode tcp-ip`

CLI は、Unified Intelligence Center の両方のノードで実行する必要があります。Cisco Unified Intelligence Center Service を再起動し、変更を反映します。最新の設定を表示するには、次の CLI コマンドを実行します。

- `utils cuic cluster show`

LAN から WAN へのネットワーク配置の切り替え

LAN ベースの 2 ノード設定を WAN 経由の作業に変更できます。2 ノード設定のネットワーク展開を LAN から WAN に変更するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 Unified CCX Administration Web インターフェイスを使用して最初のノードにログインします。
 - ステップ 2 [システム (System)]>[サーバ (Server)]を選択し、リストから2番目のノードを削除します。
 - ステップ 3 最初のノードで2番目のノードの詳細を再度追加します。「**2番目のノードの追加**」を参照してください。
 - ステップ 4 ノード2を再インストールします。「**2番目のノードでの Unified CCX のインストール**」を参照してください。
 - ステップ 5 2番目のノードを設定し、WANとして[ネットワーク展開タイプ (Network Deployment Type)]を選択します。「**2番目のノードの設定**」を参照してください。
 - ステップ 6 2番目のノードの新しいUnified Communications Manager テレフォニー コール制御グループを追加または設定します。
詳細については、次の URL にある『Cisco Unified Contact Center Express Administration and Operations Guide』の「“Unified CM Telephony Call Control Group configuration”」の項を参照してください。
http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_installation_and_configuration_guides_list.html
-

Unified CCX クライアントのインストール

はじめる前に

Unified CCX Editor にアクセスするには、ローカル マシンで DNS クライアントを設定する必要があります。

ローカル マシンが Unified CCX が存在するドメインにない場合は、Unified CCX ノードを収容するマシンのローカル ホスト ファイルのホスト名を入力します。

手順

- ステップ 1 [ツール (Tools)]>[プラグイン (Plug-ins)]を選択します。
 - ステップ 2 [Cisco Unified CCX Editor] を選択し、Unified CCX Editor をインストールします。
 - ステップ 3 必要に応じて、[Windows用のCisco Unified Real-Time Monitoring Tool (Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool for Windows)]または[Linux用のCisco Unified Real-Time Monitoring Tool (Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool for Linux)]を選択し、Unified RTMT をインストールします。
 - ステップ 4 [Cisco Unified Real-Time Reporting Tool] を選択して、Unified Real-Time Reporting Tool をインストールします。
-

次の作業

2 番目のノードの追加 (ハイ アベイラビリティの場合)。

Context Service との統合

Context Service は、クラウドにカスタマー インタラクション データを保存することで動的な変更を可能にして、企業がデータの保存や使用を柔軟に行うことができるようにします。多くの場合、情報は複数のアプリケーション間に存在し、それらの統合は非効率な方法で行われます。Context Service を使用すると、異種データを管理し、サイロの障壁を取り払うことができると同時に、パンくずリストやデータ モデルのマップを作成できます。パンくずリストを使用することで、エージェントはカスタマー ジャーニーに従って関連性のある迅速な支援を提供でき、顧客とエージェントの両方のエクスペリエンスが向上します。

contact center express ソリューションでは、Context Service との統合が事前に行われています。Context Service API を使用すると、フロントエンド、バックエンド、小売、または Internet of Things (IoT) アプリケーションを統合して、カスタマー ジャーニーの全体像を把握できます。

Context Service はクラウド機能であり、クラウドアプリケーションのように急速に進化しています。最新の情報については、『Cisco Context Service Help Central』 (<https://help.webex.com/community/context-service>) を参照してください。

コンタクトセンターソリューションで Context Service を有効にするには、次のタスク フローに従います。

順序	タスク
オンボーディング	
1	コンタクトセンター ソリューションをインストールして設定します。
2	Context Service と連携するようにファイアウォールを設定します。
3	シスコのアカウントパートナーと協力して、組織の Context Service を有効にします。
コンポーネントの設定と登録	
4	Unified CCX を Context Service に登録します。
スクリプトの作成	
5	Context Service を Unified CCX スクリプトに追加します。

ソリューションで Context Service を設定する詳細については、設定に関する情報 (<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-installation-and-configuration-guides-list.html>) を参照してください。