

Arcstar Contact Center 2.0
ユーザーズマニュアル

初期設定編

1.26.2.3 版 (2025 年 5 月 28 日)

更新履歴

版数	更新日	変更 ([新]: 新規追加した項目/[変]: 既存項目への加筆修正)	
1.00 版	2017/12/20		サービス提供開始に伴い公開
1.10 版	2018/4/1	[変]	一部項番の採番誤りを修正
		[変]5.1.1.2/5.1.6.2	.NET Framework 4.5 以上の対象に 4.7.1 を追加
		[変]5.1.2	DR 自動切替えバッチを 1.10 に変更
		[変]6.1	ウイルス対策ソフトに関する回答を変更
1.12 版	2018/6/1	[変]2	Workspace Desktop Edition の追加モジュール表の凡例誤記を修正
		[変]5.1.1.2/5.1.6.2	.NET Framework 4.5 以上の対象に 4.7.2 を追加
		[変]5.1.6.2	Windows10 利用の場合についての補足の誤記を修正
		[変]5.1.2.2.3	対象ファイル名を追記
1.13 版	2018/10/30	[変]	Chrome の誤記を修正
		[変]2	SpeechMiner 利用時の OS/ブラウザ動作条件に関する補足を追記
		[新]5.3.1.3	トレースビューが表示されない場合の対応手順を追加
		[変]7.1	ヘルプデスク/料金の問合せ受付時間に注釈を追記
1.14 版	2019/2/6	[新]	通話録音一括ダウンロード提供に伴う内容を各項に追記
		[変]5.1.2	ハードフォン利用 CTI クライアントのファイル名の誤記を修正
		[新]5.4	OpenSSL のインストール/アンインストール手順を追加
1.15 版	2019/3/8	[変]2	Windows 7 のサポート期限について追記 波形表示の制限時間 (30 分以内) を追記 Chrome におけるエラー発生の条件から 90 分以上の通話を削除
1.20 版	2019/11/29	[変]2	WDE/CCpulse+の提供バージョンを最新版に修正 .NET Framework 以外の追加モジュールは不要となったため削除
		[変]5.1	WDE のバージョン情報/画面イメージを最新版に修正 Visual C++関連の追加モジュールに関する手順を削除
		[変]5.2	CCPulse+のバージョン情報/画面イメージを最新版に修正 サンプルテンプレートのファイル名誤りを修正
		[変]5.4	OpenSSL のバージョンを修正
1.21 版	2020/6/1	[変]	Windows 7 のサポート終了に伴い、関連記述を削除
		[変]2/5.3	Interaction Routing Designer の提供バージョンを変更
1.21.1 版	2021/4/13	[変]5.4	OpenSSL の取得方法を変更
1.21.2 版	2021/4/20	[変]5.1.1/5.1.6	Visual C++関連の追加モジュールに関する手順を追加
1.21.3 版	2021/12/9	[変]2/[新]4.2.3	Edge (Chromium 版) の記載を追加
		[変]5.1	WDE 自動切り替え設定に伴い、図を修正
		[変]5.1.2	対象ファイル名を追記
		[変]5.1.3	WDE 自動切り替え設定に伴い、手順を修正
1.21.4 版	2021/12/22	[変]2	ブラウザに関する補足事項を一部修正
1.21.5 版	2022/5/31	[変]5.1.3.1	WDE 自動切替えバッチ名の誤りを修正
		[変]7.1	ヘルプデスクのお問い合わせ先メールアドレスを変更 URL の http を https に修正

版数	更新日	変更（[新]：新規追加した項目/[変]：既存項目への加筆修正）	
1.26 版	2022/10/19	[変] 2/4.2.2	Internet Explorer 11 のサポート終了に伴い、Internet Explorer 11 の記載を削除
		[変]5.1	Windows11 利用時の WDE のバージョン情報/画面イメージを追加
1.26.1 版	2023/6/7	[変]	Windows11 の情報を記載
		[変]7.1	料金に関するお問合せを変更
1.26.2 版	2023/8/29	[変]2	CCPulse+のバージョン変更
		[変]5.1.2.1	WDE インストールについて Windows10/11 の情報を記載
		[変]5.2	CCPulse+新バージョン対応
1.26.2.1 版	2024/5/22	[変]5.1.3	Windows10 の WDE 自動切換え設定の Config 修正に伴う Ver.変更
1.26.2.2 版	2024/8/30	[変]2	.NET Framework のバージョンを 4.6 に変更
		[変]5.1	提供物とインストール対象の一覧表を追加 インストールのフロー図を修正 DR オプション契約時の自動切替え設定についての注釈を追記 標準設定時のインストールフォルダパスを修正
		[変]5.1.1.1	.NET Framework の例を 4.8 に変更
		[変]5.1.1.2	「Microsoft Visual C++ 2005 SP1 再頒布パッケージのインストール」を章ごと削除
		[新]5.1.1.2	「Visual Studio 2013 の Visual C++再頒布可能パッケージ（32 ビット）のインストール」の章を新設
		[変]5.1.1.2	「Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージのインストールについて」の記載内容を変更 「Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージの bit 数について」の記載内容を変更 「Microsoft Visual C++2013 Redistributable が表示された場合について」の記載内容を変更
		[変]5.1.1.3	「Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージのインストール」を章ごと削除
		[新]5.1.1.3	「Visual Studio 2013 の Visual C++再頒布可能パッケージ（64 ビット）のインストール」の章を新設
		[変]5.1.1.3	「Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージのインストールについて」の記載内容を変更 「Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージの bit 数について」の記載内容を変更 「Microsoft Visual C++2013 Redistributable が表示された場合について」の記載内容を変更
		[変]5.1.2	Windows10/Windows11 のインストールファイル名を修正
		[変]5.1.2.1.2	インストールファイル（.zip）展開後のパスを修正
		[新]5.1.2.1.3	Windows Defender の設定に関する記載部分を「Windows Defender の設定」の章として新設

版数	更新日	変更 ([新]: 新規追加した項目/[変]: 既存項目への加筆修正)	
1.26.2.2 版	2024/8/30	[変]5.1.2.2	「バージョンアップを実施する場合について」の記載を 5.1.2.2.1 に移動
		[変]5.1.2.2.1	「バージョンアップを実施する場合について」の記載を変更
		[変]5.1.3	オムニチャンネル契約時に WDE 自動切替え設定が利用不可であることを追記
		[変]5.1.3.1	zip ファイル展開後の Windows10 用ファイルを修正
		[変]5.1.4	例外設定対象アプリケーションのパスを修正
		[変]5.1.5	アンインストールのフロー図を修正 「専用ファイル/自動切替え設定のアンインストールについて」のうち、「CTI クライアント」を「WDE」へ変更
		[変]5.1.5.1.1	アンインストール実行前にアプリケーションを停止する注意事項を記載
		[変]5.1.5.1.2	アンインストール実行前にアプリケーションを停止する注意事項を記載
		[変]5.1.6.1	.NET Framework の例を 4.8 に変更
		[変]5.1.6.2	「Microsoft Visual C++ 2005 SP1 再頒布パッケージのアンインストール」を章ごと削除
		[新]5.1.6.2	「Visual Studio 2013 の Visual C++再頒布可能パッケージ (32 ビット) のアンインストール」の章を新設
		[変]5.1.6.2	「Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージの bit 数について」の記載内容を変更
		[変]5.1.6.3	「Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージのアンインストール」を章ごと削除
		[新]5.1.6.3	「Visual Studio 2013 の Visual C++再頒布可能パッケージ (64 ビット) のアンインストール」の章を新設
		[変]5.1.6.3	「Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージの bit 数について」の記載内容を変更
		[変]5.4	提供ファイルの一覧表から 32bitOS 用の行を削除 「OS の bit 数について」の注釈を削除
1.26.2.3 版	2025/5/28		社名変更対応

目次

初期設定編	1
更新履歴	2
目次	5
1. ツール一覧	8
2. PC スペック	9
3. サービス性能	11
4. 初期設定	13
4.1 DNS 設定	14
4.2 ブラウザ設定	23
4.2.1 Chrome	23
4.2.2 Edge (Chromium 版)	26
5. インストール・アンインストール	29
5.1 WDE	30
5.1.1 追加モジュールの有効化/インストール	33
5.1.1.1 .NET Framework 4.6 以上の有効化	33
5.1.1.2 Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージ (32 ビット) のインストール	37
5.1.1.3 Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージ (64 ビット) のインストール	41
5.1.2 インストール	45
5.1.2.1 ソフトフォン機能利用	47
5.1.2.1.1 Workspace Desktop Edition のインストール	47
5.1.2.1.2 Genesys Softphone インストール (Windows 11 のみ)	50
5.1.2.1.3 Windows Defender の設定	57
5.1.2.2 ハードフォン利用	58
5.1.2.2.1 Workspace Desktop Edition のインストール	58
5.1.3 WDE 自動切替え設定	59
5.1.3.1 DR オプション未契約時	59
5.1.3.2 DR オプション契約時	62
5.1.4 セキュリティソフトの例外設定	65
5.1.5 アンインストール	66
5.1.5.1 ソフトフォン機能利用	68
5.1.5.1.1 Workspace Desktop Edition のアンインストール	68

5.1.5.1.2 Genesys Softphone アンインストール	72
5.1.5.1.3 後処理	76
5.1.5.2 ハードフォン利用.....	79
5.1.5.2.1 Workspace Desktop Edition のアンインストール.....	79
5.1.6 追加モジュールの無効化/アンインストール.....	80
5.1.6.1 .NET Framework 4.6 以上の無効化.....	81
5.1.6.2 Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージ (32 ビット) のアンインストール.....	84
5.1.6.3 Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージ (64 ビット) のアンインストール.....	88
5.2 CCPulse+.....	92
5.2.1 インストール.....	93
5.2.1.1 CCPulse+本体のインストール	94
5.2.1.2 言語パックのインストール	99
5.2.2 アンインストール.....	103
5.2.2.1 CCPulse+本体のアンインストール	104
5.2.2.2 言語パックのアンインストール.....	109
5.3 IRD.....	114
5.3.1 インストール.....	115
5.3.1.1 IRD 本体のインストール	116
5.3.1.2 言語パックのインストール	121
5.3.1.3 トレースビューが表示されない場合	125
5.3.2 アンインストール.....	128
5.3.2.1 IRD 本体のアンインストール.....	128
5.3.2.2 言語パックのアンインストール.....	133
5.4 OpenSSL	138
5.4.1 インストール.....	139
5.4.2 アンインストール.....	150
6. よくあるご質問	159
6.1 ツールのインストール.....	159
7. お問い合わせ	160
7.1 問い合わせ先一覧.....	160
7.2 問い合わせ用フォーム	161
8. 用語集	162

本章は以下の内容で構成されています。目的に応じて各項を参照してください。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1	ツール一覧	各機能を利用するためのツール一覧	P.8
2	PC スペック	ツール利用に必要となるクライアント PC のスペック	P.9
4	初期設定	ツール利用の前提として必要となるクライアント PC への初期設定	P.13
5	インストール・アンインストール	専用アプリケーションのインストール/アンインストール手順	P.29
6	よくあるご質問		P.159
7	お問い合わせ		P.160
8	用語集		P.162

マニュアル中の注意事項/補足事項の凡例は以下のとおりです。

注意事項

- 設定や操作に伴う注意事項です。機能やサービスの利用に支障が発生する場合があります。

補足事項

- 設定や操作に伴う補足事項です。

本マニュアルに掲載された画面例は、NTT ドコモビジネス開発環境のものとなります。実際にご利用いただく環境とは配色/ボタン配置/文言などが完全に同一ではない場合がありますので、ご了承ください。

1. ツール一覧

Web ブラウザから Web サイトにアクセスして操作/設定を行うツールと、クライアント PC に専用アプリケーションをインストールして利用するツールを提供しています。利用する機能と種別/ツール名の詳細は以下のとおりです。

[種別の凡例 ● : 対象 空欄 : 非対象]

項目	ツール名	種別		主な用途
		ブラウザ	専用アプリ	
カスタマポータル	GAX	●		コンタクトセンタの運用に必要な各種設定を行う。 Genesys Administrator はアウトバウンドオプション契約時のみ利用。
	Genesys Administrator			
ソフトフォン/CTI クライアント	Workspace Desktop Edition		●	電話の発着信、受付可/離席などのステータス変更を行う。
リアルタイムレポート	CCPulse+		●	エージェントの稼働状況や入電状況をリアルタイムに把握する。
	Pulse	●		
ヒストリカルレポート	GAX/Pulse	●		15分/1時間などの単位で応答数や放棄数などの統計値を把握する。
CDR レポート	GAX/Pulse	●		着信および発信の各通話の詳細な情報を把握する。
通話録音検索再生	SpeechMiner	●		通話録音を検索し再生する。
通話録音一括ダウンロード用 WebDAV		●	※	通話録音を ZIP ファイルで一括ダウンロードする。(※ダウンロードは Web ブラウザ経由だが、復号化には OpenSSL のインストールが必要)
コールフロー作成	Intraction Routing Designer		●	コールフローを作成し、電話番号との関連付けを行う。
レポートテンプレート/VoiceXML アップロード用 FTP		●		ヒストリカルレポートのテンプレート/IVR コールフロー用 VoiceXML のアップロードを行う。

クライアントソフトの利用について

- レポートテンプレート/VoiceXML アップロード用 FTP への接続、または話録音一括ダウンロード用 WebDAV への接続に際して、市販の専用アプリケーションやフリーソフトを利用することも可能ですが、インストール方法/接続設定/操作方法/動作の正常性などについてはサポート対象外となります。

2. PCスペック

ツールの利用に際しては以下の推奨スペックを満たすクライアント PC を用意してください。条件を満たさない場合、正常に動作しないことがありますので、ご注意ください。

項目		スペック	備考
CPU		Core i5 2.6GHz 以上	• 物理コアが 2 コア以上であること
メモリ		4GB 以上	
OS		Windows 10 64bit Windows 11 64bit	• 対応エディション Home/Pro/Enterprise
HDD	Workspace Desktop Edition	60MB	• インストール直後の HDD 使用容量目安 • ログ出力やテンプレート保存などにより使用容量が増加する可能性がある
	CCPulse+	60MB	
	Interaction Routing Designer	30MB	
ブラウザ		Google Chrome 51 以上 Edge(Chromium 版)	• Edge(Chromium 版)の IE モードは SpeechMiner のみ使用可能
画面解像度	SpeechMiner 利用あり	1,280 x 1,024 以上	
	SpeechMiner 利用なし	1,280 x 768 以上	

クライアント PC の推奨スペックについて

- インストール済みの他のアプリケーションや常駐アプリケーション等の状況によって、推奨スペックを満たしていても正常に動作しない場合もありますので、予めご了承ください。
- OS/ブラウザについては、日本語版でのみ動作確認を行っています。
- 上記に記載のない OS/ブラウザは動作保証およびサポートの対象外となります。

SpeechMiner 利用時のブラウザについて

- 録音内容の波形表示は Chrome および Edge (Chromium 版) (IE モードを除く) のみの対応となります。波形表示可能な通話の最長時間は 30 分までとなります。30 分を超える通話の波形は表示されません。
- Edge (Chromium 版) IE モードでは、通話の時間にかかわらず波形は表示されません。
- 波形表示の完了を待たずに他の通話の選択を繰り返し行くと、エラーが発生する場合があります。

専用アプリケーションの提供バージョンと対応 OS の詳細は以下のとおりです。

[凡例 ● : 対応 空欄 : 非対応]

専用アプリケーション	提供バージョン	Windows 10	Windows11
		64bit	64bit
Workspace Desktop Edition			
ソフトフォン機能利用版	8.5.153.05	●	●
ソフトフォン機能 GenesysSoftphone	9.0.020.10		●
ハードフォン利用版利用版	8.5.153.05	●	●
CCPulse+			
64bit 版 本体	8.1.100.73	●	●
64bit 版 言語パック	8.1.100.07	●	●
Interaction Routing Designer			
64bit 版 本体	8.1.400.49	●	●
64bit 版 言語パック	8.1.400.06	●	●

バージョン表記について

- アプリケーション本体と言語パックのマイナーバージョンは異なる管理体制のため完全には一致しません。

Workspace Desktop Edition の利用には、OS のバージョンに応じて Microsoft 社提供の追加モジュールをインストールする必要があります。

[凡例 ● : 必要 ○ : 追加インストールは不要だが無効化している場合は有効化が必要]

Workspace Desktop Edition の利用に必要な追加モジュール	Windows 10	Windows 11
	64bit	64bit
.NET Framework 4.6 以上	○	○

Windows 10/Windows 11 の .NET Framework について

- Windows 10/Windows 11 には .NET Framework 4.6 以上が標準でインストール/有効化されています。
- 有効化は明示的に機能を無効化している場合のみ必要です。

3. サービス性能

Arcstar Contact Center 2.0 の各機能について、サービスとして動作保証する性能上限数は以下の通りです。表記されている上限数以上の処理を実施した場合、処理の遅延が発生したり機能の動作に支障が発生したりすることがありますので、ご注意ください。

条件		~400席	401席 ~1,000席	1,001席 ~2,000席	備考	
通話	第6種シェアードIP-PBXサービスチャネル数	原則として契約席数と同数まで			ContactCenter及び拠点GW用 UniversalOneの両プランの合計	
	エージェント	同時ログイン数	400	1,000	2,000	
	呼制御	BHCA	4,320	10,800	21,600	
		同時IVR接続	400	1,000	2,000	
		1日の総通話量	31,000	77,500	155,000	
	同時接続	400	1,000	2,000		
ヒストリカルレポート	出力予約	5分間あたりのリクエスト数	12	30	60	
	組織	100組織分の最長処理時間	24時間	24時間	24時間	出力条件：「組織で指定」 エージェント数：60 集計単位：15分間隔 出力期間：1日分 出力処理はシーケンシャルに実施
	テナント	1テナント分の処理時間	24時間	24時間	24時間	出力条件：「削除済みオブジェクトを含む全レコードを出力する」 エージェント数：5,000 集計単位：15分間隔 出力期間：1日分 出力処理はシーケンシャルに実施
リアルタイムレポート	Pulse	レイアウト数	100			同一ダッシュボードの場合には複数の エージェントで使用してもレイアウト 数は1
		同時接続	48			
		更新インターバル(秒)	10			リアルタイム通知あり
		総リクエスト数	70,000			オブジェクト数x項目数
	CCPulse+	同時接続	60	150	300	
		更新インターバル(秒)	3			
		総リクエスト数	70,000			オブジェクト数x項目数 CCPulse+画面上で確認可

(次頁へ続く)

条件		~400席	401席 ~1,000席	1,001席 ~2,000席	備考	
CDRレポート	出力予約	5分間あたりのリクエスト数	12	30	60	
	組織	100処理あたりの処理時間	24時間			出力条件：「組織内の全オブジェクトのレコードを出力する」 組織：1組織60名 呼量：1,550コール（1コールあたり1回内線転送） 出力処理はシーケンシャルに実施
	テナント	1処理あたりの処理時間	24時間			出力条件：「削除済みオブジェクトを含む全レコードを出力する」 呼量：155,000コール（1コールあたり1回内線転送） 出力処理はシーケンシャルに実施
	InfoMart	同時接続	1			
トランザクション数/秒		30,000				
カスタマポータル	GAX	同時更新	12	30	60	
		エージェントID数	1,200	3,000	5,000	
		内線番号数	400	1,000	2,000	
		エージェントグループ数	400			
		スキル数	200			
		ルーティングポイント数	400			電話番号のルーティングポイントを含む
		バーチャルキュー数	200			
		一括エージェント登録上限	1,000			
一括エージェント削除上限	15文字のエージェントIDの場合で155ID					
アウトバウンド	稼働エージェント数		400	1,000	2,000	
	同時接続		400	1,000	2,000	
	1シーケンス内の最大キャンペーン数		3			
	最大同時ロード/実行数		10			
	コーリングリスト数/1キャンペーン		1			
	電話番号 /1 コーリングリスト		2,000			
通話録音	同時利用者数		80			SpeechMinerログイン数
	1日あたりの検索再生回数		20,000			
拠点CM	呼制御	BHCA	3,600			

4. 初期設定

クライアント PC には以下の初期設定を行ってください。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1 .	DNS 設定	ネットワーク接続の DNS を設定する	P.14
2 .	ブラウザ設定	ブラウザをインストール時の初期状態に設定する	P.23

初期設定の実施について

- 管理者権限で Windows にログオンする必要があります。

4.1 DNS 設定

(1) 「コントロール パネル」 から[ネットワークとインターネット]をクリックします。



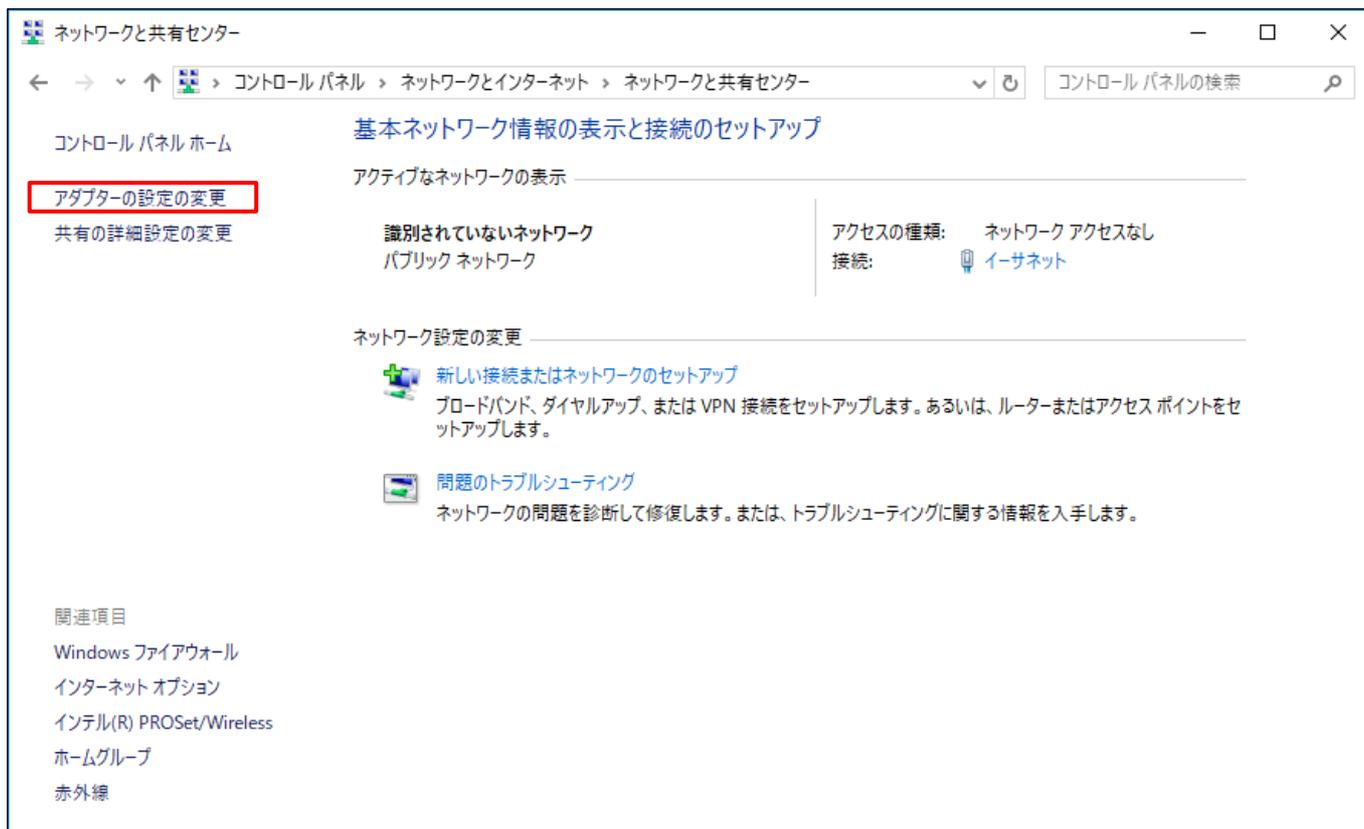
コントロールパネルの表示について

- 画面はコントロールパネルの表示方法（画面右上）に「カテゴリ」を選択している場合です。「大きいアイコン」/「小さいアイコン」を選択している場合は、「ネットワークと共有センター」を選択し、以降「(3)」(P.16) の手順から設定を行ってください。

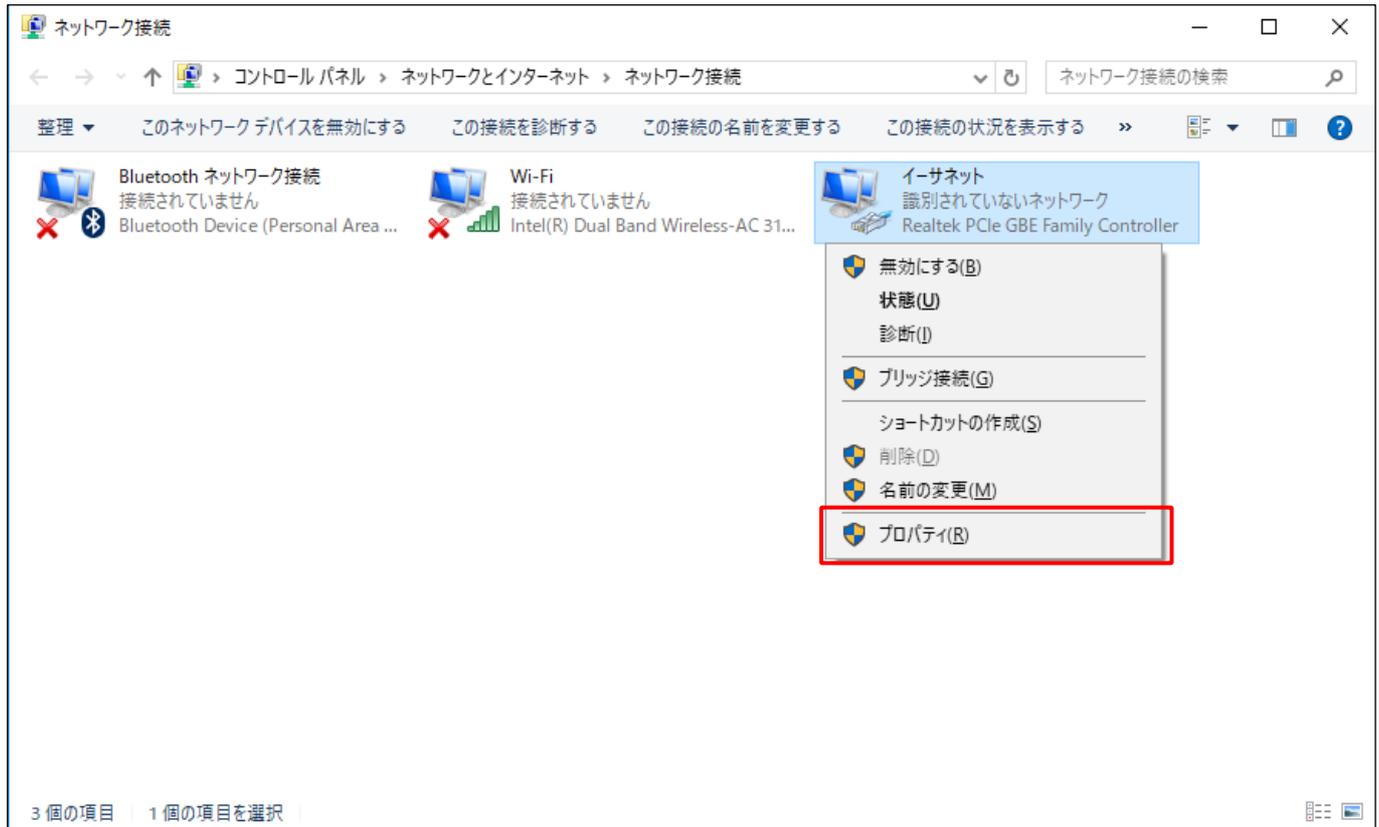
(2) 「ネットワークと共有センター」 から[ネットワークの状態とタスクの表示]を選択します。



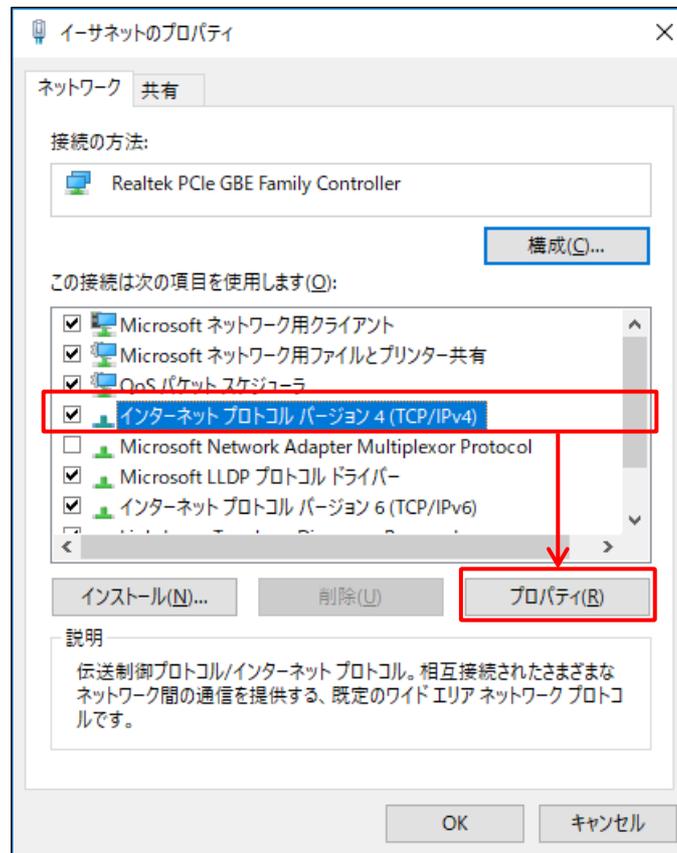
(3) 「基本ネットワーク情報の表示と接続のセットアップ」が表示されます。左ペインから[アダプター設定の変更]を選択します。



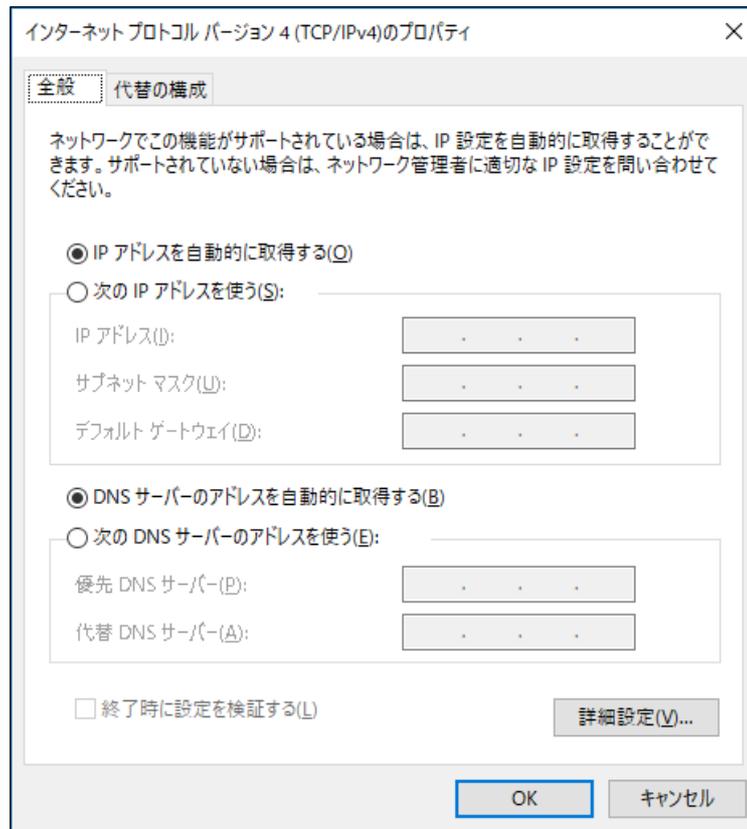
(4)ネットワーク接続の一覧が表示されます。Arcstar Contact Center 2.0 で使用するネットワーク接続を選択して、右クリックします。メニューから[プロパティ]を選択します。



(5) 「イーサネットのプロパティ」ダイアログが表示されます。「この接続は次の項目を使用します」のリストから、「インターネット プロトコル バージョン 4(TCP/IPv4)」を選択し、[プロパティ]をクリックします。



(6) 「インターネット プロトコル バージョン 4 (TCP/IPv4) のプロパティ」ダイアログが表示されます。
 契約者のネットワーク環境と DR オプションの契約有無に応じて設定を入力します。



DR オプションを契約している場合	
優先 DNS サーバー	開通案内「■DNS 情報」の「優先 DNS サーバー」を設定
代替 DNS サーバー	開通案内「■DNS 情報」の「優先 DNS サーバー(DR)」を設定

DR オプションを契約していない場合	
優先 DNS サーバー	開通案内「■DNS 情報」の「優先 DNS サーバー」を設定
代替 DNS サーバー	開通案内「■DNS 情報」の「代替 DNS サーバー」を設定

DNS サーバーのアドレスを DHCP で配布・自動設定する場合は、DR オプションの契約あり/契約なしに応じて、上記のアドレスを配布するよう設定を行ってください。

(7)[詳細設定]をクリックします。

インターネットプロトコルバージョン4 (TCP/IPv4)のプロパティ

全般 代替の構成

ネットワークでこの機能がサポートされている場合は、IP 設定を自動的に取得することができます。サポートされていない場合は、ネットワーク管理者に適切な IP 設定を問い合わせてください。

IP アドレスを自動的に取得する(O)

次の IP アドレスを使う(S):

IP アドレス(I): . . .

サブネット マスク(U): . . .

デフォルト ゲートウェイ(D): . . .

DNS サーバーのアドレスを自動的に取得する(B)

次の DNS サーバーのアドレスを使う(E):

優先 DNS サーバー(P): . . .

代替 DNS サーバー(A): . . .

終了時に設定を検証する(L)

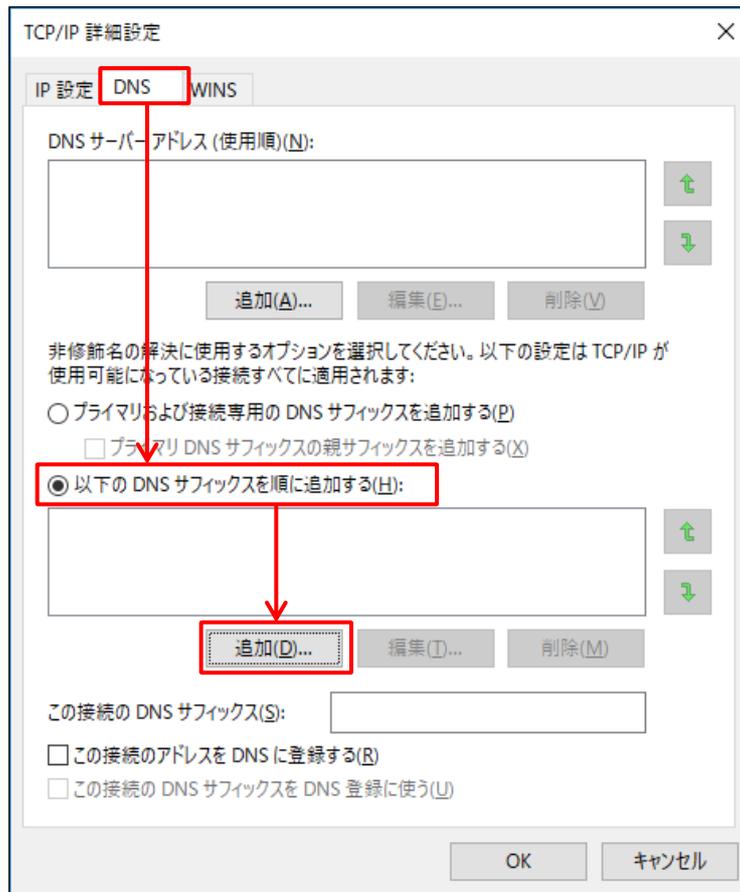
詳細設定(V)...

OK キャンセル

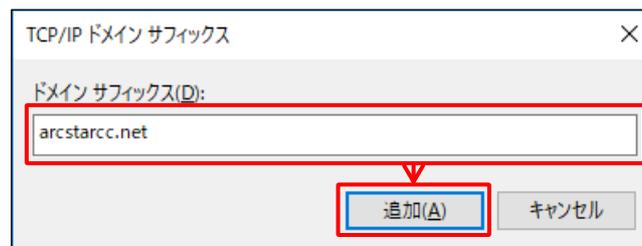
コントロールパネルの表示について

- 上記の画面はクライアント PC の IP アドレスおよび DNS の設定を DHCP で配布する場合の例となります。

(8) 「TCP/IP 詳細設定」ダイアログが表示されます。[DNS]タブから[以下の DNS サフィックスを順に追加する]を選択し、[追加]をクリックします。



(9) 「ドメイン サフィックス」に[arcstarcc.net]を入力し、[追加]をクリックします。



(10)DNS サフィックス設定が追加されます。[OK]をクリックして設定を完了します。

The image shows a Windows dialog box titled "TCP/IP 詳細設定" (TCP/IP Detailed Settings) with the "DNS" tab selected. The "DNS サフィックスを順に追加する(H):" (Add DNS suffixes in order) option is selected with a radio button. The list below it contains the suffix "arcstarcc.net". The "この接続の DNS サフィックス(S):" (DNS suffixes for this connection) field is empty. The "OK" button at the bottom right is highlighted with a red dashed box.

TCP/IP 詳細設定

IP 設定 DNS WINS

DNS サーバー アドレス (使用順)(N):

↑

↓

追加(A)... 編集(E)... 削除(D)

非修飾名の解決に使用するオプションを選択してください。以下の設定は TCP/IP が使用可能になっている接続すべてに適用されます:

プライマリおよび接続専用の DNS サフィックスを追加する(P)

プライマリ DNS サフィックスの親サフィックスを追加する(X)

以下の DNS サフィックスを順に追加する(H):

arcstarcc.net

↑

↓

追加(D)... 編集(I)... 削除(M)

この接続の DNS サフィックス(S):

この接続のアドレスを DNS に登録する(R)

この接続の DNS サフィックスを DNS 登録に使う(U)

OK キャンセル

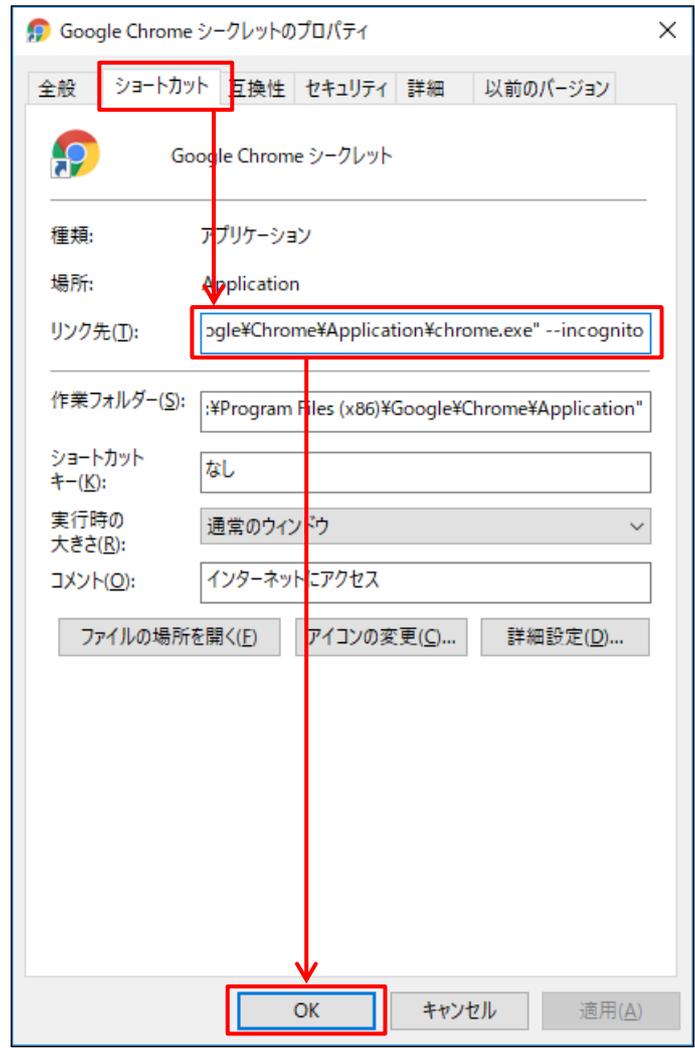
4.2 ブラウザ設定

4.2.1 Chrome

Arcstar Contact Center 2.0 の利用に際して、ブラウザの設定変更は不要です。インストール後の初期設定の状態でお使いください。

通話録音オプションを利用する場合は、シークレットモードでの利用を推奨しています。シークレットモードを利用する場合は、以降のいずれかの手順でブラウザを起動する設定を行ってください。

(1) Chrome を常時シークレットモードで起動する場合は、シークレットモード起動用のショートカットを作成し、[ショートカットアイコン]の右クリック⇒[プロパティ]⇒[ショートカット]タブから「リンク先」のアプリケーション実行パスに引き続き、「(半角スペース)--incognito」を入力し、[OK]をクリックしてください。

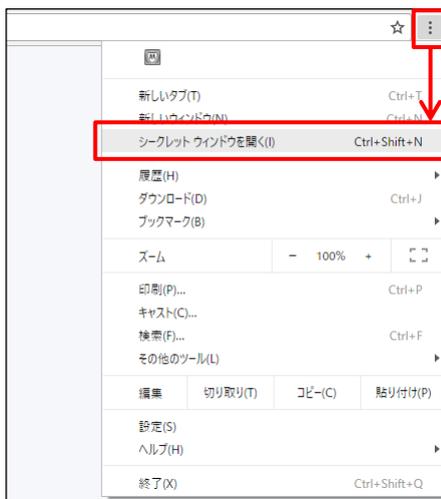


通常モードとの混在について

- 通常モードで Chrome を起動する必要がある場合は、通常モード用のショートカットを作成してください。それぞれのモードごとに別ウィンドウで Chrome を利用することが可能となります。

設定変更を行ったショートカットから Chrome を起動すると、常時シークレットモードでの起動となります。

(2) ブラウザ起動後にシークレットモードを起動する場合は、[設定メニュー]⇒[シークレットウィンドウを開く]を選択してください。



新しいウィンドウがシークレットモードで開きます。

4.2.2 Edge (Chromium 版)

Arcstar Contact Center 2.0 の利用に際して、ブラウザの設定変更は不要です。インストール後の初期設定の状態を利用してください。

通話録音オプションを利用する場合は、InPrivate ブラウズでの利用を推奨しています。InPrivate ブラウズを利用する場合は、以降のいずれかの手順でブラウザを起動する設定を行ってください。

(1) Edge を常時 InPrivate ブラウズで起動する場合は、InPrivate ブラウズ起動用のショートカットを作成し、[ショートカットアイコン]の右クリック⇒[プロパティ]⇒[ショートカット]タブから「リンク先」のアプリケーション実行パスに引き続き、「(半角スペース)-inprivate」を入力し、[OK]をクリックしてください。

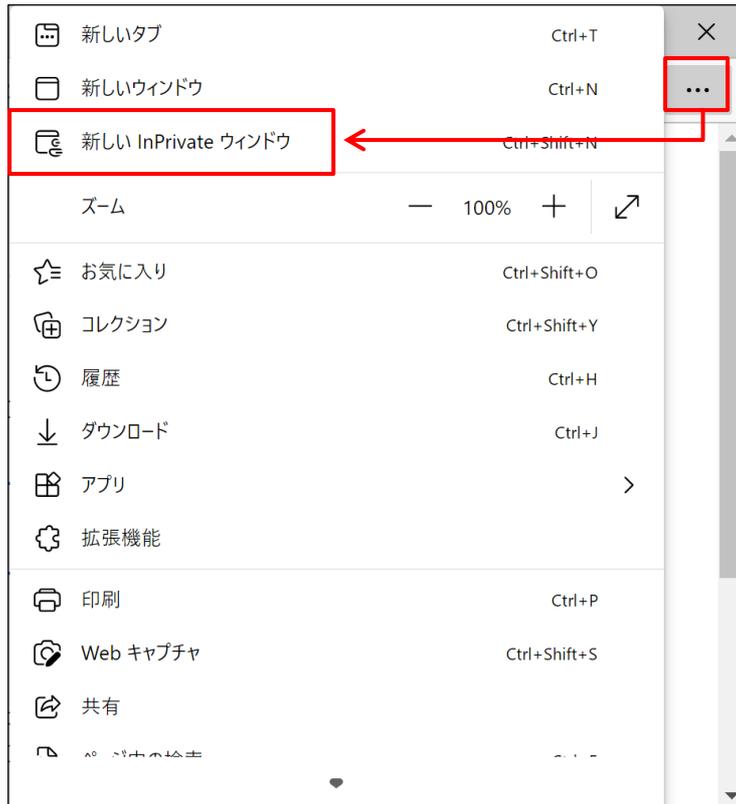


通常モードとの混在について

- 通常モードで Edge を起動する必要がある場合は、通常モード用のショートカットを作成してください。それぞれのモードごとに別ウィンドウで Edge を利用することが可能となります。

設定変更を行ったショートカットから Edge を起動すると、常時 InPrivate ブラウズでの起動となります。

(2) ブラウザ起動後に InPrivate モードを起動する場合は、[ツール]⇒[セーフティ]⇒[InPrivate ブラウズ]を選択してください。



新しいウィンドウが InPrivate ブラウズで開きます。

5. インストール・アンインストール

Arcstar Contact Center 2.0 の利用の必要となる専用アプリケーションのインストール/アンインストールを行います。アプリケーションごとの詳細な手順は、以下の各項を参照してください。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1	Workspace Desktop Edition	CTI クライアント/ソフトフォンツールのインストール/アンインストールする	P.30
2	CCPulse+	リアルタイムレポートツールをインストール/アンインストールする	P.92
3	Interaction Routing Designer	コールフロー作成ツールをインストール/アンインストールする	P.114
4.	OpenSSL	通話録音一括ダウンロードで取得したファイルの復号化用ツールをインストール/アンインストールする。	P.138

インストール/アンインストール手順の実施について

- 管理者権限で Windows にログオンする必要があります。

Workspace Desktop Edition/Interaction Routing Designer の表記について

- 以降の手順においては、Workspace Desktop Edition を「WDE」、Interaction Routing Designer を「IRD」の各略称で表記します。

5.1 WDE

ビジネスポータルで以下のインストールファイルを提供しています。

WDE	対応 OS	提供バージョン	ファイル名
ソフトフォン機能利用版	Windows 10	8.5.153.05	WDE_8.5.153.05_01_soft_win10.zip
	Windows 11	8.5.153.05	WDE_8.5.153.05_soft.zip
ハードフォン利用版	Windows 10	8.5.153.05	WDE_8.5.153.05_01_hard_win10.zip
	Windows 11	8.5.153.05	WDE_8.5.153.05_hard.zip

WDE は端末と利用形態（ソフトフォン、ハードフォン）によりインストール対象が異なります。

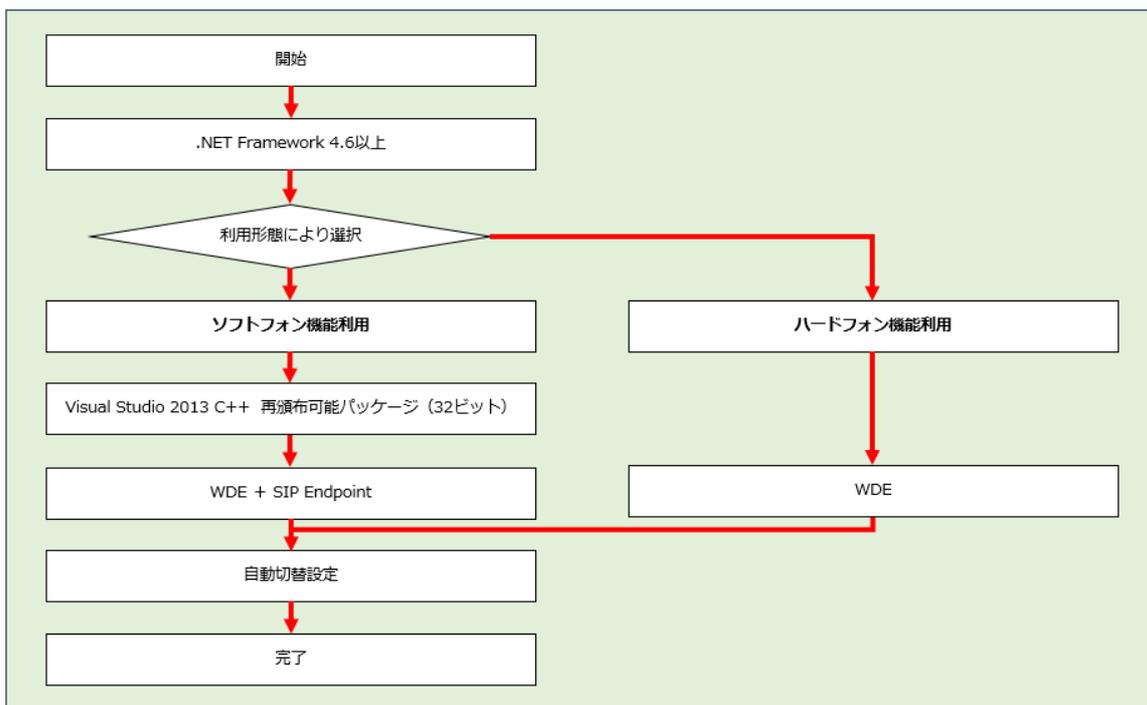
インストール対象は以下となります。

	名称	必要実行環境	ACCSバージョン：2.2.6.1			
			Windows10		Windows11	
			ソフトフォン	ハードフォン	ソフトフォン	ハードフォン
提供物	WDE	<ul style="list-style-type: none"> .NET Framework 4.6以上 		●	●	●
	WDE + SIP Endpoint ※1	<ul style="list-style-type: none"> .NET Framework 4.6以上 Visual Studio 2013 C++ 再頒布パッケージ(X86) 	●			
	Genesys Softphone	<ul style="list-style-type: none"> .NET Framework 4.6以上 Visual Studio 2013 C++ 再頒布パッケージ(X64) 			●	
インストール対象	.NET Framework 4.6以上		●	●	●	●
	Visual Studio 2013 C++ 再頒布パッケージ(X86) (32ビット)		●			
	Visual Studio 2013 C++ 再頒布パッケージ(X64) (64ビット)				●	

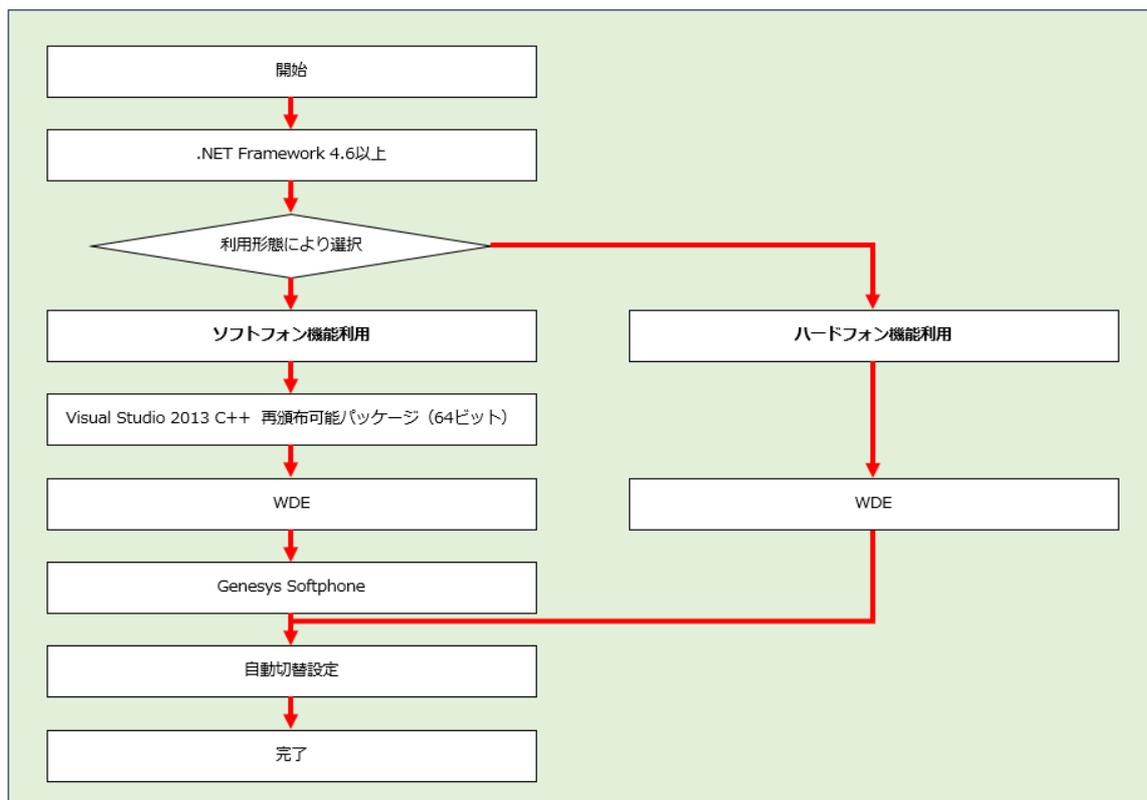
※1 Window10ソフトフォンのインストーラでSIP Endpointも自動でインストールされるため、SIP Endpointの手動インストールは不要。

インストールは以下の順に実施してください。

Windows10 の場合



Windows11 の場合



DR オプション契約時の自動切替え設定について

- NTT ドコモビジネスから契約者へ依頼を行った場合を除き、自動切替え設定を行わない場合は動作保証の対象外となりますので注意願います。

標準設定時のインストールフォルダパスは以下のとおりです。

WDE	OS bit 数	インストールフォルダパス
WDE (ソフトフォン機能利用)	64bt	C:¥Program Files (x86)¥GCTI¥NTTCom
Genesys Softphone (ソフトフォン機能利用)	64bt	C:¥Program Files¥GCTI¥Genesys Softphone
WDE (ハードフォン利用)	64bit	C:¥Program Files (x86)¥GCTI¥NTTCom

WDE インストールフォルダパス変更について

- WDE 自動切替え設定は、標準設定インストールフォルダパスでインストールを実施していることを条件に、設定変更バッチファイルによる自動設定変更手順を提供しています。
- インストールフォルダパスを変更した場合は、手作業により一部のファイル差し替えを実施いただく必要があります。

5.1.1 追加モジュールの有効化/インストール

5.1.1.1 .NET Framework 4.6 以上の有効化

(1) .NET Framework 4.6 以上が有効化されているか確認します。コントロールパネルから[プログラム]を選択します。



コントロールパネルの表示について

- 画面はコントロールパネルの表示方法（画面右上）に「カテゴリ」を選択している場合です。「大きいアイコン」/「小さいアイコン」を選択している場合は、[プログラムと機能]を選択してください。

(2) [Windows の機能の有効化または無効化]を選択します。

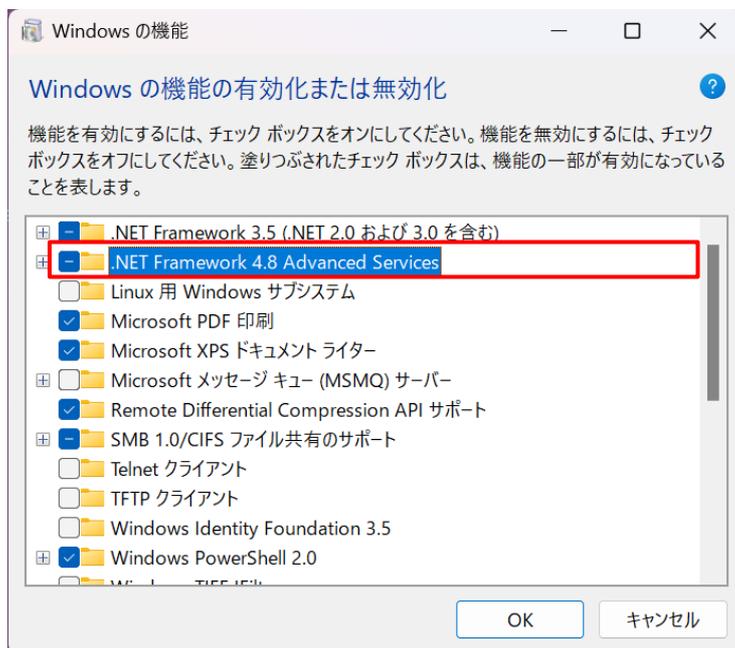


プログラムと機能を選択した場合の表示について

- 「大きいアイコン」 / 「小さいアイコン」 から[プログラムと機能]を選択した場合は、「プログラムのアンインストールまたは変更」画面が表示されます。左ペインから、[Windows の機能の有効化または無効化]を選択します。



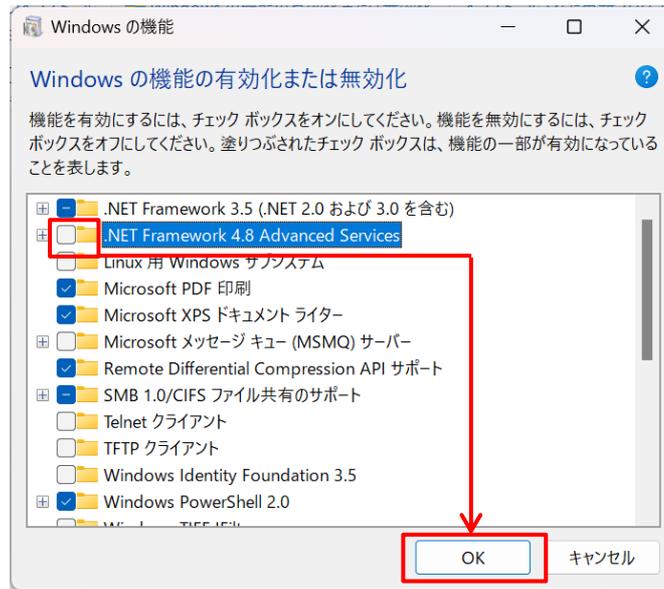
(3) 「Windows の機能」ダイアログが表示されます。「.NET Framework 4.x Advanced Services」が黒塗り、またはチェックが入っていれば、機能は有効化されています。以下の画面は.NET Framework 4.8 が黒塗りで有効化されている場合の例となります。



有効化の表示について

- 黒塗りの場合は基本機能と一部付加機能の有効化、チェックが入っている場合は基本機能に加えて全ての付加機能の有効化となります。
- WDE では.NET Framework の基本機能のみを利用します。黒塗りの状態で利用可能です。

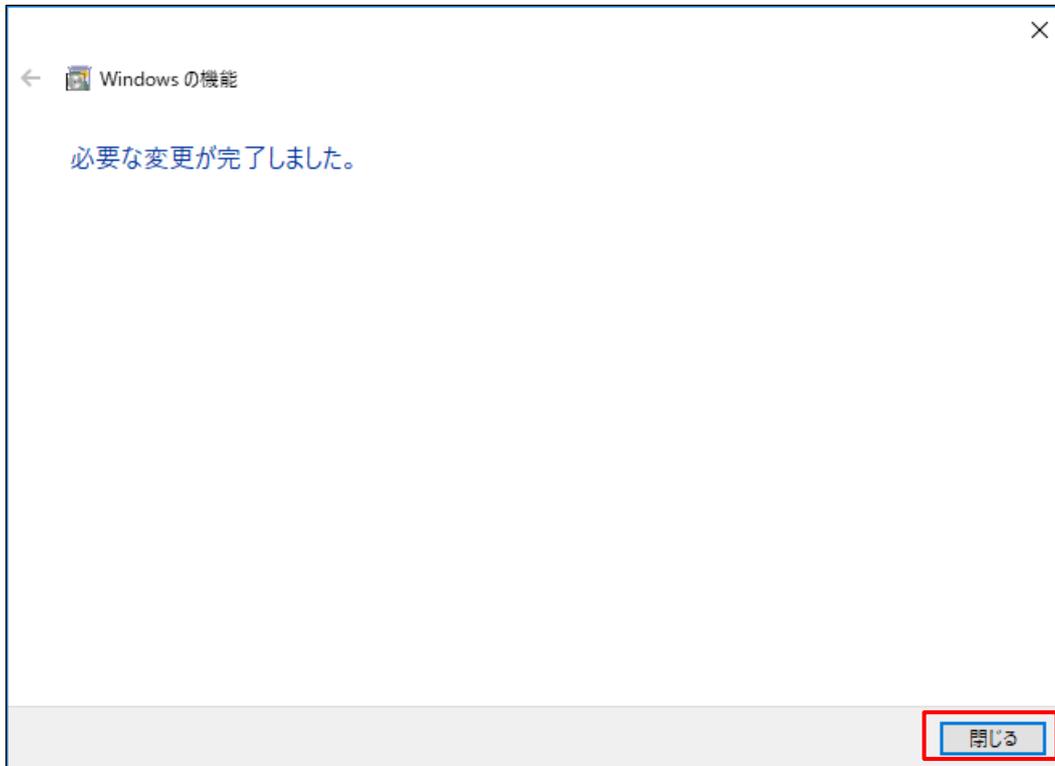
(4) 機能が無効化されている場合は、チェックボックス表示となります。以下の画面は機能が無効化されている場合の例となります。チェックボックスを選択して[OK]をクリックします。



チェックボックスを選択した場合の表示について

- 無効化されている状態でチェックボックスを選択すると、前頁の(3)の画面と同様に黒塗りの状態となります。

(5) 有効化が完了します。[閉じる]をクリックします。



5.1.1.2 Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージ (32 ビット) のインストール

Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージのインストールについて

- Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージ (32 ビット) のインストールは、Windows10 のソフトウェア機能利用時のみ必要です。
- Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージのインストールを実施するためには、クライアント PC がインターネットに接続されているか、インターネットに接続された PC から WDE をインストールするクライアント PC へファイルをコピーするための手段が必要となります。

- (1) Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布パッケージが既にインストールされているか確認します。
コントロールパネルから[プログラムのアンインストール]を選択します。

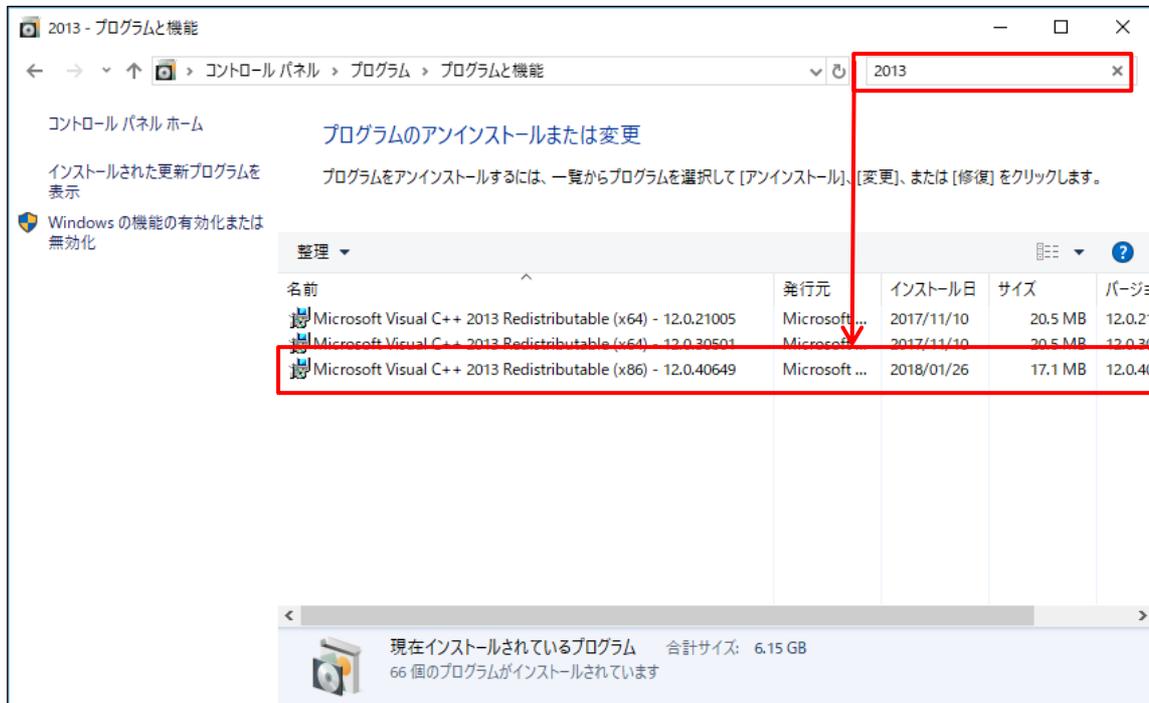


コントロールパネルの表示について

- 画面はコントロールパネルの表示方法 (画面右上) に「カテゴリ」を選択している場合です。「大きいアイコン」/「小さいアイコン」を選択している場合は、[プログラムと機能]を選択してください。

(2) 画面右上の[プログラムと機能の検索]に「2013」と入力します。

「Microsoft Visual C++2013 Redistributable (x86) - 12.0.xxxxx」(xxxxx は任意の数字)が表示された場合は、本項のインストール作業は不要です。引き続き「5.1.2 インストール」(P.45)を実施してください。存在しない場合は、(3)以降の手順を実施してください。画面は Visual C++ 再頒布可能パッケージが存在している場合の例となります。



Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージの bit 数について

- Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージには、64bit アプリケーション用 (x64 と表示) と 32bit アプリケーション用 (x86 と表示) の 2 種類が存在し、64bit OS の場合は併存してインストールされている場合があります。
- SIP Endpoint の動作には 32bit アプリケーション用の Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージが必要です。
- Genesys Softphone の動作には 64bit アプリケーション用の Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージが必要です。

Microsoft Visual C++2013 Redistributable が表示された場合について

- クライアント PC にインストールされている他のアプリケーションがインストール済みの Visual Studio 2013 の VisualC++ 再頒布可能パッケージを使用している可能性があります。Visual Studio 2013 VisualC++ 再頒布可能パッケージをアンインストールする場合はご注意ください。

(3) Microsoft 社の Web サイトへアクセスし、インストール用ファイルをダウンロードします。

Web サイト	URL
2013 の Visual C++ および Visual C++の再頒布可能パッケージ用の更新プログラム	https://support.microsoft.com/ja-jp/help/3138367/update-for-visual-c-2013-and-visual-c-redistributable-package

Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージのダウンロード/提供について

- 上記 URL へアクセスし、[x86.exe ファイルのパス]から[日本語-日本]の右に表示されている URL をクリックすると、ダウンロードが開始されます。
- Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージのインストールファイルは Microsoft 社の著作物のため、NTT ドコモビジネスから提供することができませんので、ご了承ください。

(4) ダウンロードしたインストール用ファイルを実行します。ライセンス条項が表示されたら、[ライセンス条項および使用条件に同意する]にチェックを入れ、[インストール]をクリックします。



(5) 「ユーザー アカウント制御」 ダイアログが表示された場合は、[はい]をクリックします。



(6) セットアップ完了が表示されるとインストールは完了です。[閉じる]をクリックします。



OS 再起動の実施について

- クライアント PC の環境により以下のメッセージが表示される場合があります。メッセージが表示された場合は、[再起動]をクリックして OS 再起動を実施してください。



5.1.1.3 Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージ (64 ビット) のインストール

Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージのインストールについて

- Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージ (64 ビット) のインストールは Windows11 のソフトウェア機能利用時のみ必要です。
- Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージのインストールを実施するためには、クライアント PC がインターネットに接続されているか、インターネットに接続された PC から WDE をインストールするクライアント PC へファイルをコピーするための手段が必要となります。

(1) Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布パッケージが既にインストールされているか確認します。
コントロールパネルから[プログラムのアンインストール]を選択します。

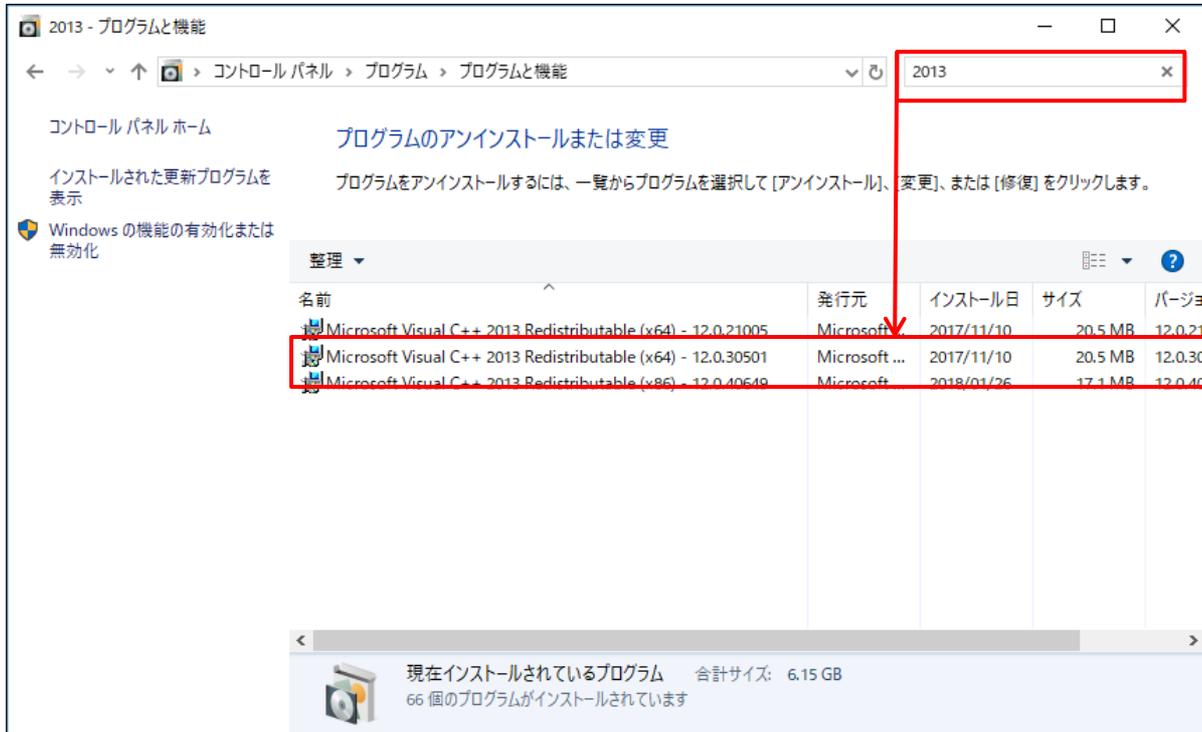


コントロールパネルの表示について

- 画面はコントロールパネルの表示方法 (画面右上) に「カテゴリ」を選択している場合です。「大きいアイコン」/「小さいアイコン」を選択している場合は、[プログラムと機能]を選択してください。

(2) 画面右上の[プログラムと機能の検索]に「2013」と入力します。

「Microsoft Visual C++2013 Redistributable (x64) - 12.0.xxxxx」(xxxxx は任意の数字)が表示された場合は、本項のインストール作業は不要です。引き続き「5.1.2 インストール」(P.45)を実施してください。存在しない場合は、(3)以降の手順を実施してください。画面は Visual C++ 再頒布可能パッケージが存在している場合の例となります。



Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージの bit 数について

- Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージには、64bit アプリケーション用 (x64 と表示) と 32bit アプリケーション用 (x86 と表示) の 2 種類が存在し、64bit OS の場合は併存してインストールされている場合があります。
- SIP Endpoint の動作には 32bit アプリケーション用の Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージが必要です。
- Genesys Softphone の動作には 64bit アプリケーション用の Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージが必要です。

Microsoft Visual C++2013 Redistributable が表示された場合について

- クライアント PC にインストールされている他のアプリケーションがインストール済みの Visual Studio 2013 の VisualC++ 再頒布可能パッケージを使用している可能性があります。Visual Studio 2013 VisualC++ 再頒布可能パッケージをアンインストールする場合はご注意ください。

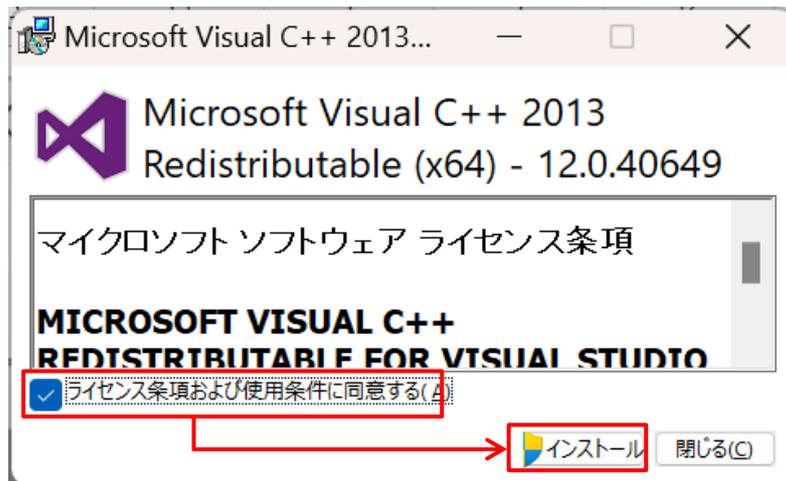
(3) Microsoft 社の Web サイトへアクセスし、インストール用ファイルをダウンロードします。

Web サイト	URL
2013 の Visual C++ および Visual C++の再頒布可能パッケージ用の更新プログラム	https://support.microsoft.com/ja-jp/help/3138367/update-for-visual-c-2013-and-visual-c-redistributable-package

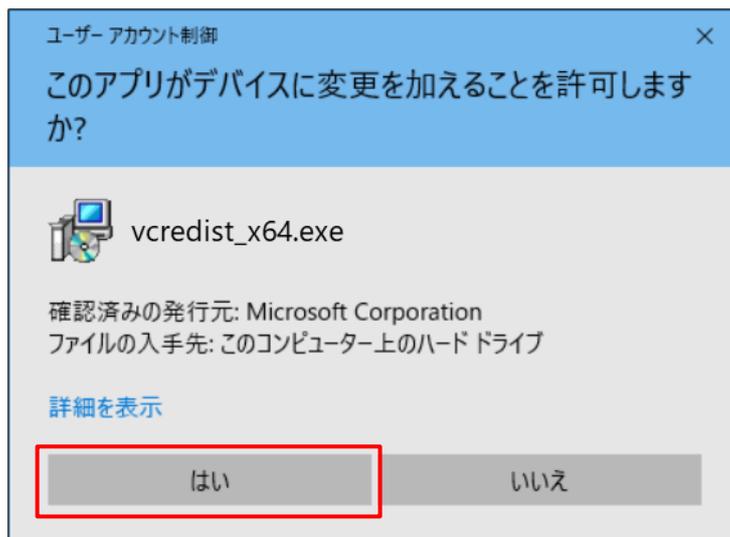
Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージのダウンロード/提供について

- 上記 URL へアクセスし、[x64.exe ファイルのパス]から[日本語-日本]の右に表示されている URL をクリックすると、ダウンロードが開始されます。
- Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージのインストールファイルは Microsoft 社の著作物のため、NTT ドコモビジネスから提供することができませんので、ご了承ください。

(4) ダウンロードしたインストール用ファイルを実行します。ライセンス条項が表示されたら、[ライセンス条項および使用条件に同意する]にチェックを入れ、[インストール]をクリックします。



(5) 「ユーザー アカウント制御」 ダイアログが表示された場合は、[はい]をクリックします。



(6) セットアップ完了が表示されるとインストールは完了です。[閉じる]をクリックします。



OS 再起動の実施について

- クライアント PC の環境により以下のメッセージが表示される場合があります。メッセージが表示された場合は、[再起動]をクリックして OS 再起動を実施してください。



5.1.2 インストール

WDEのソフトフォン機能を利用する場合と、ハードフォンを利用する場合でインストールに使用するファイルが異なります。ソフトフォン機能を利用する場合は「5.1.2.1 ソフトフォン機能利用」(P.47)を参照してください。ハードフォンを利用する場合は「5.1.2.2 ハードフォン利用」(P.58)を参照してください。

ソフトフォン機能利用⇔ハードフォン利用について

- ソフトフォン機能利用からハードフォン利用に変更する場合、またはハードフォン利用からソフトフォン機能利用に変更する場合は、それぞれの手順に従って利用中のWDEをアンインストールする必要があります。アンインストール後、変更する利用形態に応じたインストール手順を実施してください。

ビジネスポータルからダウンロードしたインストールファイルを展開すると、以下のファイルが生成されます。

Windows10用

機能		ファイル名
ソフトフォン機能利用	一括インストーラ	NTTCom_Workspace_8.5.153.05-1.1.msi
	自動切替え設定 (DR なし)	Change_WDE-Config_NODR_Win10_v1.41.zip
	自動切替え設定 (DR あり)	Change_WDE-Config_DR_Win10_v1.41.zip
ハードフォン利用	一括インストーラ	NTTCom_Workspace_8.5.153.05-0.1.msi
	自動切替え設定 (DR なし)	Change_WDE-Config_NODR_Win10_v1.41.zip
	自動切替え設定 (DR あり)	Change_WDE-Config_DR_Win10_v1.41.zip

Windows11 用

機能		ファイル名
ソフトフォン機能利用	一括インストーラ	NTTCom_Workspace_8.5.153.05-0.1.msi
	自動切替え設定 (DR なし)	Change_WDE-Config_NODR_Win11_v1.40.zip
	自動切替え設定 (DR あり)	Change_WDE-Config_DR_Win11_v1.40.zip
	Genesys Softphone インストーラ	IP_GClient64_9002010b1_ENU_windows.zip Softphone.config
ハードフォン利用	一括インストーラ	NTTCom_Workspace_8.5.153.05-0.1.msi
	自動切替え設定 (DR なし)	Change_WDE-Config_NODR_Win11_v1.40.zip
	自動切替え設定 (DR あり)	Change_WDE-Config_DR_Win11_v1.40.zip

5.1.2.1 ソフトフォン機能利用

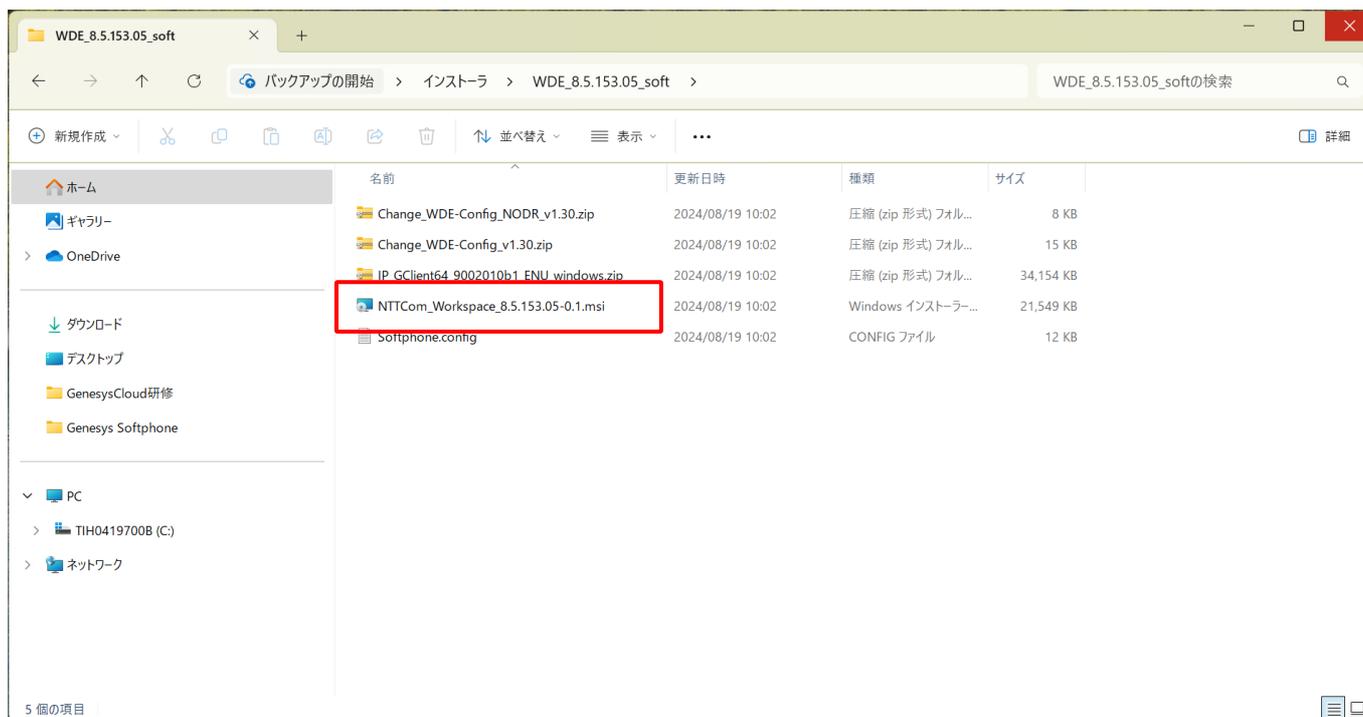
5.1.2.1.1 Workspace Desktop Edition のインストール

バージョンアップを実施する場合について

- インストール済の WDE をバージョンアップする場合は、バージョンアップ実施前にインストール済 WDE のアンインストールを実施する必要があります。「5.1.5.1.1 Workspace Desktop Edition のアンインストール」(P.68) の手順に従ってアンインストールを施してください。

画面は Windows 11 でインストールする場合の例となります。

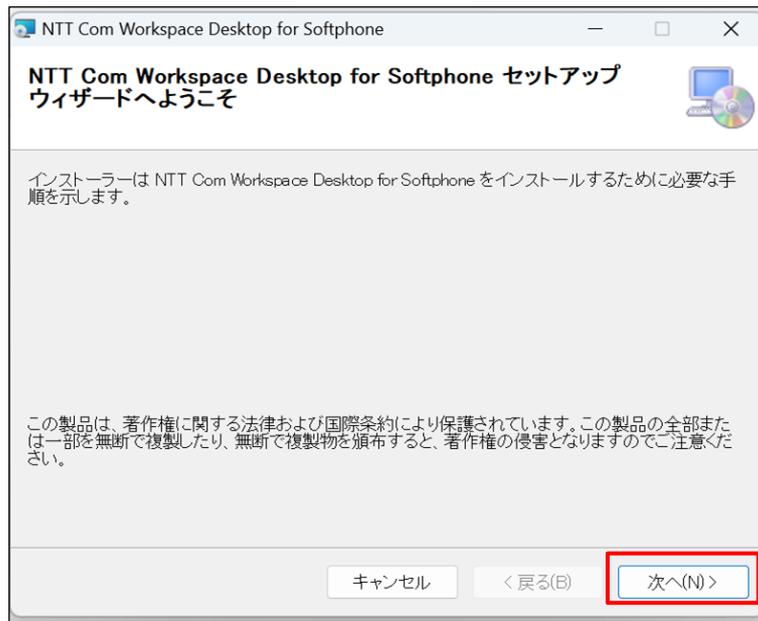
- (1) ビジネスポータルより取得したソフトフォン機能利用 ZIP ファイルを展開して作成されたフォルダとファイルから、「NTTCom_Workspace_8.5.153.05-1.1.msi (Windows 10 ソフトフォン用)」または「NTTCom_Workspace_8.5.153.05-0.1.msi (Windows 10 ハードフォン用、Windows 11 ソフトフォン/ハードフォン用)」をダブルクリックします。



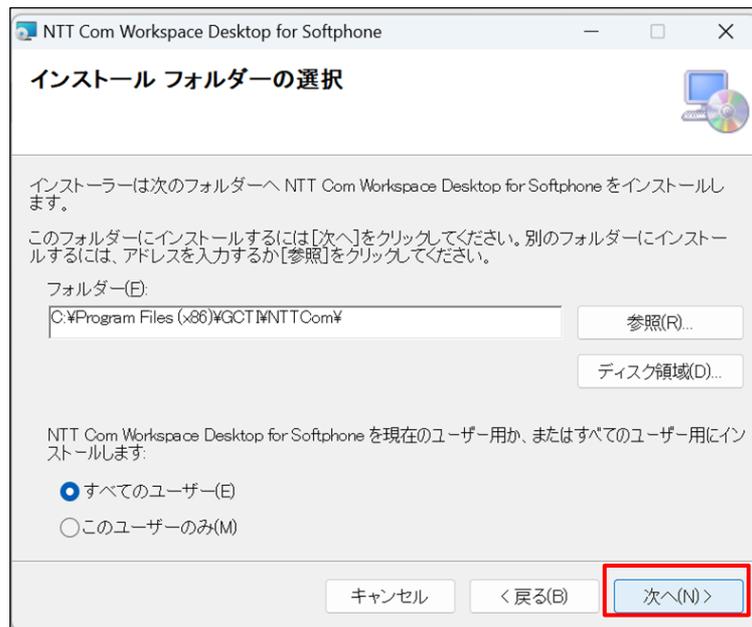
バージョン表記について

- 画面は 8.5.153.05 の場合の例となります。バージョンアップ等により提供中のソフトフォンのバージョンが異なる場合があります。

(2) 「NTT Com Workspace Desktop for SoftPhone セットアップウィザードへようこそ」ダイアログが表示されます。[次へ >]をクリックします。



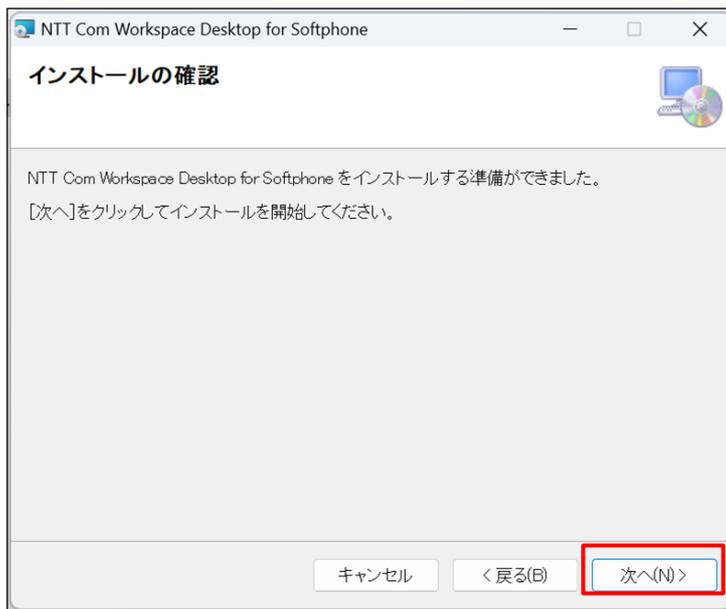
(3) 「インストールフォルダの選択」ダイアログが表示されます。デフォルトの設定を変更せずに[次へ >]をクリックします。



DR オプション契約時のインストールフォルダパス変更について

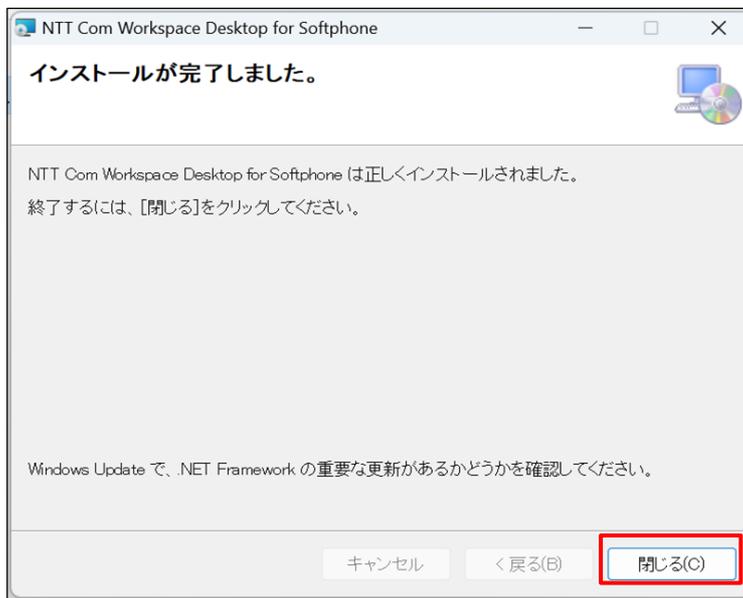
- DR オプション契約時の自動切替え設定は、標準設定インストールフォルダパスでインストールを実施していることを前提に、設定変更バッチファイルによる自動設定変更手順を提供しています。
- インストールフォルダパスを変更した場合は、手作業により一部のファイル差し替えを実施いただく必要があります。

(4) 「インストールの確認」ダイアログが表示されます。 [次へ >]をクリックします。



(5) 「ユーザー アカウント制御」ダイアログが表示された場合は、 [はい]をクリックします。

(6) 「インストールが完了しました。」ダイアログが表示されるとインストールは完了です。 [閉じる]をクリックします。



5.1.2.1.2 Genesys Softphone インストール (Windows 11 のみ)

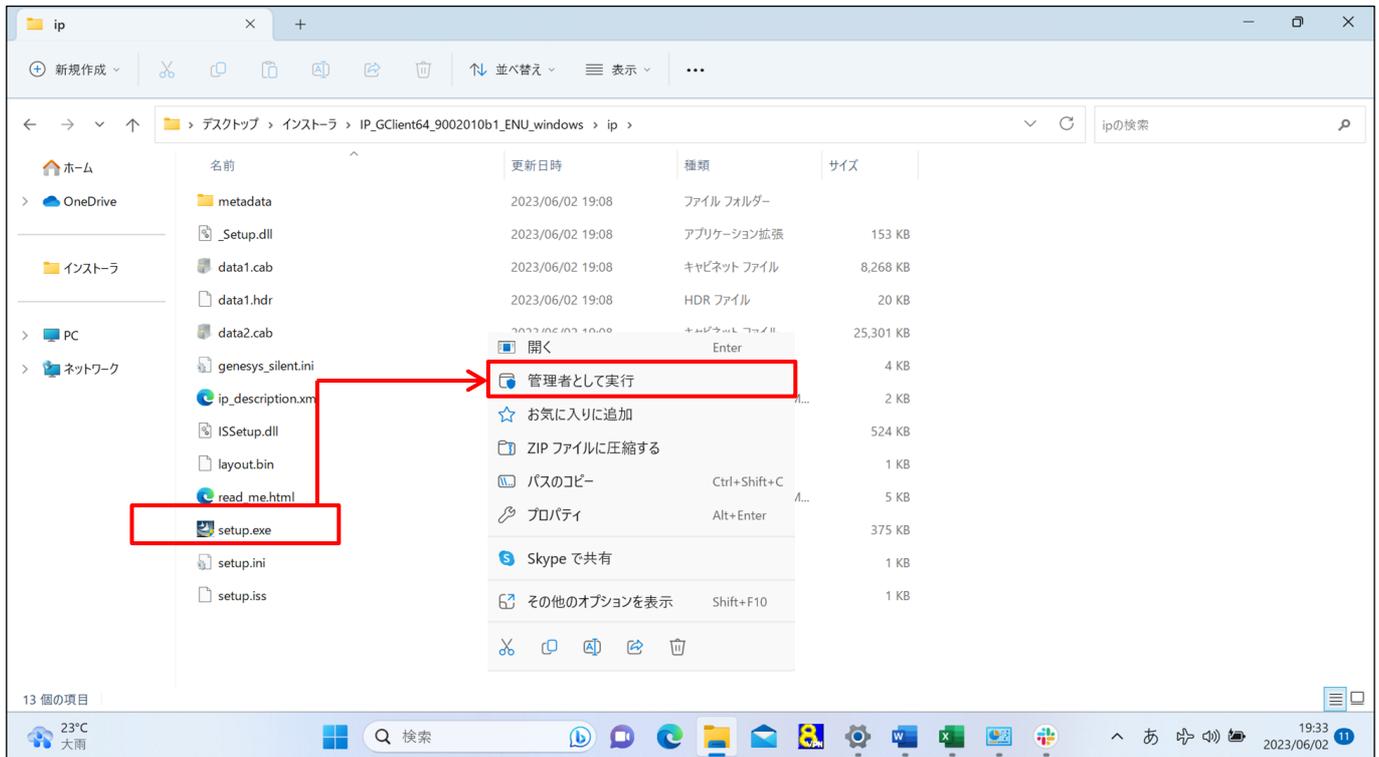
バージョンアップを実施する場合について

- インストール済の WDE をバージョンアップする場合は、バージョンアップ実施前にインストール済 WDE のアンインストールを実施する必要があります。「5.1.5.1.2 Genesys Softphone アンインストール」(P.72) の手順に従ってアンインストールを施してください。

Genesys Softphone は Windows 11 のみインストールが必要

- Genesys Softphone は Windows 11 のみインストールする必要があります。Windows 10 のインストーラには別のソフトフォンが含まれており別途インストールは不要です。

(1) ビジネスポータルより取得したソフトフォン機能利用 ZIP ファイルを展開して作成されたフォルダから、「IP_GClient64_9002010b1_ENU_windows」フォルダ配下「ip」フォルダ内の「setup.exe」を右クリックし、[管理者として実行]を選択します。



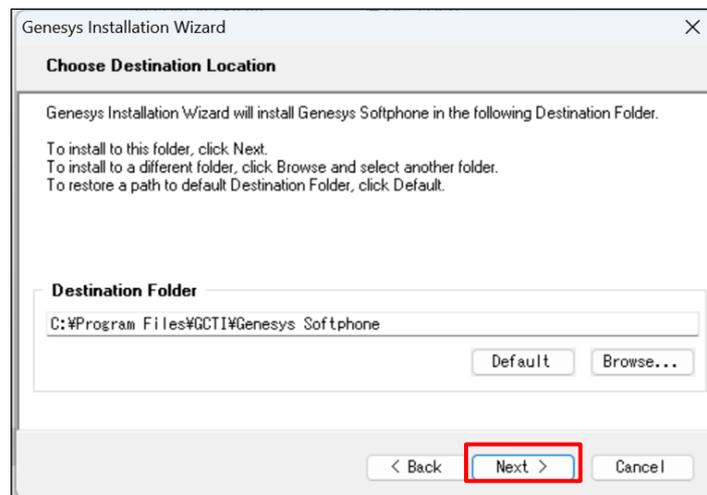
バージョン表記について

- 画面は 9.0.020.10 の場合の例となります。バージョンアップ等により提供中のソフトフォンのバージョンが異なる場合があります。

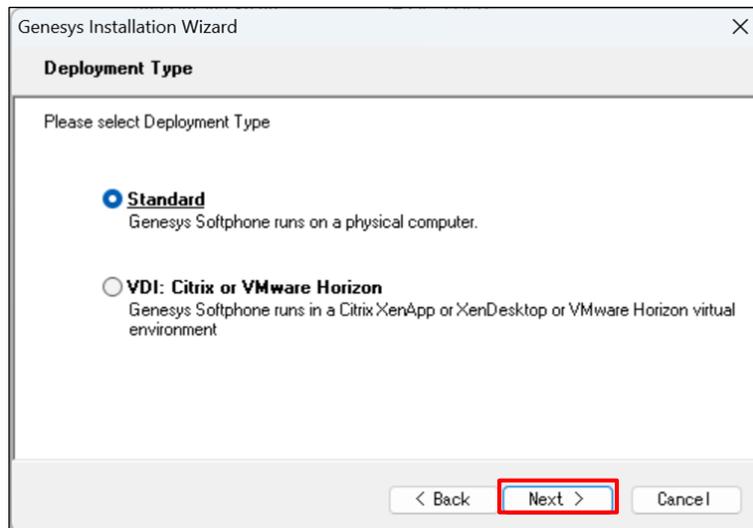
- (2) 「Welcome to the Installation of Genesys Softphone」ダイアログが表示されます。[Next >]をクリックします。



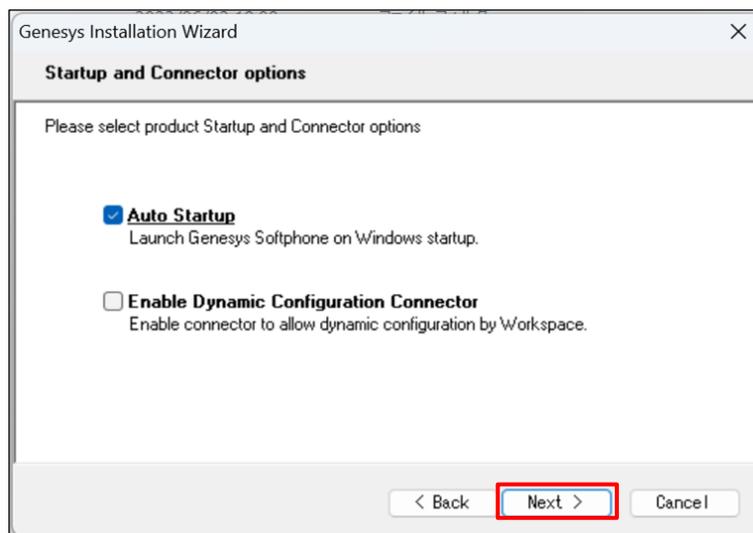
- (3) 「Choose Destination Location」ダイアログが表示されます。デフォルトの設定を変更せずに[Next >]をクリックします。



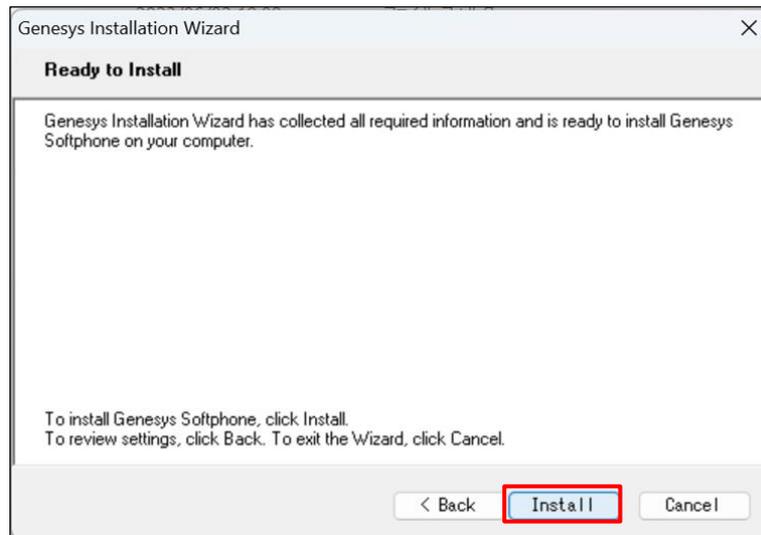
(4) 「Development Type」 ダイアログが表示されます。「Standard」を選択して[Next >]をクリックします。



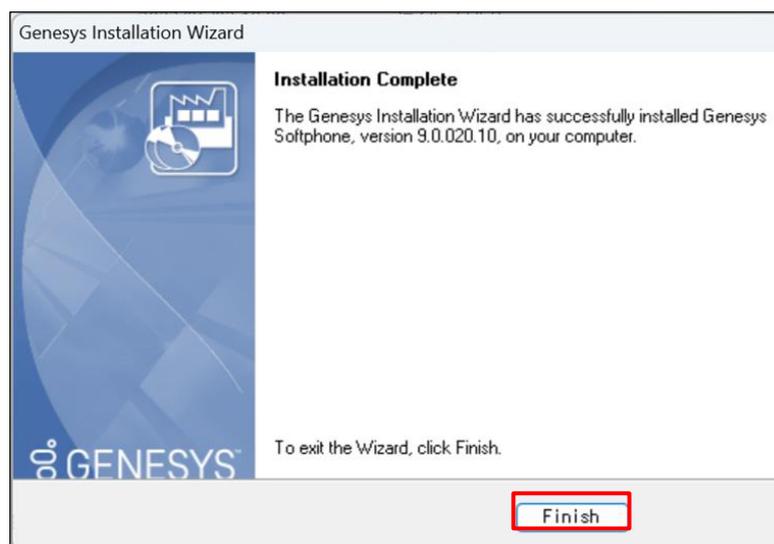
(5) 「Startup and Connection options」 ダイアログが表示されます。「Auto Startup」を選択して[Next >]をクリックします。



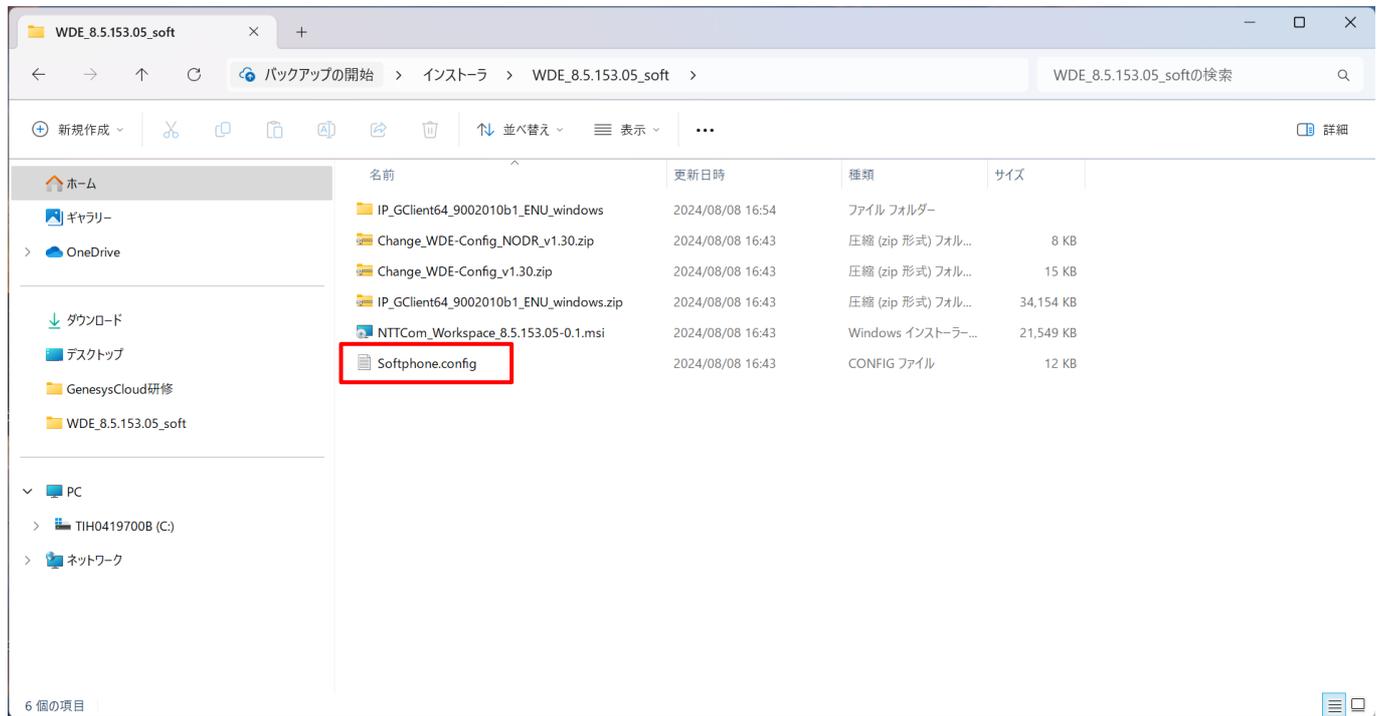
(6) 「Ready to Install」ダイアログが表示されます。 [Install]をクリックします。



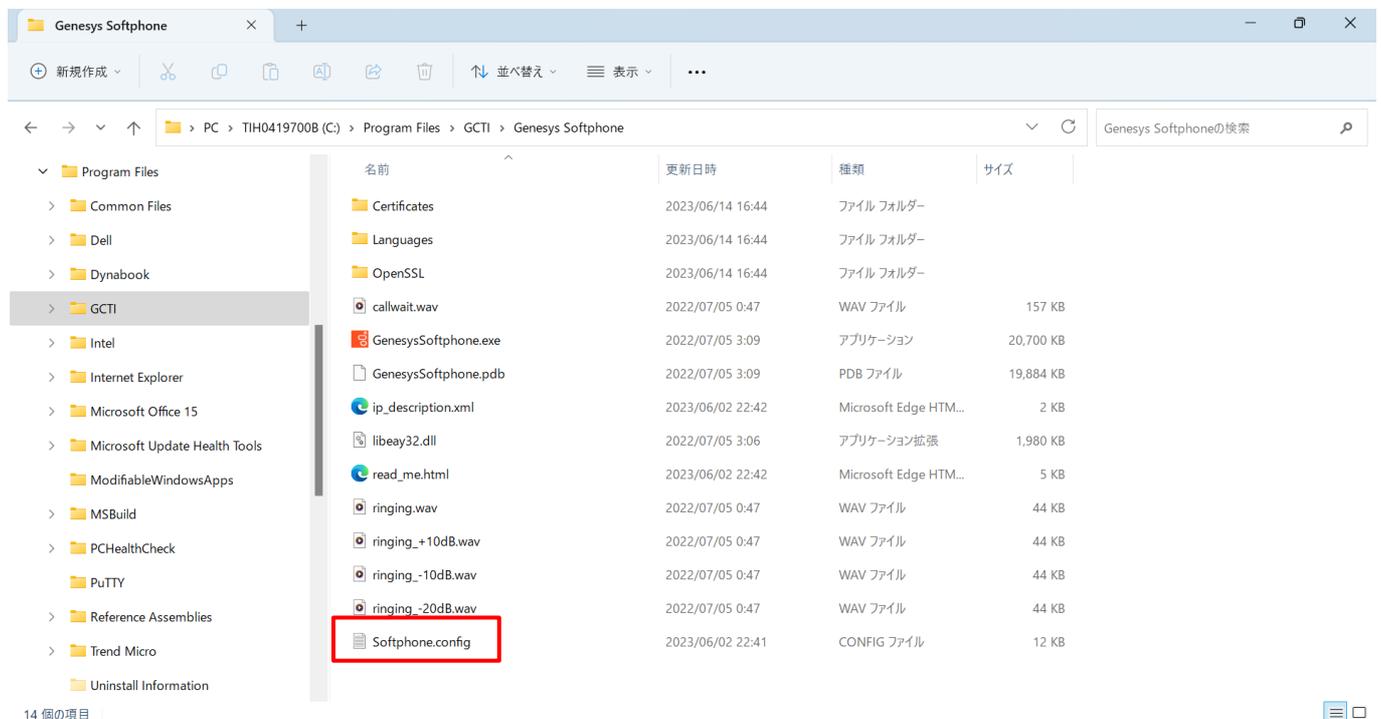
(7) 「Installation Complete」ダイアログが表示されるとインストールは完了です。 [Finish]をクリックします。



(8) ビジネスポータルより取得した CTI クライアント用 ZIP ファイルを展開して作成されたフォルダとファイルから「Softphone.config」をコピーします。



(9) C:¥Program Files¥GCTI¥Genesys Softphone に移動して、コピーした「Softphone.config」をペーストします。



-
- (10) 「ファイルの置換またはスキップ」ダイアログが表示されます。[ファイルを置き換える]をクリックします。

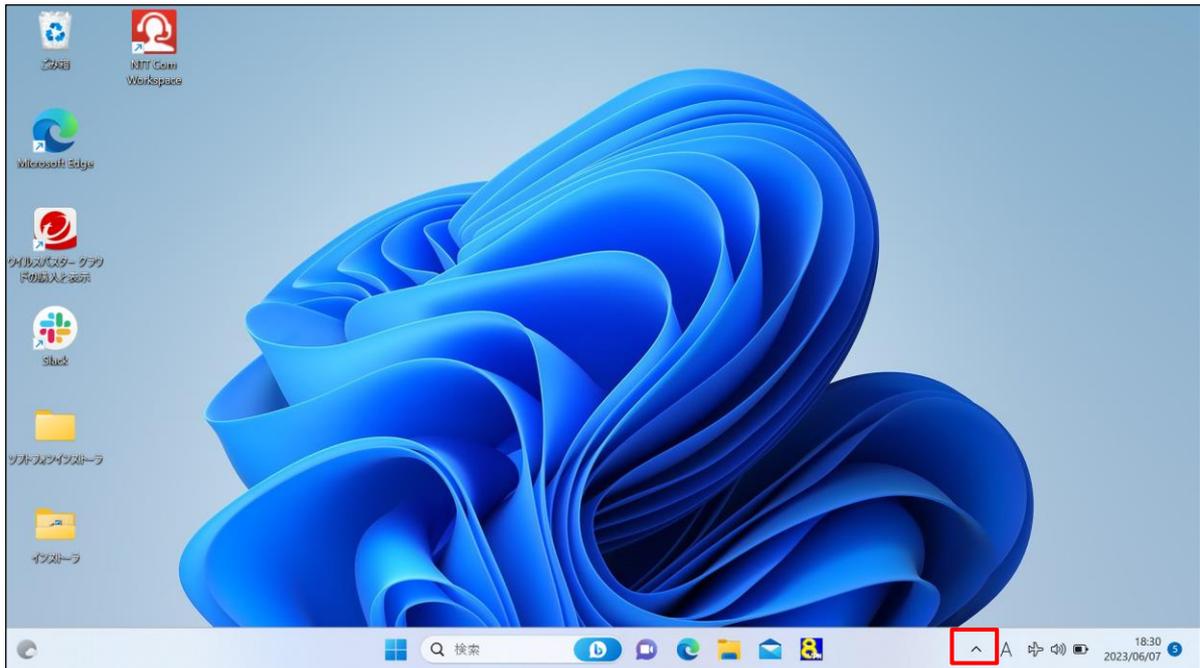


- (11) 「対象のフォルダーへのアクセスは拒否されました」ダイアログが表示された場合は、[続行]をクリックします。

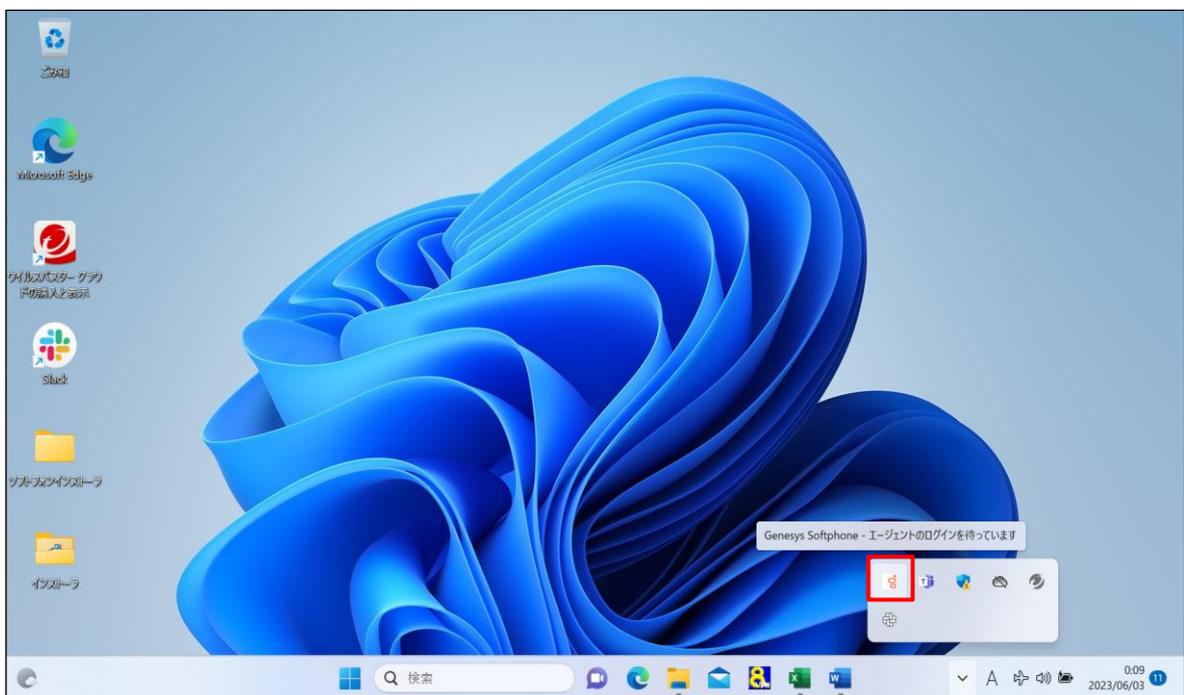


- (12) OS の再起動を実施します。

- (13) 再起動後、画面右下の「上矢印」をクリックします。



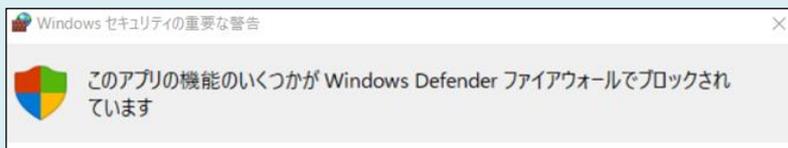
- (14) 「Genesys Softphone のマーク上」にマウスを移動し、Genesys Softphone が起動していることを確認します。これでインストールは完了です。



5.1.2.1.3 Windows Defender の設定

WDE ログイン時の Windows Defender ファイアウォールブロックについて

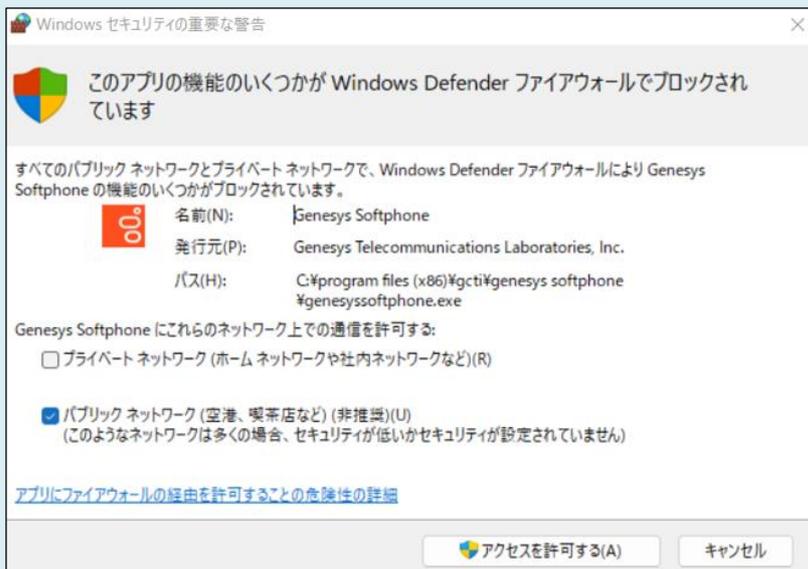
- インストール完了後、WDE にログインした際以下のファイアウォールブロック通知が発生する場合があります。



- OS の「設定」→「ネットワークとインターネット」→「イーサネット」を選択し、接続しているネットワークを確認してください。



- ファイアウォールブロック通知画面で確認したネットワーク種別を選び、通信を許可してください。



5.1.2.2 ハードフォン利用

5.1.2.2.1 Workspace Desktop Edition のインストール

バージョンアップを実施する場合について

- インストール済の WDE をバージョンアップする場合は、バージョンアップ実施前にインストール済 WDE のアンインストールを実施する必要があります。「5.1.5.2.1 Workspace Desktop Edition のアンインストール」(P.79) の手順に従ってアンインストールを実施してください。

「5.1.2.1.1 Workspace Desktop Edition のインストール」(P.47) 「5.1.2.1.3 Windows Defender の設定」(P.57) を実施してください。なお、ハードフォン利用時は「5.1.2.1.2 Genesys Softphone インストール」(P.50) 作業は必要ありません。

5.1.3 WDE 自動切替え設定

DR オプションの契約がない場合は、「5.1.3.1 DR オプション未契約時」(P.59) を参照してください。
DR オプションの契約がある場合は、「5.1.3.2 DR オプション契約時」(P.62) を参照してください。

オムニチャンネルご契約の場合

- WDE 自動切替え設定はオムニチャンネルご契約の場合は利用することができません。

5.1.3.1 DR オプション未契約時

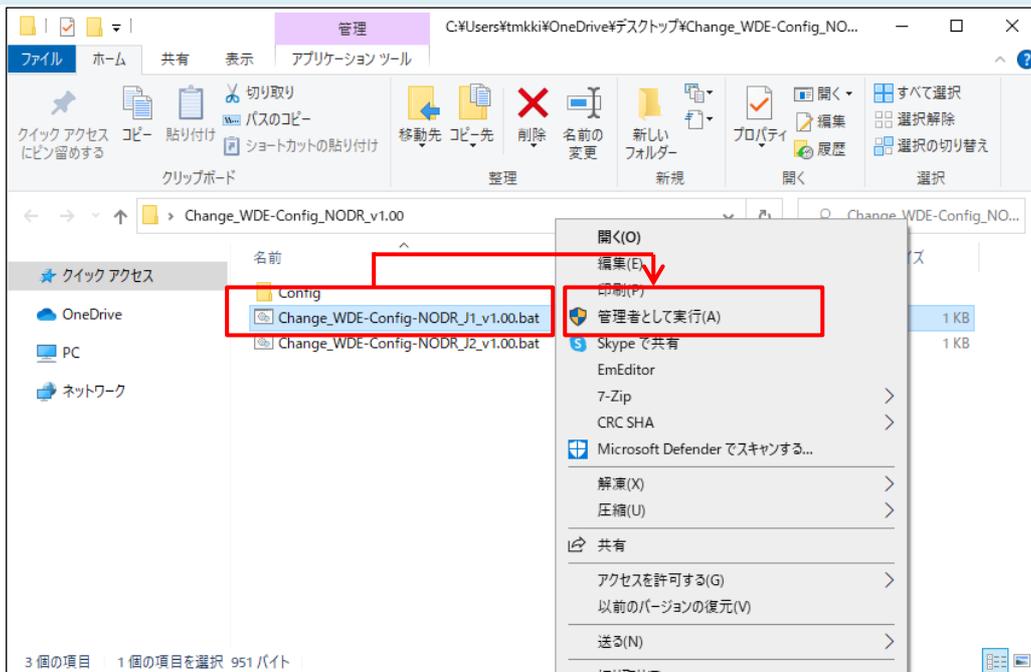
DR オプション未契約時の手動設定について

- 本手順は、DR オプション未契約者に向けてサーバ故障発生時に WDE ログインを行うホストの自動切替えを設定するために行うものです。

(1) ビジネスポータルより取得した自動切替えバッチ用 ZIP ファイルを展開して作成されたフォルダとファイルから、Windows10 の場合は「Change_WDE-Config-NODR_J1_Win10_v1.41.bat」、Windows11 の場合は「Change_WDE-Config-NODR_J1_v1.40.bat」を右クリックし、[管理者として実行]を選択します。

管理者として実行について

- クライアント PC の設定やログインしているアカウントの権限によっては、[管理者として実行]が表示されない場合があります。[管理者として実行]が表示されない場合は、[開く]を選択してください。



(2) 「ユーザー アカウント制御」 ダイアログが表示された場合は、[はい]をクリックします。



(3) コマンドプロンプトが起動します。任意のキーを押してください。

続行するには何かキーを押してください . . .

(4) 現在の設定削除確認が表示されます。任意のキーを押してください。

続行するには何かキーを押してください . . .

AMD64 現在の WDE 設定ファイルを削除

続行するには何かキーを押してください . . .

OS ビット数による表示差異について

- OS のビット数により設定ファイル削除のメッセージ先頭に表示される内容が異なります。

64bit OS の場合 : AMD64

32bit OS の場合 : x86

(5) 設定変更が完了したら、任意のキーを押してコマンドプロンプトを終了します。

```
続行するには何かキーを押してください . . .
AMD64 現在の WDE 設定ファイルを削除
続行するには何かキーを押してください . . .
AMD64 WDE 設定ファイルをコピーしました。
          1 個のファイルをコピーしました。
続行するには何かキーを押してください . . .
```

OS ビット数による表示差異について

- OS のビット数により設定ファイルコピーのメッセージ先頭に表示される内容が異なります。
64bit OS の場合 : AMD64
32bit OS の場合 : x86

インストールフォルダパスを標準設定から変更している場合について

- 自動切替バッチは利用できません。以下の手順に従って、手動で設定ファイルのコピーを行ってください。
 - ① ZIP ファイルを展開して作成された「Config」フォルダ内「InteractionWorkspace.exe.config_NODR_J1_new」を「InteractionWorkspace.exe.config」にリネームする。
 - ② WDE インストールフォルダパス配下の「InteractionWorkspace」フォルダに「InteractionWorkspace.exe.config」を上書きする。

5.1.3.2 DR オプション契約時

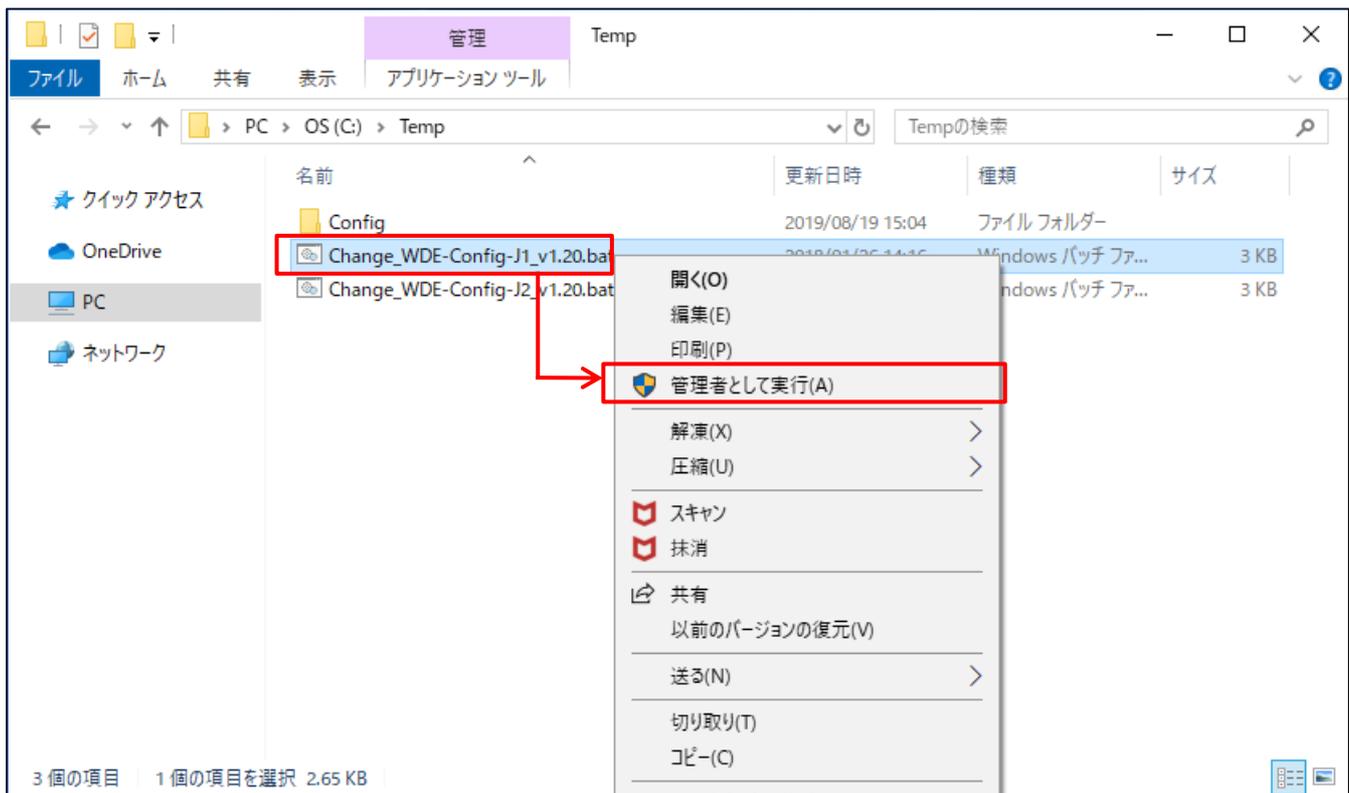
DR オプション契約時の手動設定について

- 本手順は、DR オプション契約者に向けて被災時の WDE ログイン拠点自動切替えを設定するために行うものです。
- NTT ドコモビジネスから契約者へ依頼を行った場合を除き、自動切替え設定を行わない場合は動作保証の対象外となりますので注意願います。

(1) ビジネスポータルより取得した DR 自動切替えバッチ用 ZIP ファイルを展開して作成されたフォルダとファイルから、Windows10 の場合は「Change_WDE-Config-J1_v1.41.bat」、Windows11 の場合は「Change_WDE-Config-J1_v1.40.bat」を右クリックし、[管理者として実行]を選択します。

管理者として実行について

- クライアント PC の設定やログインしているアカウントの権限によっては、[管理者として実行]が表示されない場合があります。[管理者として実行]が表示されない場合は、[開く]を選択してください。



(2) 「ユーザー アカウント制御」 ダイアログが表示された場合は、[はい]をクリックします。



(3) コマンドプロンプトが起動します。任意のキーを押してください。

```
続行するには何かキーを押してください . . .
```

(4) 「メイン拠点優先に WDE 設定を切替えますか？」に対して[y]を入力します。

```
続行するには何かキーを押してください . . .
```

```
メイン拠点優先に WDE 設定を切替えますか? [y/n]:y
```

(5) 現在の設定削除確認が表示されます。任意のキーを押してください。

```
続行するには何かキーを押してください . . .
```

```
メイン拠点優先に WDE 設定を切替えますか? [y/n]:y
```

```
AMD64 現在の WDE 設定ファイルを削除します。
```

```
続行するには何かキーを押してください . . .
```

OS ビット数による表示差異について

- OS のビット数により設定ファイル削除のメッセージ先頭に表示される内容が異なります。

64bit OS の場合 : AMD64

32bit OS の場合 : x86

(6) 設定変更が完了したら、任意のキーを押してコマンドプロンプトを終了します。

```
続行するには何かキーを押してください . . .
メイン拠点優先に WDE 設定を切替えますか? [y/n]:y
AMD64 現在の WDE 設定ファイルを削除します。
続行するには何かキーを押してください . . .
AMD64 WDE 設定ファイルをコピーしました。
          1 個のファイルをコピーしました。
続行するには何かキーを押してください . . .
```

OS ビット数による表示差異について

- OS のビット数により設定ファイルコピーのメッセージ先頭に表示される内容が異なります。
64bit OS の場合 : AMD64
32bit OS の場合 : x86

インストールフォルダパスを標準設定から変更している場合について

- DR 自動切替えバッチは利用できません。以下の手順に従って、手動で設定ファイルのコピーを行ってください。
 - ① ZIP ファイルを展開して作成された「Config」フォルダ内の「InteractionWorkspace.exe.config_DR_J1」を「InteractionWorkspace.exe.config」にリネームする。
 - ② WDE インストールフォルダパス配下の「InteractionWorkspace」フォルダに「InteractionWorkspace.exe.config」を上書きする。

5.1.4 セキュリティソフトの例外設定

セキュリティソフト（アプリケーションの通信を監視し、制御/ブロックする機能を備えたウイルス対策ソフトやパーソナルファイアウォールソフトなど）を利用する場合は、ソフトフォンの通信がブロック対象とならないよう、除外設定を行ってください。

対象となるアプリケーションのデフォルト実行ファイルパスは以下のとおりです。

Windows10 の場合

WDE（ソフトフォン機能利用） 64bit OS
C:\Program Files (x86)\GCTI\NTTCom\InteractionWorkspace\InteractionWorkspace.exe
C:\Program Files (x86)\GCTI\NTTCom\InteractionWorkspace\InteractionWorkspaceSIPEndpoint\InteractionWorkspaceSIPEndpoint.exe
WDE（ハードフォン利用） 64bit OS
C:\Program Files (x86)\GCTI\NTTCom\InteractionWorkspace\InteractionWorkspace.exe

Windows11 の場合

WDE（ソフトフォン機能利用） 64bit OS
C:\Program Files (x86)\GCTI\NTTCom\InteractionWorkspace\InteractionWorkspace.exe
C:\Program Files\GCTI\Genesys Softphone\GenesysSoftphone.exe
WDE（ハードフォン利用） 64bit OS
C:\Program Files (x86)\GCTI\NTTCom\InteractionWorkspace\InteractionWorkspace.exe

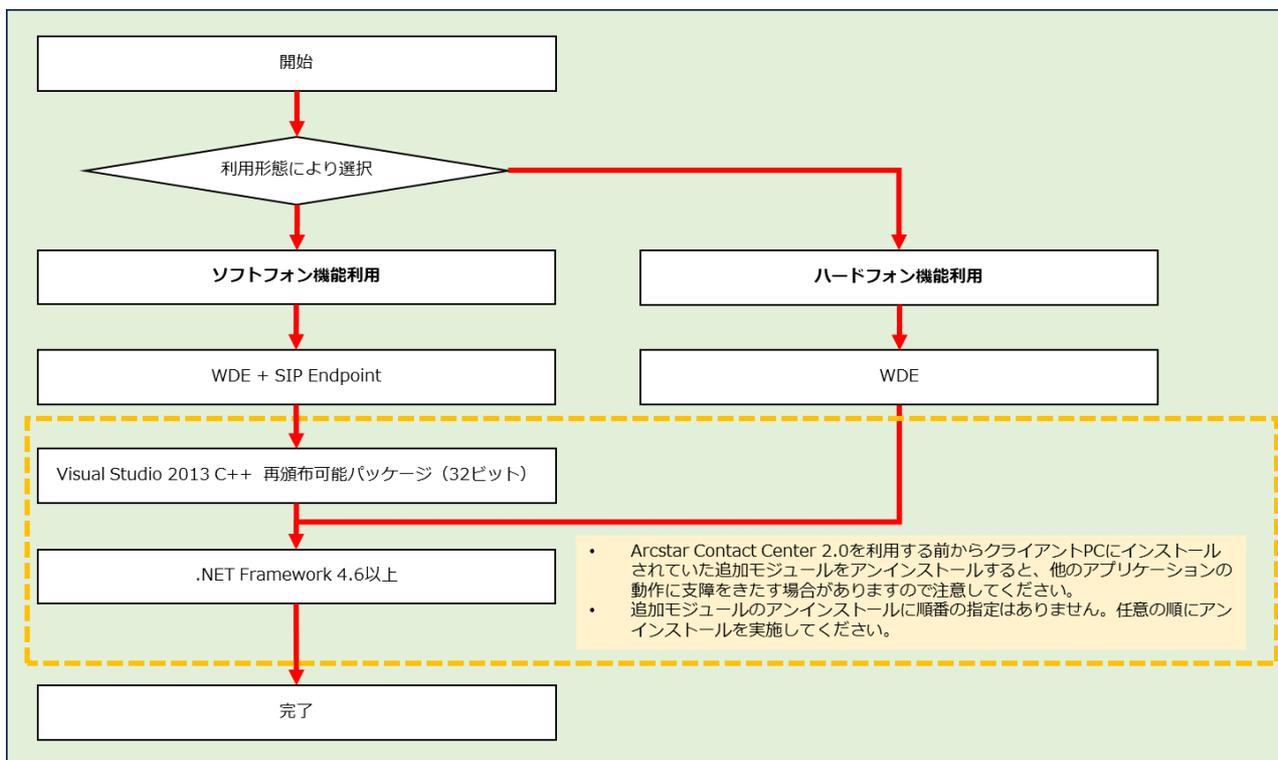
コピーするフォルダについて

- 上記のフォルダパスはインストール時の標準設定となります。インストール時にフォルダパスを変更している場合は、コピー先のフォルダパスが異なります。
- フォルダパスを変更している場合は、インストールを行った方へ確認してください。

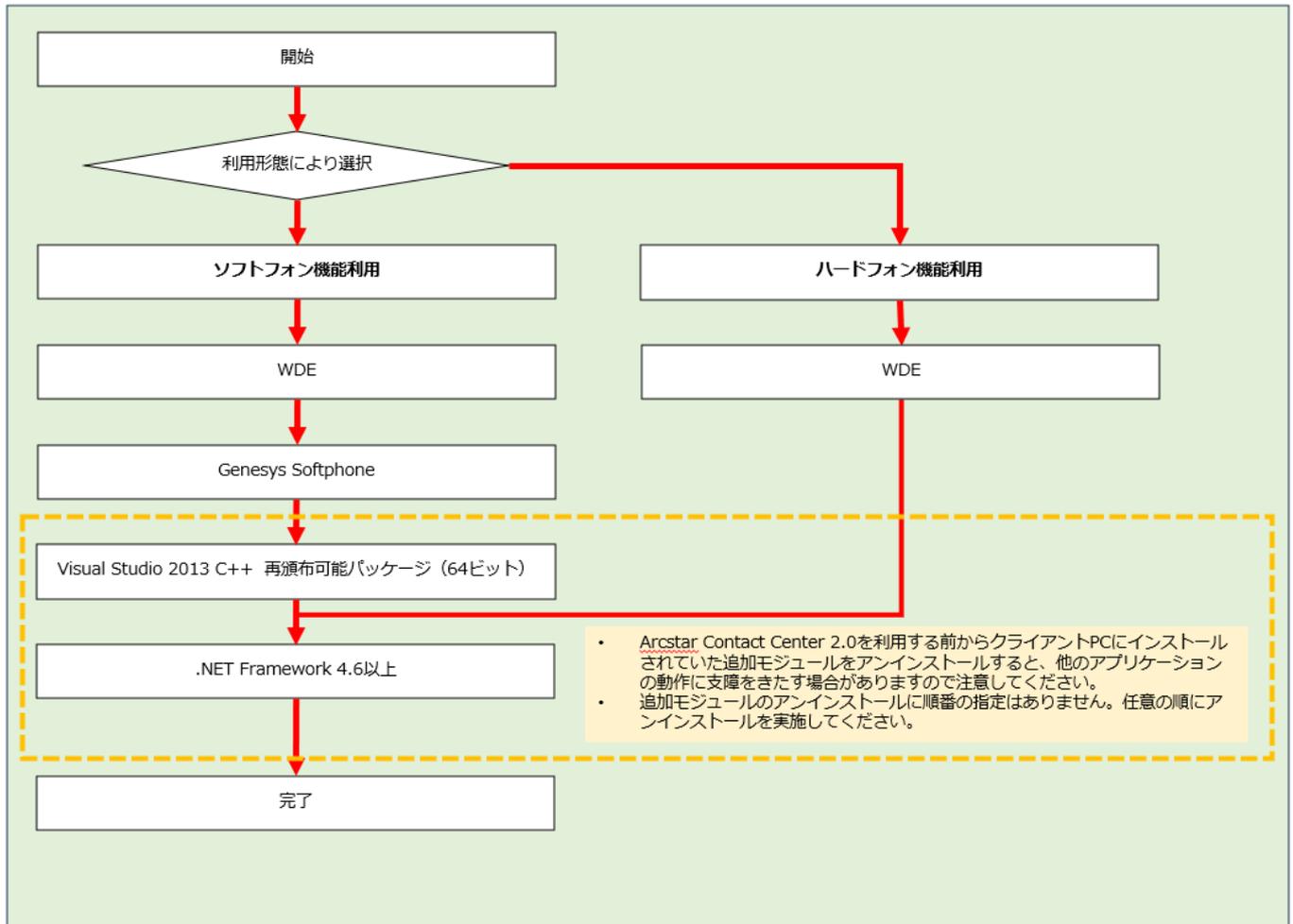
5.1.5 アンインストール

アンインストールは以下の手順で実施してください。

Windows10 の場合



Windows11 の場合



専用ファイル/自動切替え設定のアンインストールについて

- ・ ハードフォン利用時の「専用ファイル」は、WDE のアンインストールにともなって削除されます。個別のアンインストール作業は不要です。
- ・ WDE 自動切替え設定は、一括インストーラまたは WDE のアンインストールに伴って削除されます。個別のアンインストール作業は不要です。

5.1.5.1 ソフトフォン機能利用

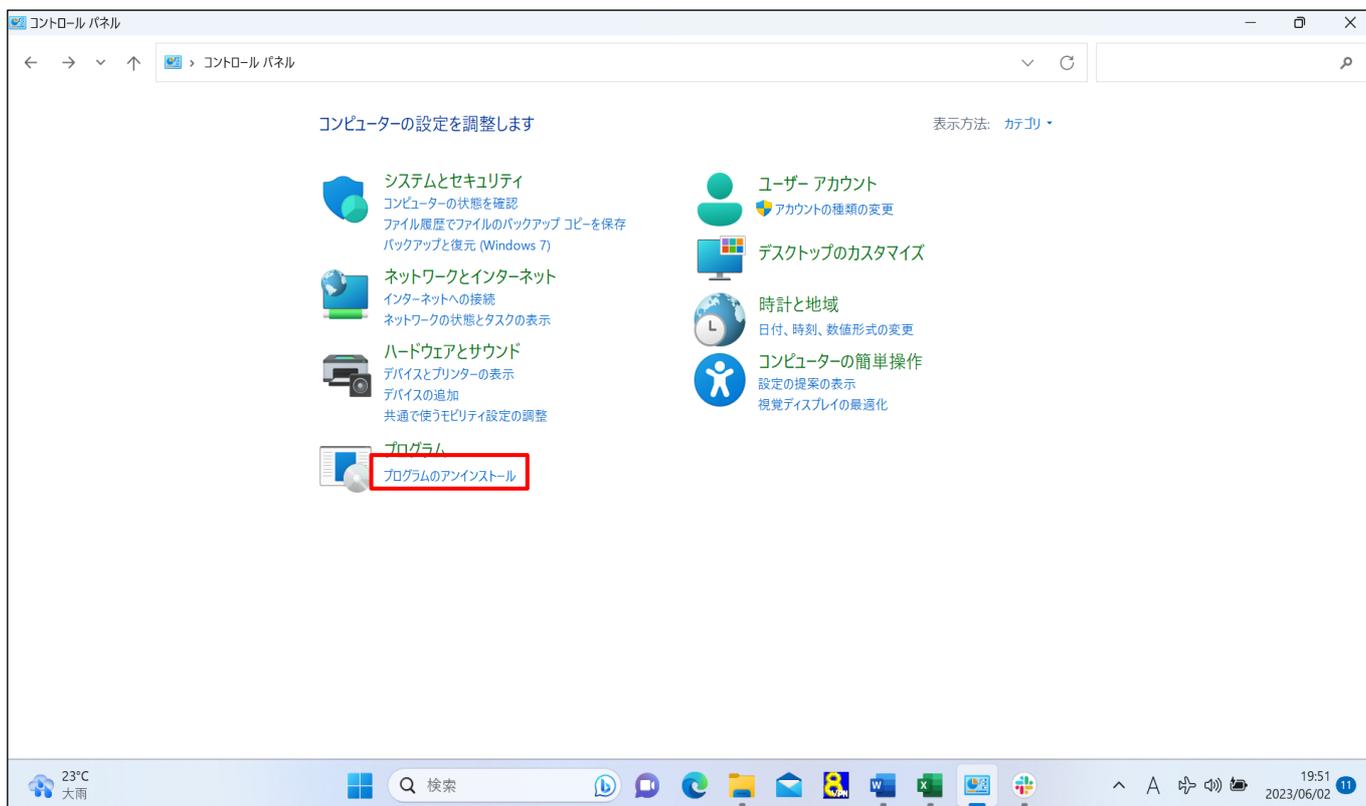
5.1.5.1.1 Workspace Desktop Edition のアンインストール

WDE のアンインストールについて

- WDE をアンインストールする前にアプリケーションを停止してから以下の手順を実行して下さい。

画面は Windows 11 でアンインストールする場合の例となります。

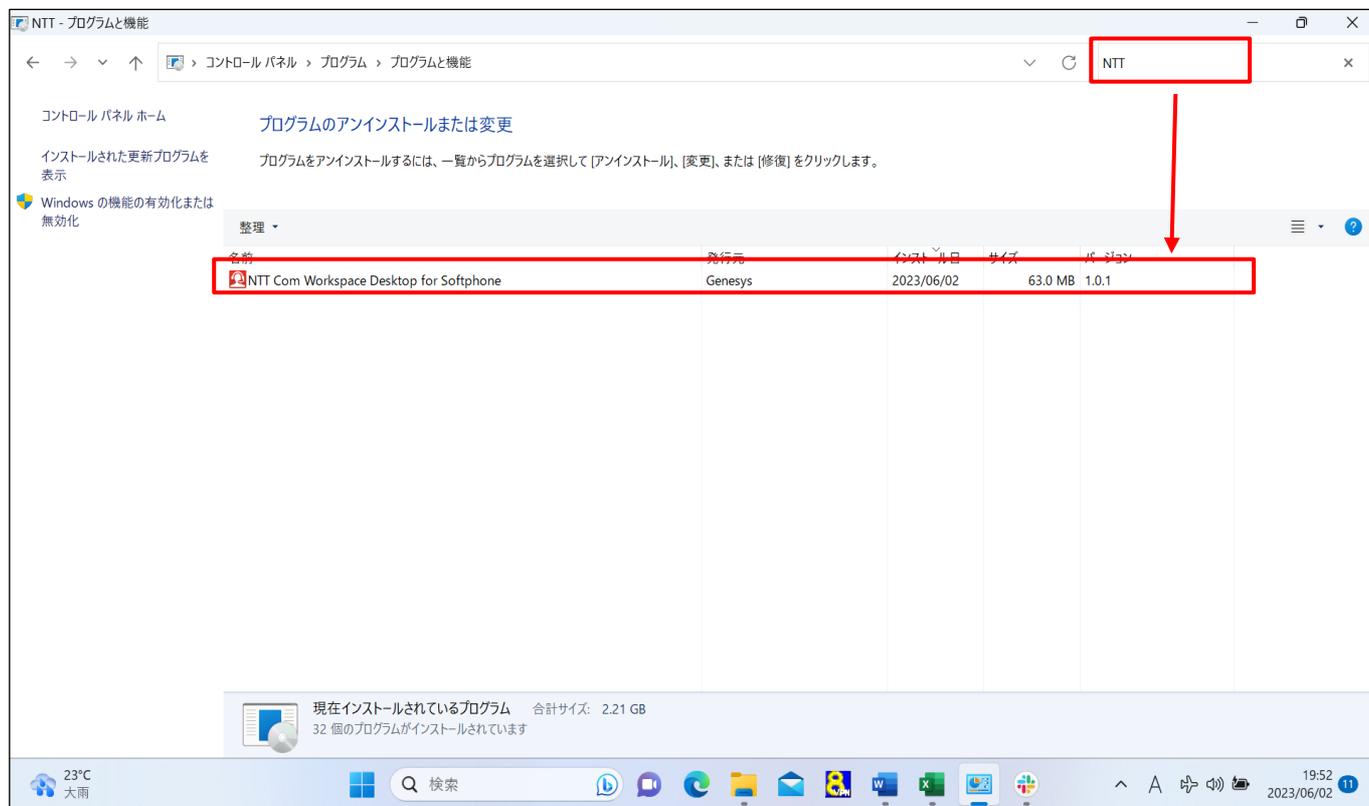
(1) コントロールパネルから[プログラムのアンインストール]を選択します。



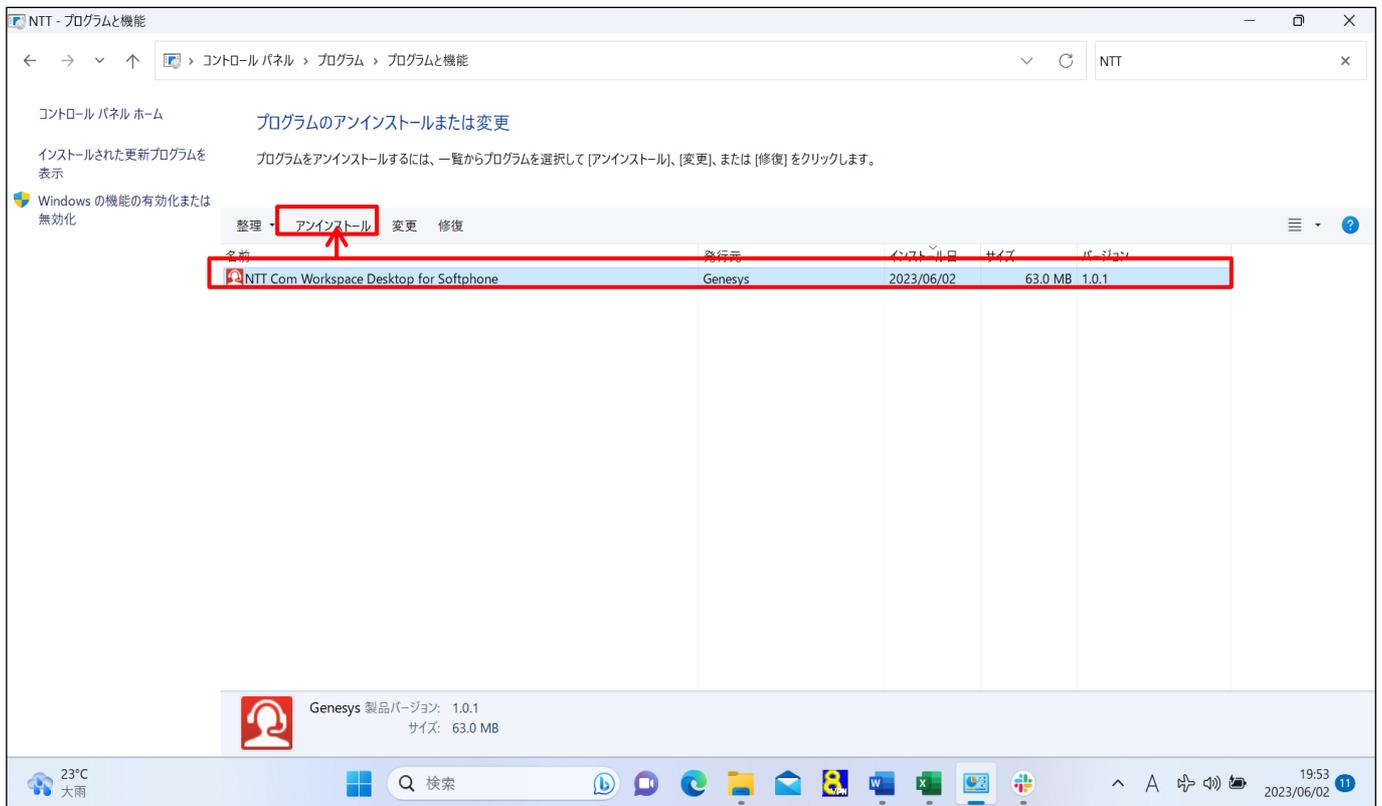
コントロールパネルの表示について

- 画面はコントロールパネルの表示方法（画面右上）に「カテゴリ」を選択している場合です。「大きいアイコン」/「小さいアイコン」を選択している場合は、[プログラムと機能]を選択してください。

(2) 画面右上の[プログラムと機能の検索]に「NTT」と入力します。インストール済みの WDE が表示されます。



(3) 表示された[NTT Com Workspace Desktop Edition]を選択し、[アンインストール]をクリックします。



(4) アンインストールの確認が表示された場合は、[はい]をクリックします。



(5) 「ユーザー アカウント制御」ダイアログが表示された場合は、[はい]をクリックします。

(6) アンインストールが完了します。完了したことを示すメッセージ等の表示はありません。

CTI クライアントのログイン情報削除について

- CTI クライアントのログイン情報（エージェント ID/内線番号など）はアンインストールを行っても削除されません。削除が必要な場合は、以下のフォルダを直接削除してください。配下に WDE のバージョンに応じたフォルダが作成されています。それらのフォルダを含めてすべて削除してください。

C:¥Users¥(Windows のログオンユーザー名)¥AppData¥Roaming¥Genesys Telecommunication¥InteractionWorkspace¥

5.1.5.1.2 Genesys Softphone アンインストール

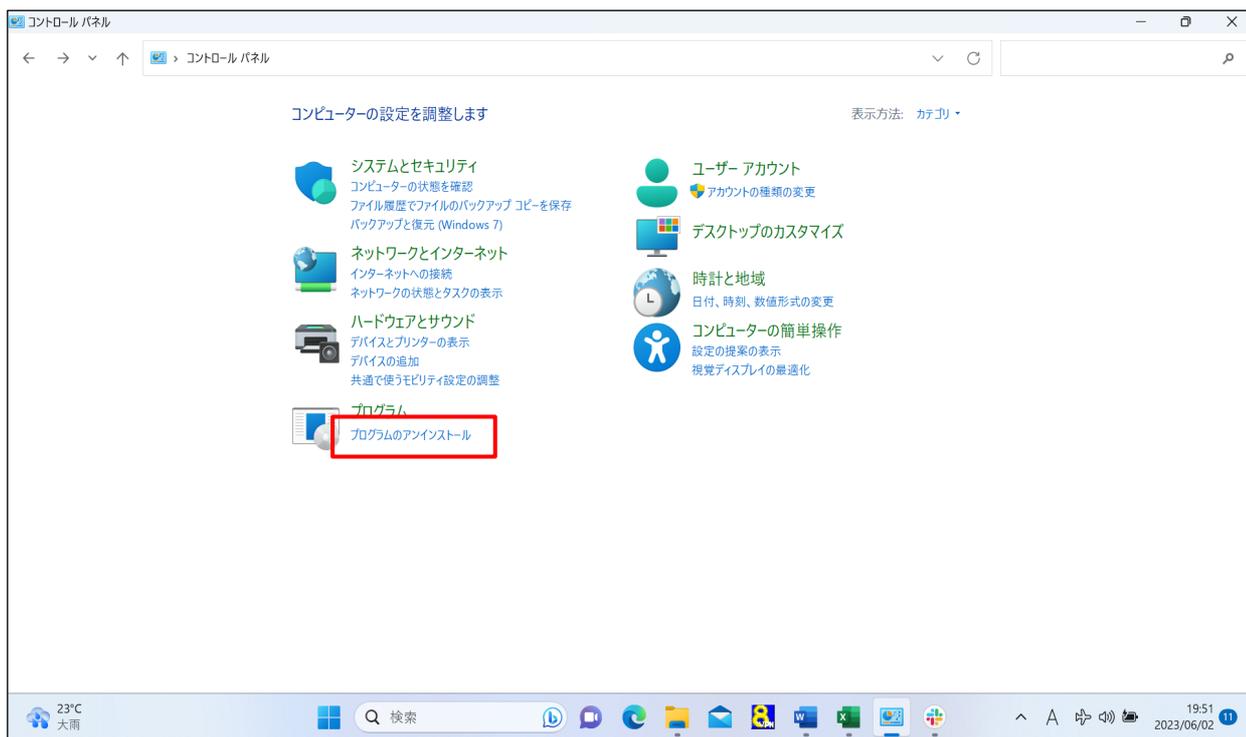
Genesys Softphone のアンインストールについて

- Genesys Softphone をアンインストールする前にアプリケーションを停止してから以下の手順を実行して下さい。
- デスクトップ画面右下の「上矢印」をクリックして、「Genesys Softphone のマーク上」にマウスを移動し、右クリックしたリストから[終了(X)]を選択します。



画面は Windows 11 でアンインストールする場合の例となります。

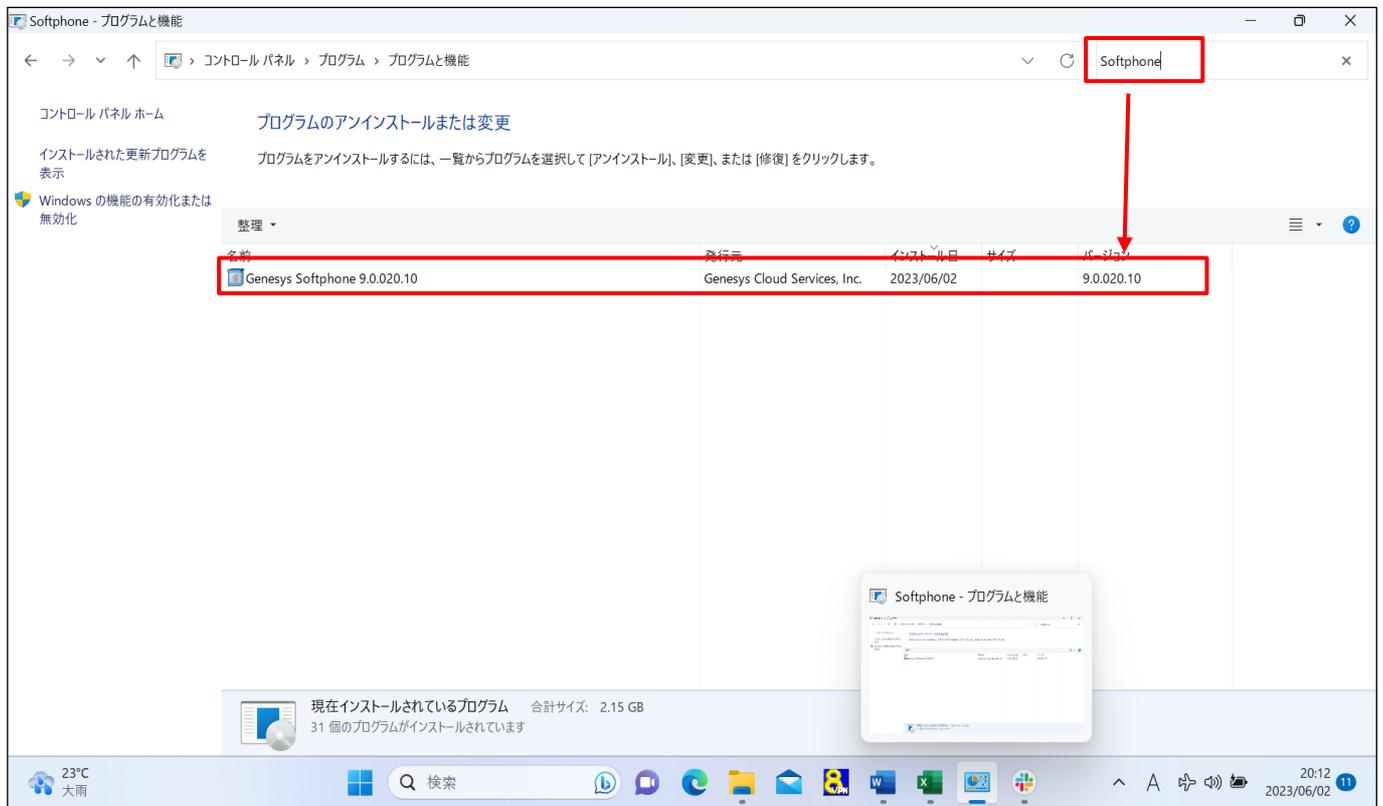
(1) コントロールパネルから[プログラムのアンインストール]を選択します。



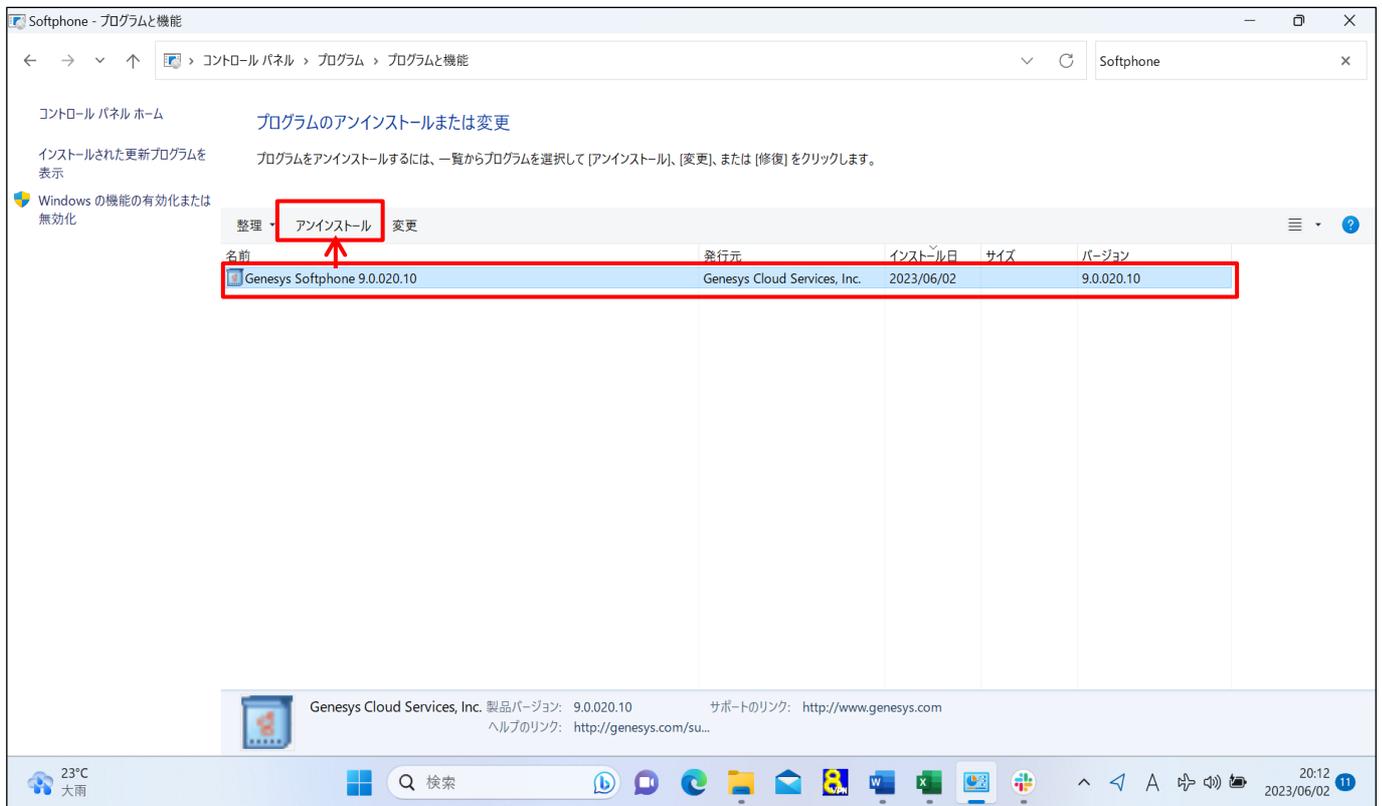
コントロールパネルの表示について

- 画面はコントロールパネルの表示方法（画面右上）に「カテゴリ」を選択している場合です。「大きいアイコン」/「小さいアイコン」を選択している場合は、[プログラムと機能]を選択してください。

(2) 画面右上の[プログラムと機能の検索]に「Softphone」と入力します。インストール済みの Softphone が表示されます。



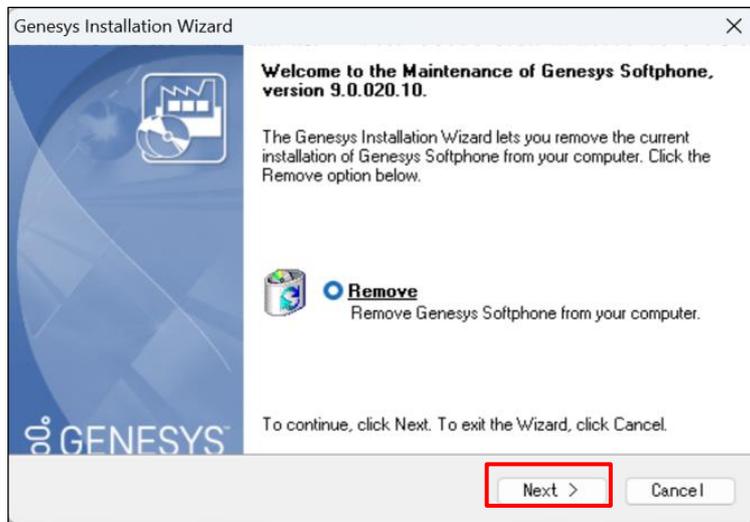
(3) 表示された[Genesys Softphone]を選択し、[アンインストール]をクリックします。



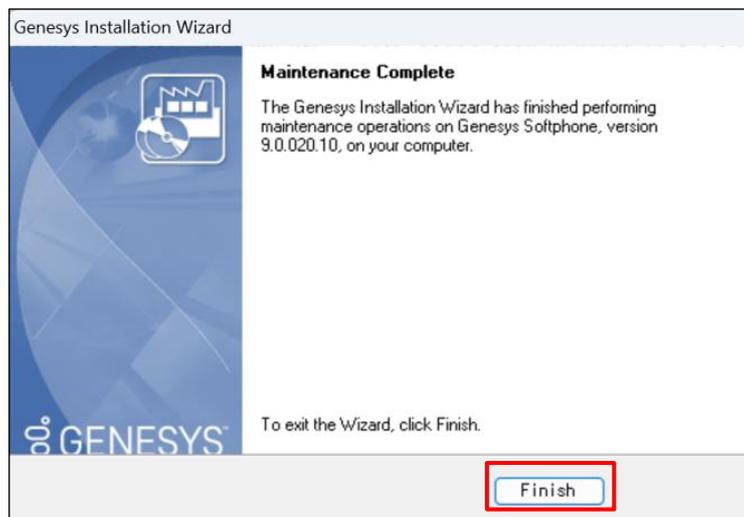
バージョン表記について

- 画面は 9.0.020.10 の場合の例となります。バージョンアップ等により提供中のソフトフォンのバージョンが異なる場合があります。

- (4) 「Welcome to the Maintenance of Genesys Softphone」ダイアログが表示されます。「Remove」を選択して[Next >]をクリックします。

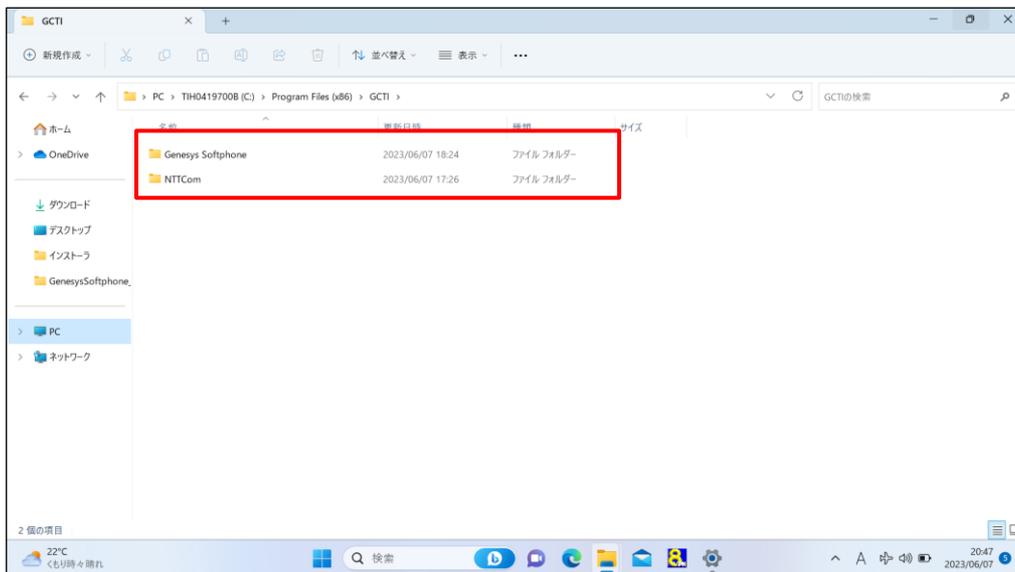


- (5) 「Maintenance Complete」ダイアログが表示されるとアンインストールは完了です。[Finish]をクリックします。



5.1.5.1.3 後処理

- (1) エクスプローラで「C:¥Program Files (x86)¥GCTI」を開き、ファイルが残っている場合は、手動で削除してください。Genesys Softphone をインストールしている場合は、「C:¥Program Files¥GCTI」も同様の作業を行ってください。



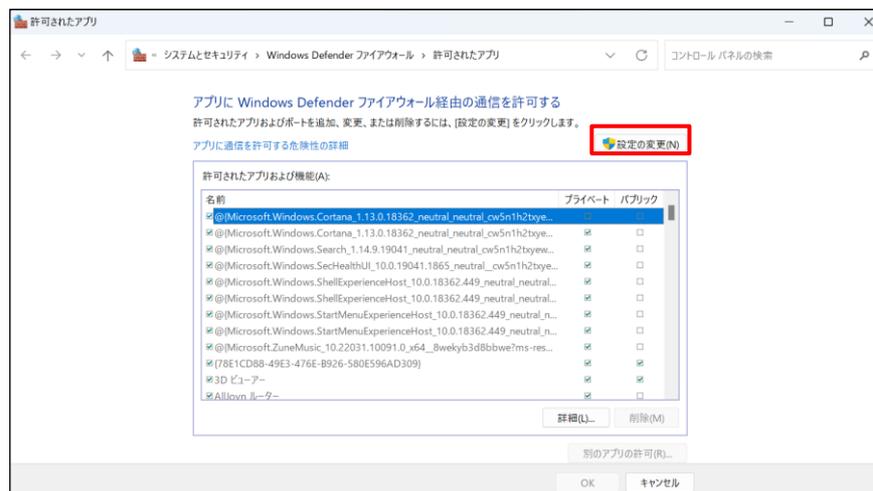
- (2) 「設定」→「ネットワークとインターネット」→「ネットワークの詳細」を選択し、「Windows ファイアウォール」を選択します。



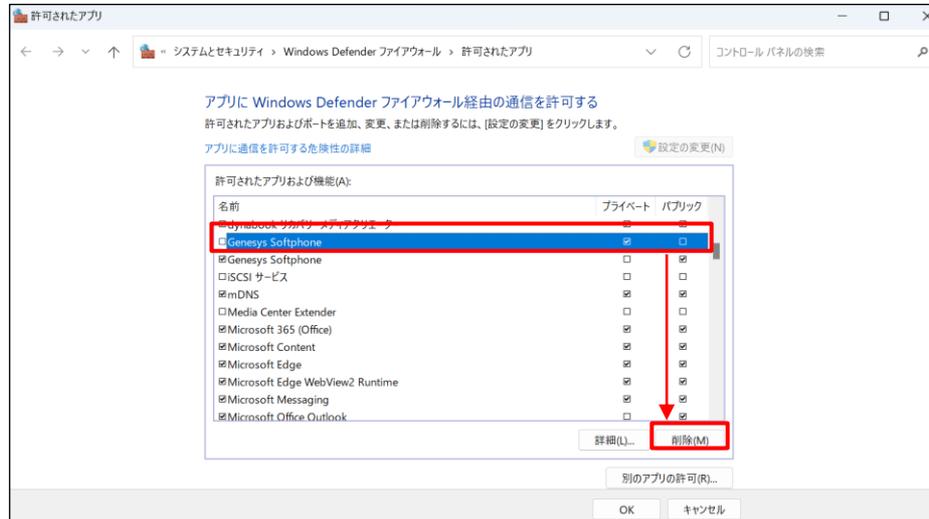
- (3) 「ファイアウォールとネットワーク保護」画面が開きます。「ファイアウォールによるアプリケーションの許可」を選択します。



- (4) 「許可されたアプリ」画面が開きます。「設定の変更」をクリックします。



(5) 「Genesys Softphone」を選択し「削除」をクリックします。「Genesys Softphone」が複数行表示されている場合は繰り返し実行してください。



5.1.5.2 ハードフォン利用

5.1.5.2.1 Workspace Desktop Edition のアンインストール

「5.1.5.1.1 Workspace Desktop Edition のアンインストール」(P. 68) と「5.1.5.1.3 後処理」(P. 76) 作業を実施してください。

ハードフォン利用時は、「5.1.5.1.2 Genesys Softphone アンインストール」(P. 72) 作業は必要ありません。

5.1.6 追加モジュールの無効化/アンインストール

追加モジュールのアンインストールについて

- Arcstar Contact Center 2.0 を利用する前からクライアント PC にインストールされていた追加モジュールをアンインストールすると、他のアプリケーションの動作に支障をきたす場合がありますので、注意してください。

追加モジュールのアンインストールに順番の指定はありません。任意の順にアンインストールを実施してください。

5.1.6.1 .NET Framework 4.6 以上の無効化

.NET Framework 4.6 以上の無効化について

- Windows 10/Windows11 には.NET Framework 4.6 以上が標準でインストール/有効化されています。WDE のアンインストールに伴って.NET Framework 4.6 以上を無効化すると、他のアプリケーションや OS の動作に支障をきたす場合がありますので、注意してください。

(1) .NET Framework 4.6 以上が有効化されているか確認します。コントロールパネルから[プログラム]を選択します。



コントロールパネルの表示について

- 画面はコントロールパネルの表示方法（画面右上）に「カテゴリ」を選択している場合です。「大きいアイコン」/「小さいアイコン」を選択している場合は、[プログラムと機能]を選択してください。

(2) [Windows の機能の有効化または無効化]を選択します。

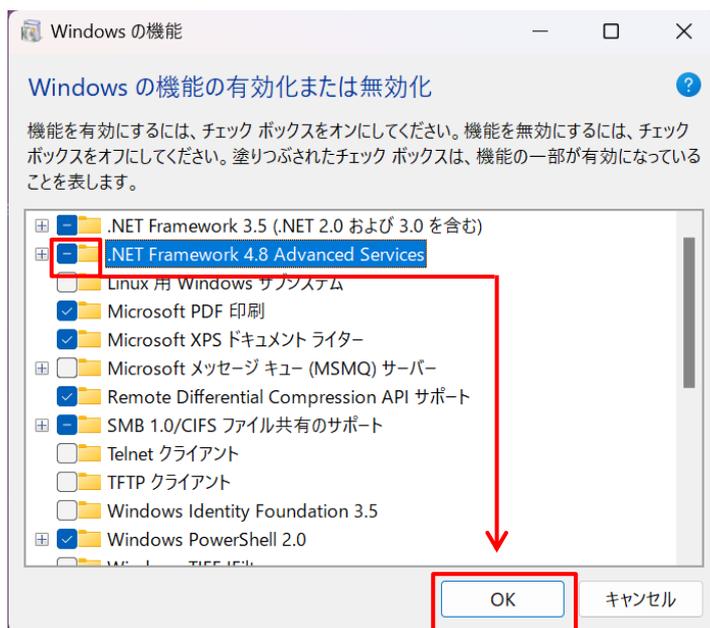


プログラムと機能を選択した場合の表示について

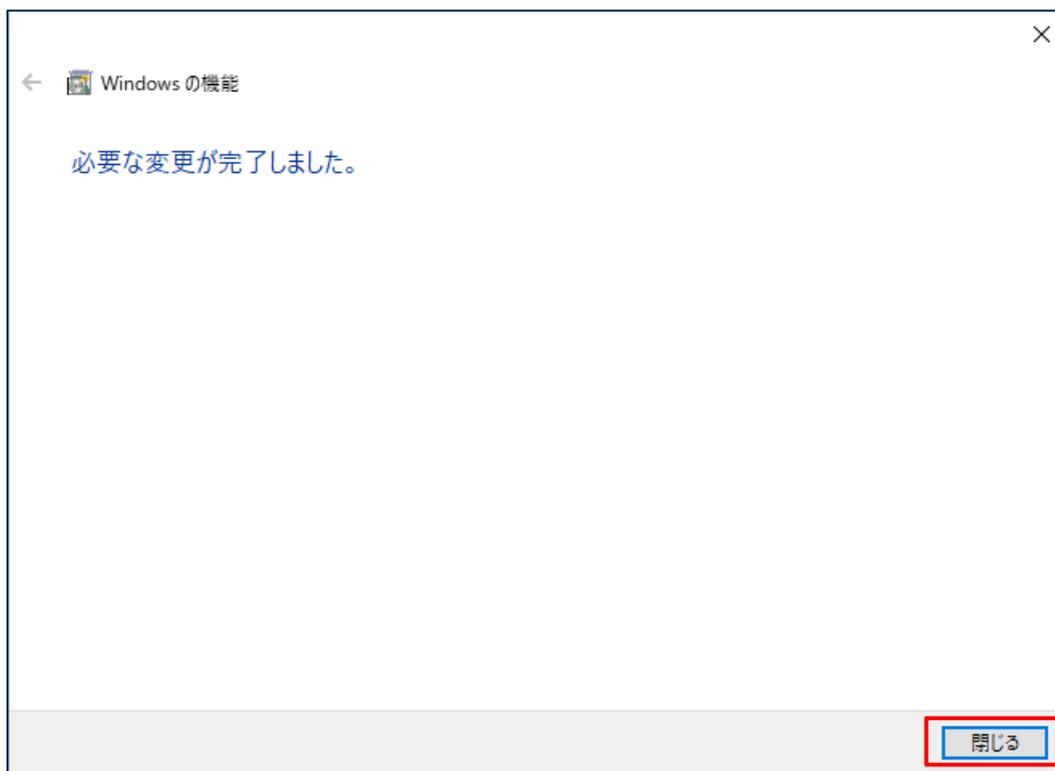
- 「大きいアイコン」/「小さいアイコン」から[プログラムと機能]を選択した場合は、「プログラムのアンインストールまたは変更」画面が表示されます。左ペインから、[Windows の機能の有効化または無効化]を選択します。



(3) 「.NET Framework 4.x Advanced Services」の黒塗り、またはチェックを外し[OK]をクリックします。以下の画面は.NET Framework 4.8 が黒塗りで有効化されている場合の例となります。



(4) 無効化が完了します。[閉じる]をクリックします。



5.1.6.2 Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージ (32 ビット) のアンインストール

Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージのアンインストールについて

- WDE のインストール時点で Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージがインストールされていた場合、WDE のアンインストールに伴って Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージをアンインストールすると、他のアプリケーションの動作に支障をきたす場合がありますので、注意してください。

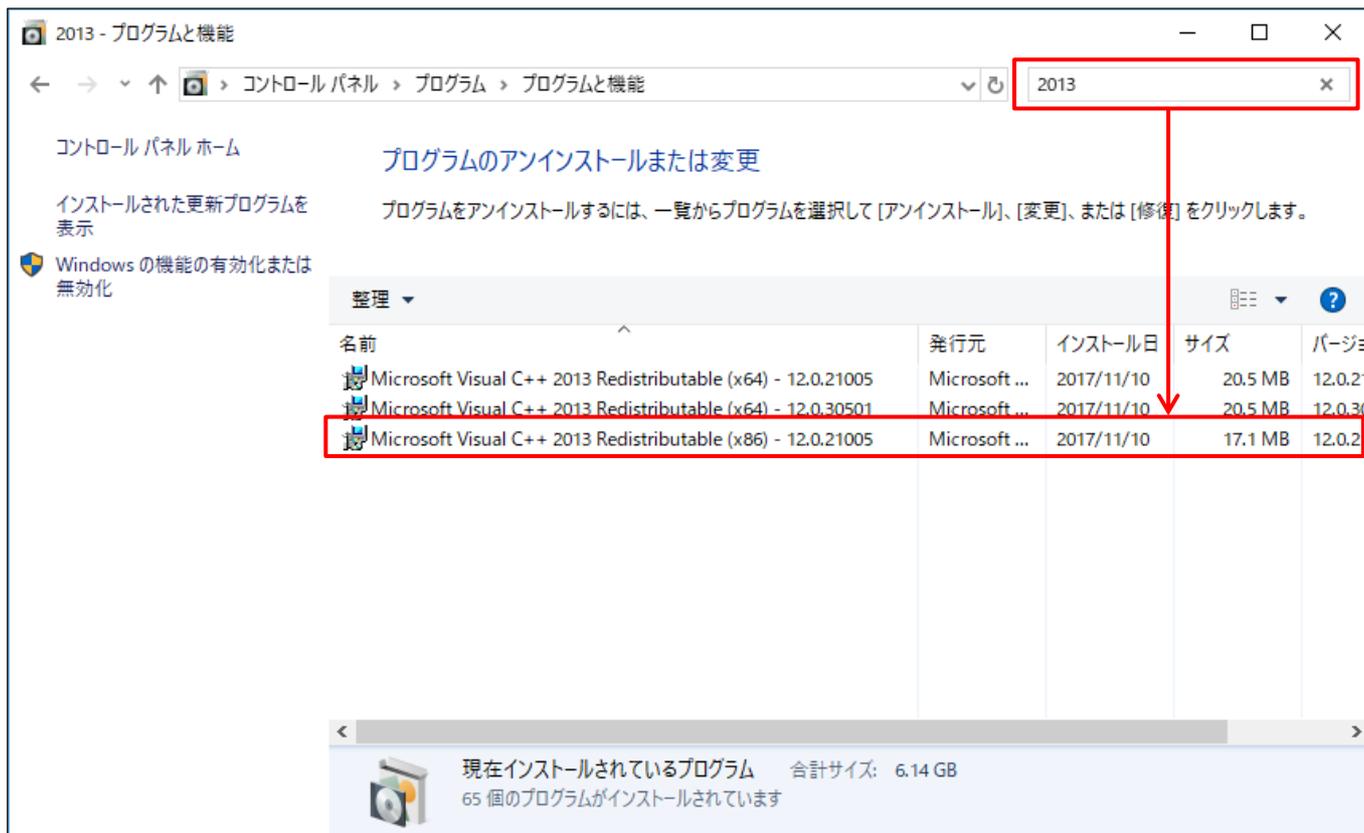
(1) コントロールパネルから[プログラムのアンインストール]を選択します。



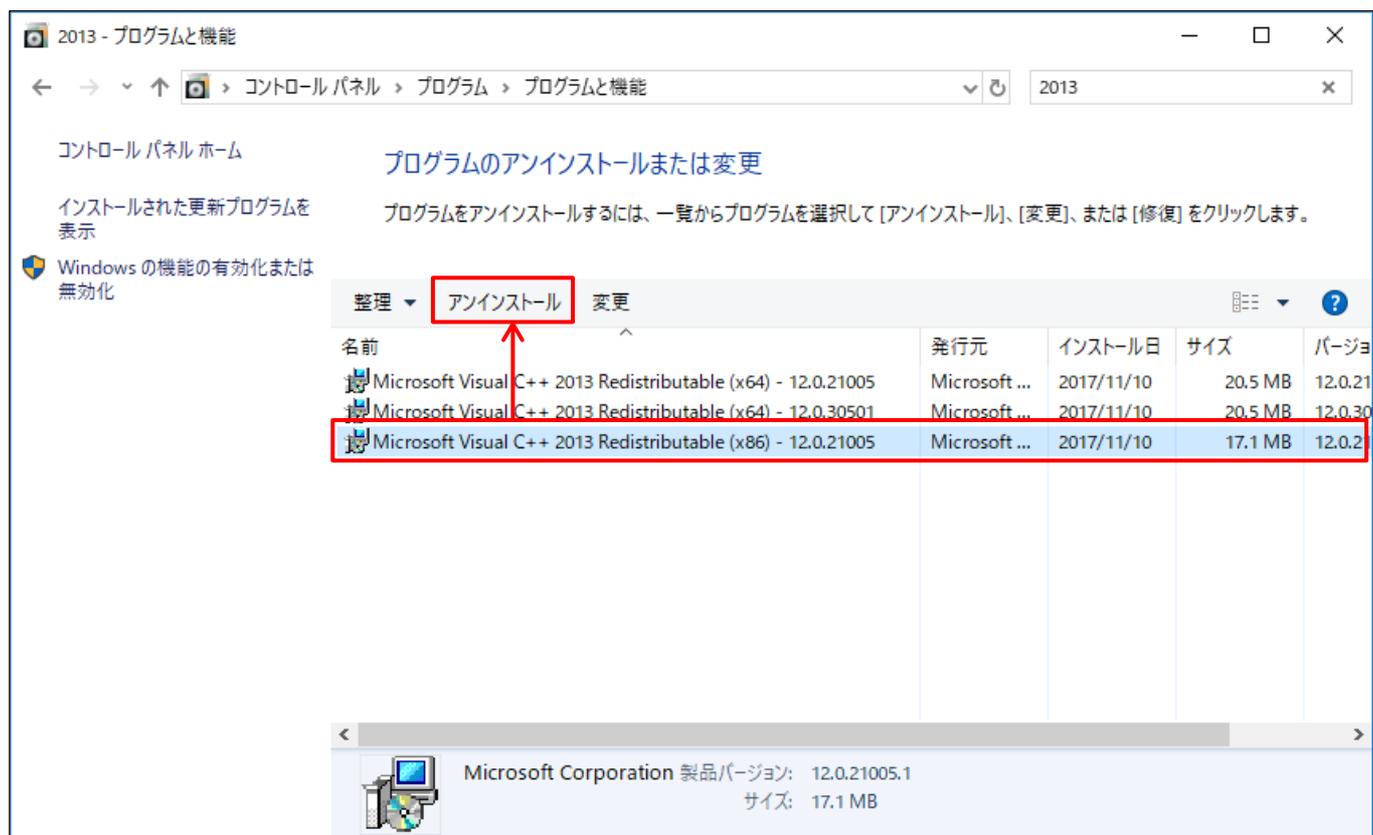
コントロールパネルの表示について

- 画面はコントロールパネルの表示方法 (画面右上) に「カテゴリ」を選択している場合です。「大きいアイコン」/「小さいアイコン」を選択している場合は、[プログラムと機能]を選択してください。

(2) 画面右上の[プログラムと機能の検索]に「2013」と入力します。



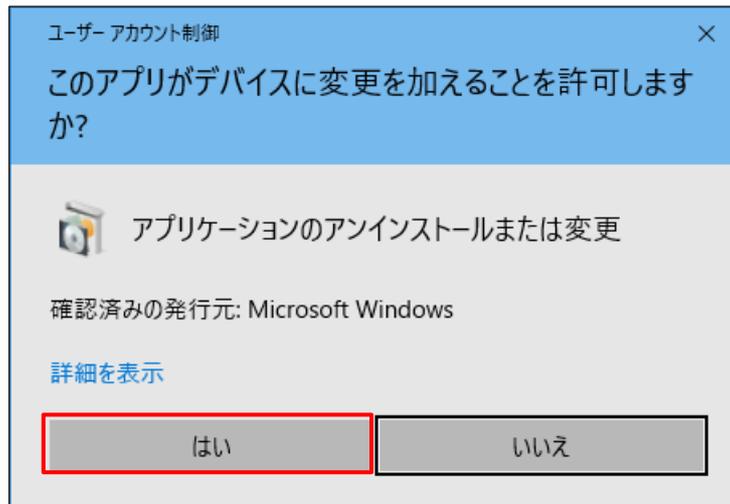
(3) 表示された[Microsoft Visual C++ 2013 Redistributable (x86) – 12.0.30501]を選択し、[アンインストール]をクリックします。



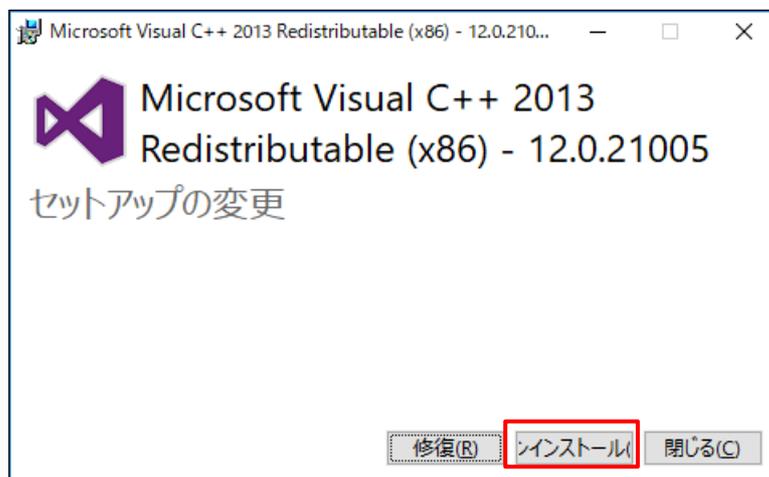
Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージの bit 数について

- Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージには、64bit アプリケーション用 (x64 と表示) と 32bit アプリケーション用 (x86 と表示) の 2 種類が存在します。
- SIP Endpoint の動作には 32bit アプリケーション用の Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージが必要です。
- Genesys Softphone の動作には 64bit アプリケーション用の Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージが必要です。

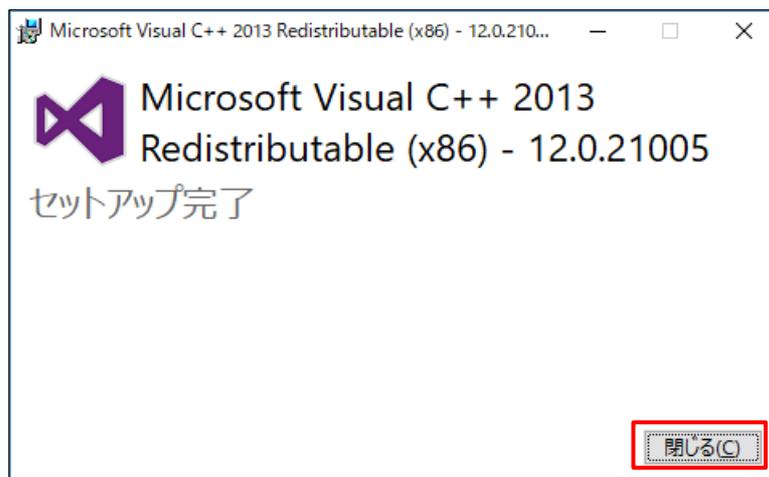
(4) 「ユーザー アカウント制御」 ダイアログは表示された場合は、[はい]をクリックします。



(5) セットアップの変更が表示されます。[アンインストール] (中央のボタン) をクリックします。



(6) セットアップ完了が表示されるとアンインストールは完了です。[閉じる]をクリックします。



5.1.6.3 Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージ (64 ビット) のアンインストール

Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージのアンインストールについて

- WDE のインストール時点で Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージがインストールされていた場合、WDE のアンインストールに伴って Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージをアンインストールすると、他のアプリケーションの動作に支障をきたす場合がありますので、注意してください。

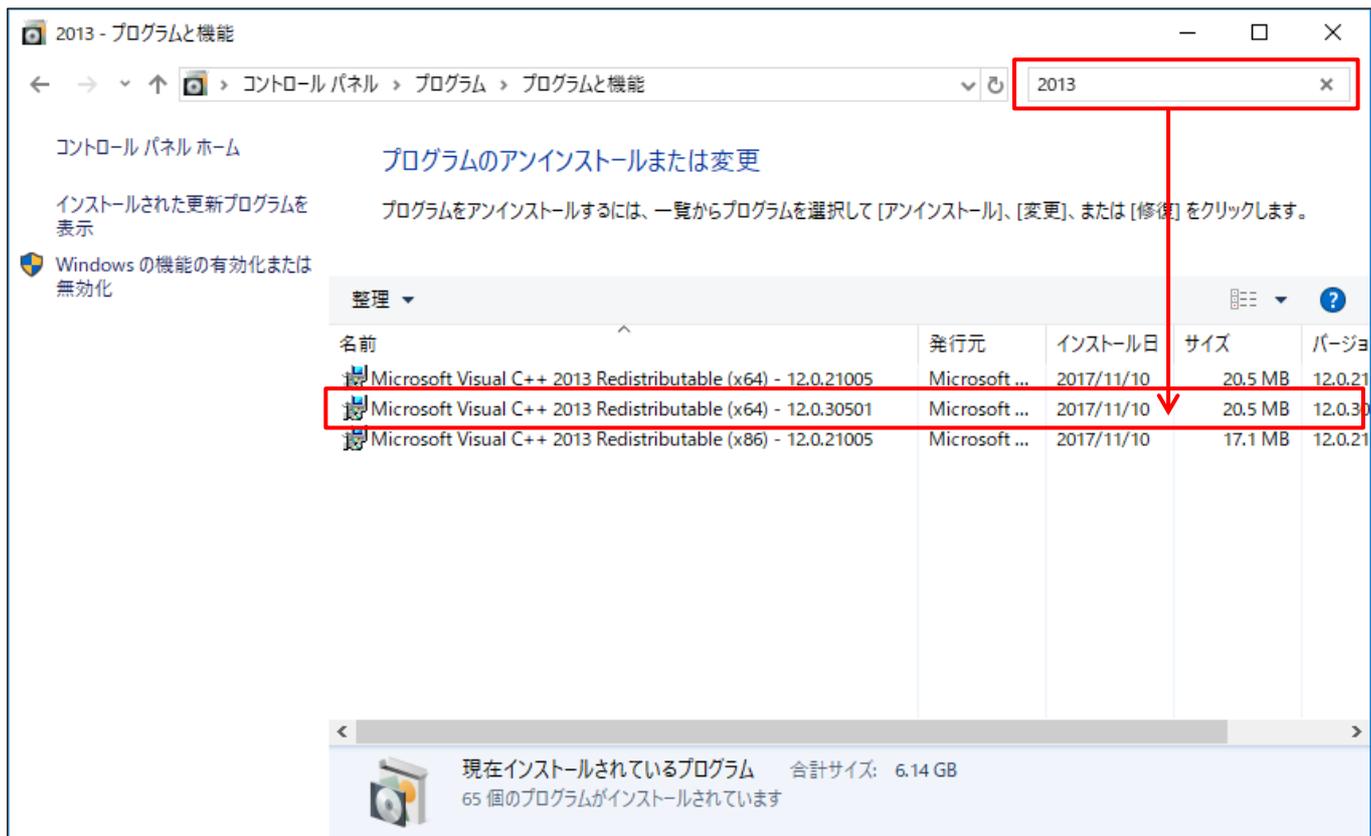
(1) コントロールパネルから[プログラムのアンインストール]を選択します。



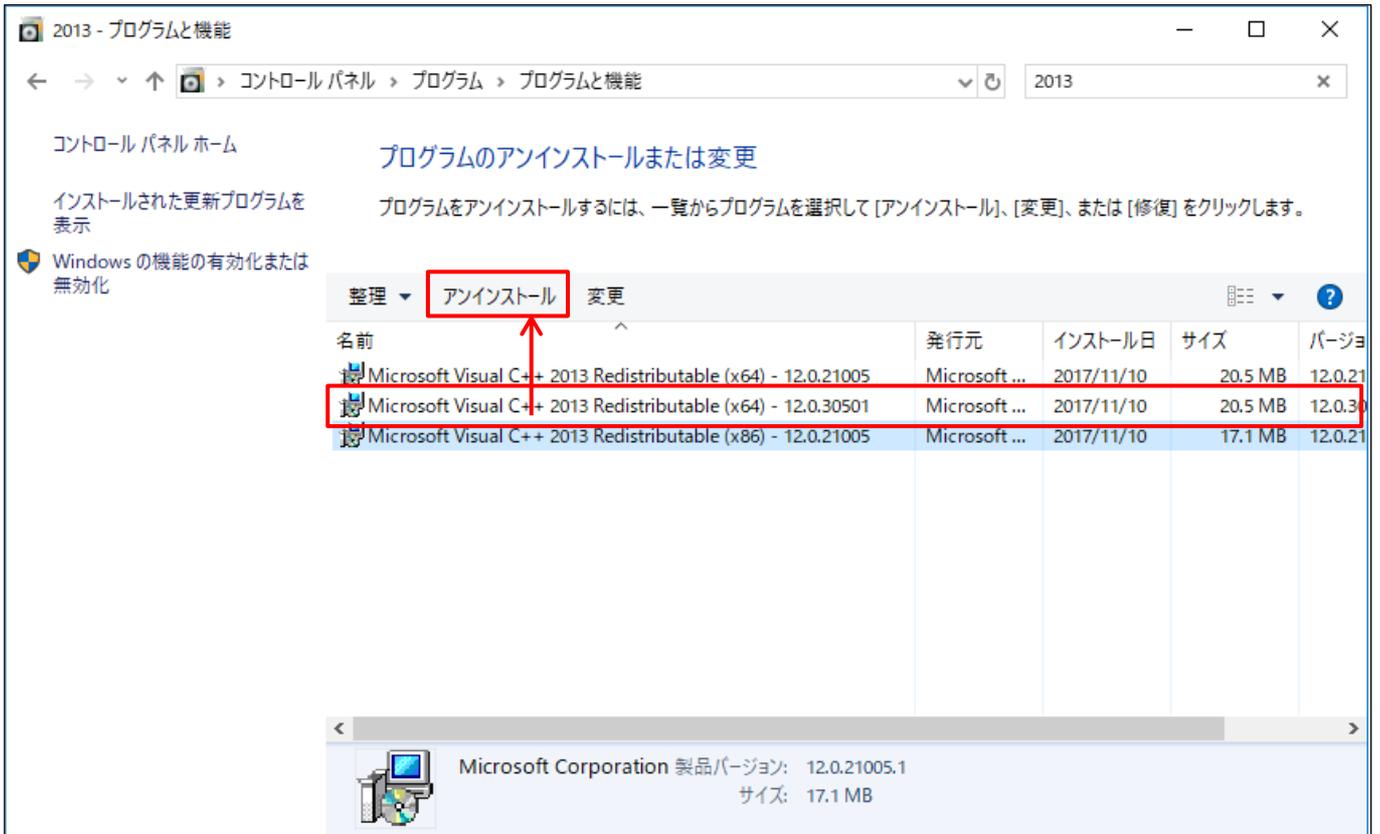
コントロールパネルの表示について

- 画面はコントロールパネルの表示方法 (画面右上) に「カテゴリ」を選択している場合です。「大きいアイコン」/「小さいアイコン」を選択している場合は、[プログラムと機能]を選択してください。

(2) 画面右上の[プログラムと機能の検索]に「2013」と入力します。



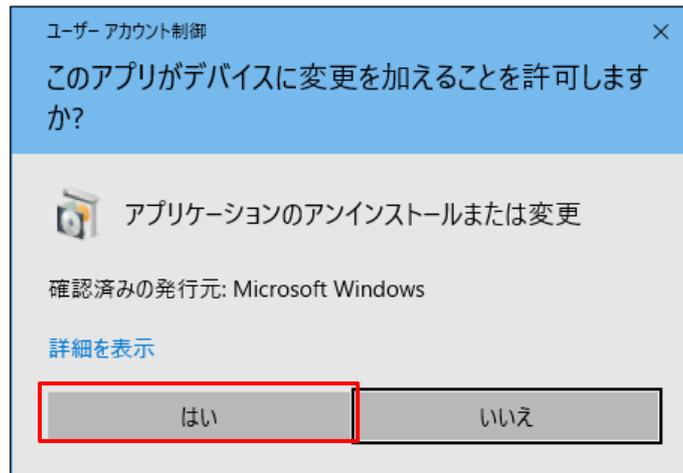
(3) 表示された[Microsoft Visual C++ 2013 Redistributable (x64) – 12.0.30501]を選択し、[アンインストール]をクリックします。



Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージの bit 数について

- Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージには、64bit アプリケーション用 (x64 と表示) と 32bit アプリケーション用 (x86 と表示) の 2 種類が存在します。
- SIP Endpoint の動作には 32bit アプリケーション用の Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージが必要です。
- Genesys Softphone の動作には 64bit アプリケーション用の Visual Studio 2013 の Visual C++ 再頒布可能パッケージが必要です。

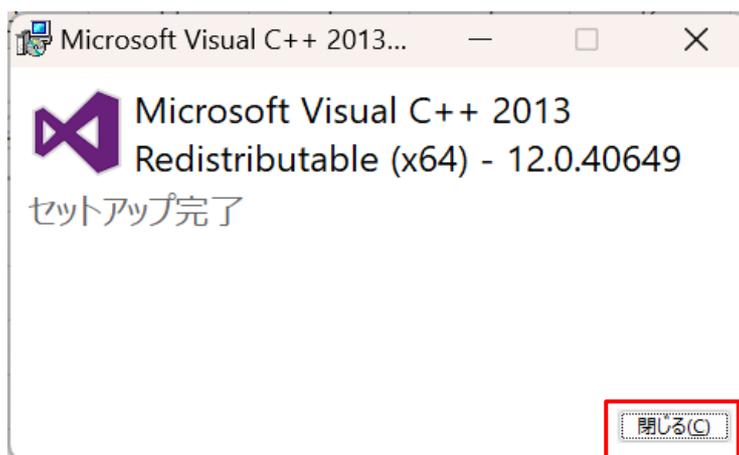
(4) 「ユーザー アカウント制御」 ダイアログは表示された場合は、[はい]をクリックします。



(5) セットアップの変更が表示されます。[アンインストール] (中央のボタン) をクリックします。



(6) セットアップ完了が表示されるとアンインストールは完了です。[閉じる]をクリックします。



5.2 CCPulse+

ビジネスポータルで以下のインストールファイルを提供しています。

CCPulse+	提供バージョン	ファイル名
CCPulse+ 64bit 版 本体/言語パック	8.1.100.73/8.1.100.07	ccpulse_8.1.100.73_64bit.zip
サンプルテンプレート		ACCS20_realtime.zip

インストールは CCPulse+本体⇒言語パックの順に実施してください。サンプルテンプレートは CCPulse+本体のインストール過程で使用します。

標準設定時のインストールフォルダパスは以下のとおりです。

CCPulse+	インストールフォルダパス
CCPulse+ 64bit 版	C:¥Program Files¥GCTI¥CCPulse+

5.2.1 インストール

ビジネスポータルからダウンロードした CCPulse+本体/言語パックのインストールファイルを展開すると、以下のファイルが生成されます。

機能		ファイル名
CCPulse+ 64bit 版	本体	IP_CCPulsePlus64_8110073b1_ENU_windows.zip
	言語パック	IP_CCPulsePlusLP64_8110007b1_JPN_windows.zip

サンプルテンプレートについて

- インストールファイルを展開するとテンプレート用フォルダが生成されます。テンプレート用フォルダは CCPulse+本体のインストール過程で使用します。

5.2.1.1 CCPulse+本体のインストール

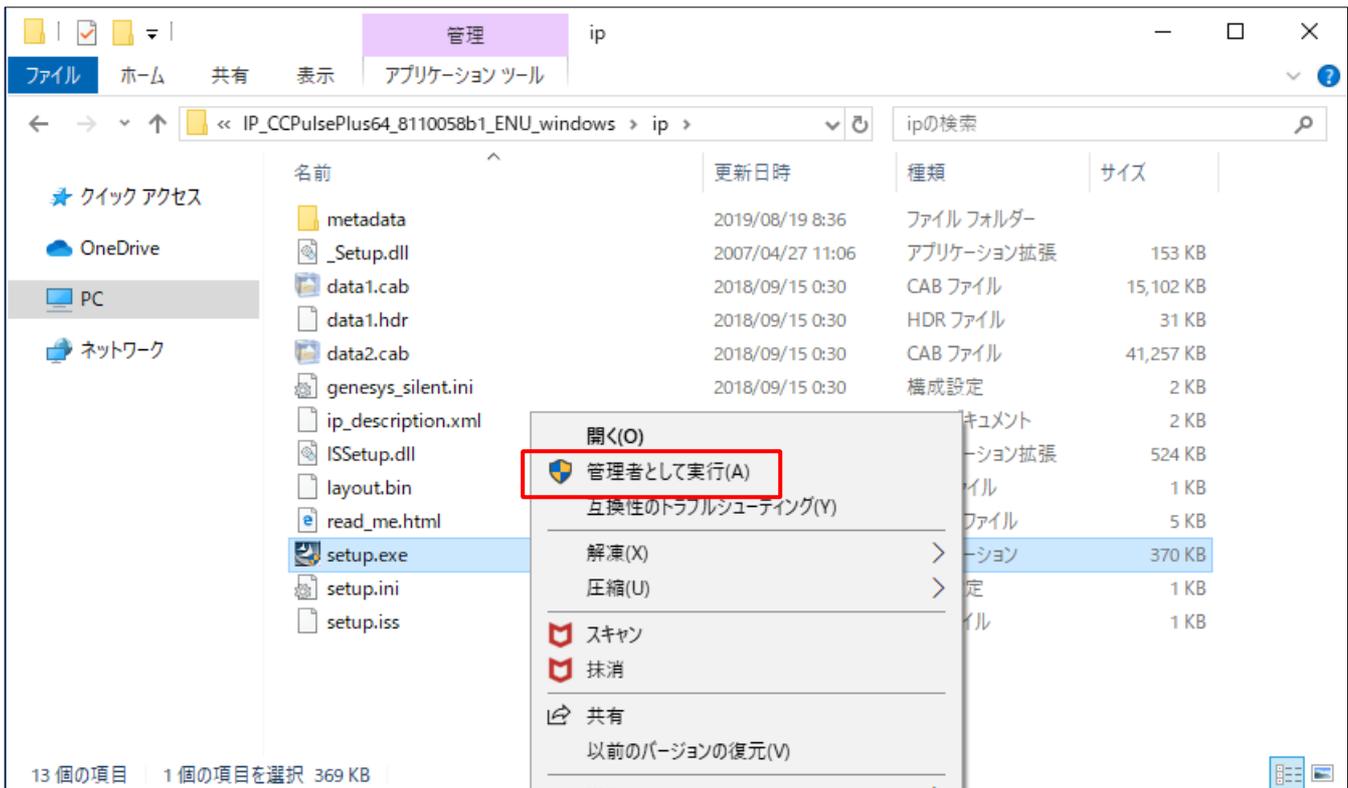
バージョンアップを実施する場合について

- インストール済の CCPulse+ をバージョンアップする場合は、バージョンアップ実施前にインストール済 CCPulse+ と言語パックのアンインストールを実施する必要があります。以下の手順に従ってアンインストールを実施してください。

「5.2.2.1 CCPulse+本体のアンインストール」(P.104)

「5.2.2.2 言語パックのアンインストール」(P.109)

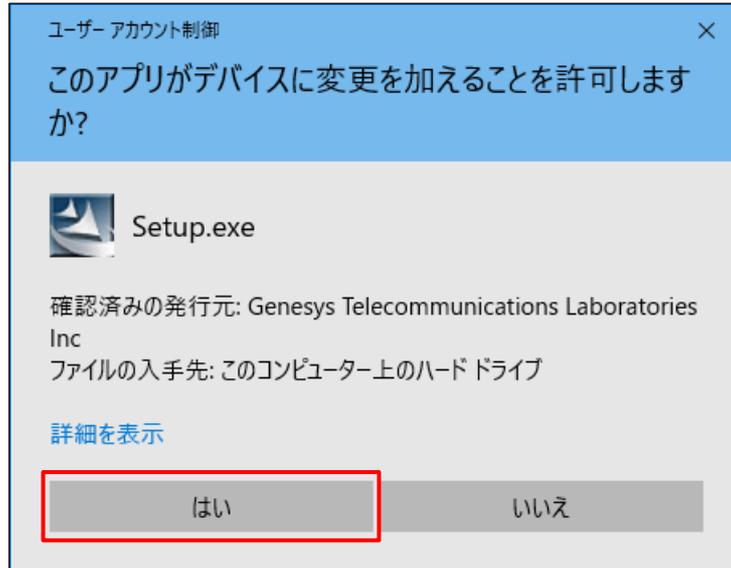
- (1) CCPulse+本体用 ZIP ファイルを展開して作成された「ip」フォルダ内の「setup.exe」を右クリックし、[管理者として実行]を選択します。



管理者として実行について

- クライアント PC の設定やログインしているアカウントの権限によっては、[管理者として実行]が表示されない場合があります。[管理者として実行]が表示されない場合は、[開く]を選択してください。

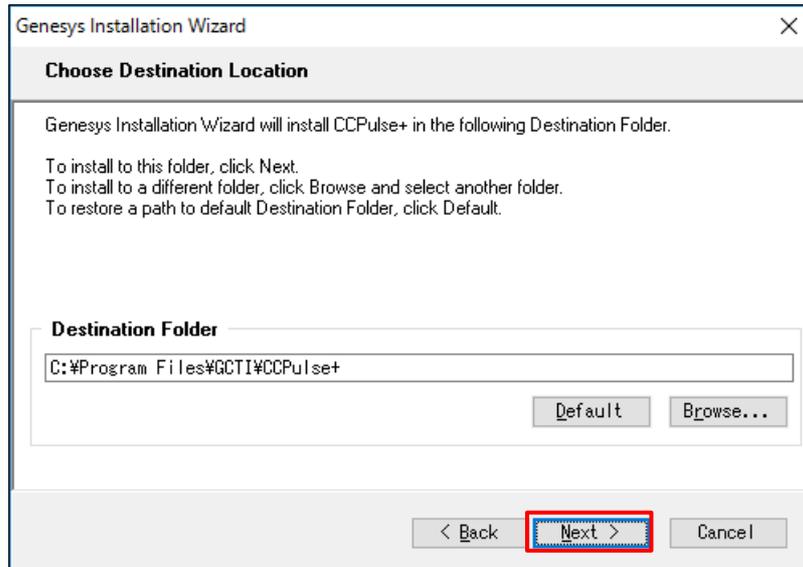
(2) 「ユーザー アカウント制御」 ダイアログが表示された場合は、[はい]をクリックします。



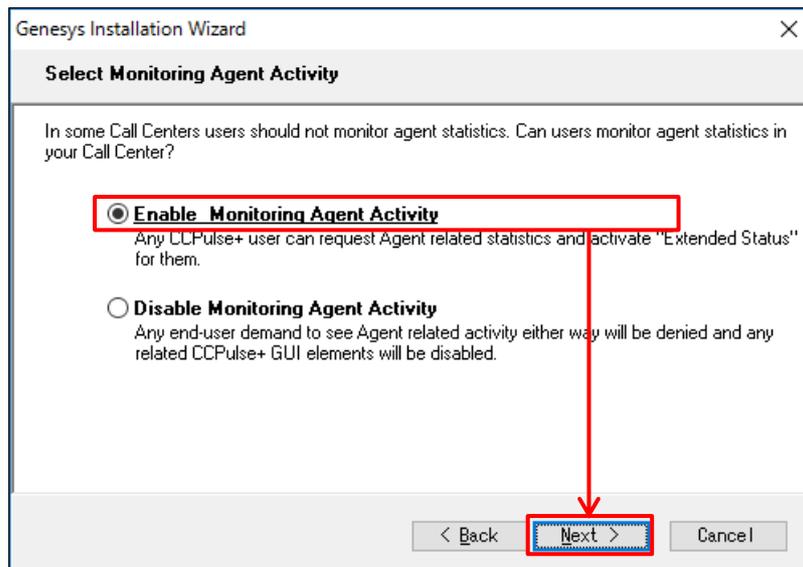
(3) 「Genesys Installation Wizard」 ダイアログが表示されます。[Next >]をクリックします。



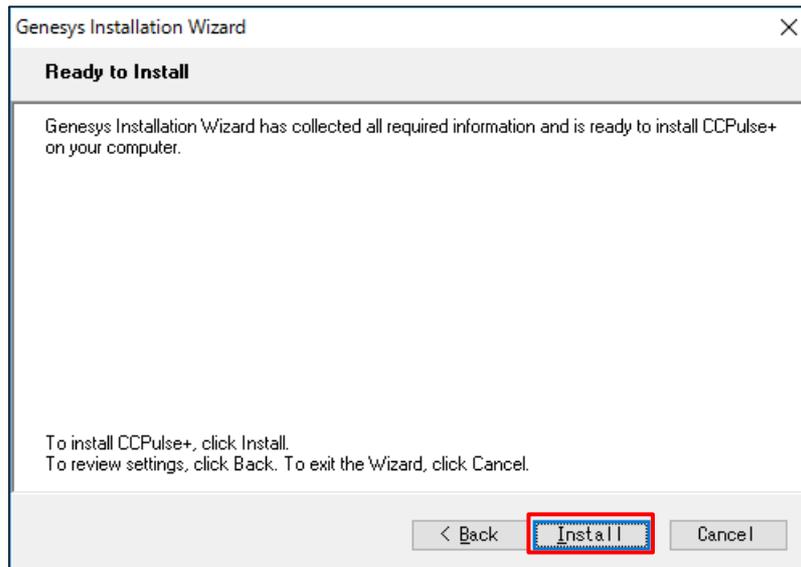
(4) 「Choose Destination Location」(インストール先の選択)が表示されます。デフォルトの設定を変更せずに[Next >]をクリックします。



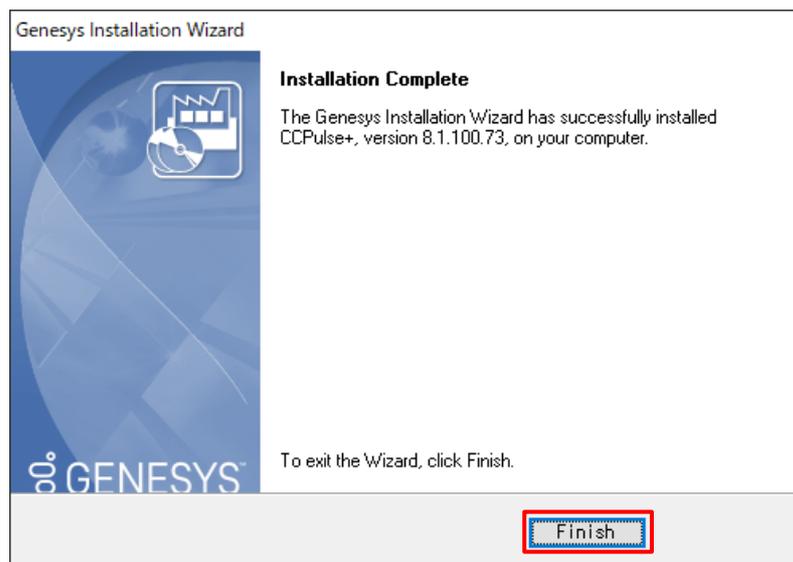
(5) 「Select Monitoring Agent Activity」(エージェントモニタ動作の選択)が表示されます。[Enable Monitoring Agent Activity]を選択し、[Next >]をクリックします。



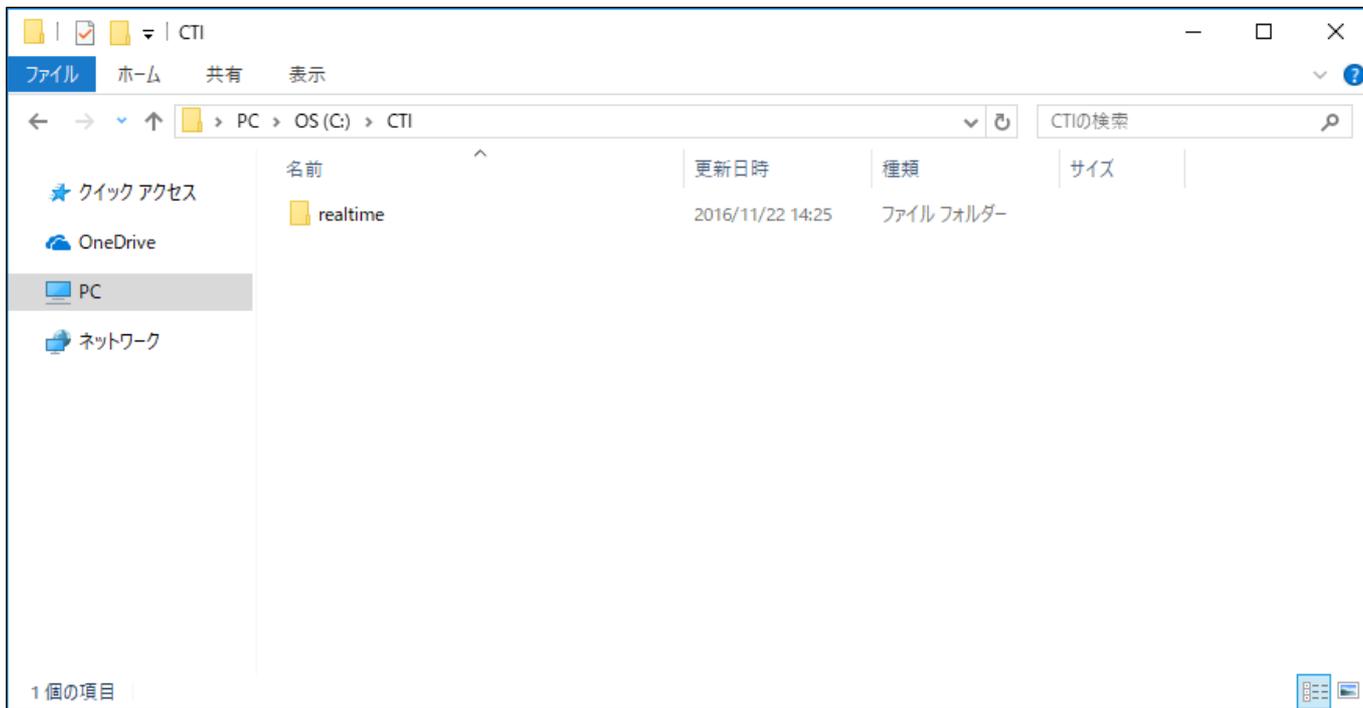
(6) 「Ready to Install」 (インストール準備完了) が表示されます。 [Install]をクリックします。



(7) 「Installation Complete」 (インストール完了) が表示されます。 [Finish]をクリックします。

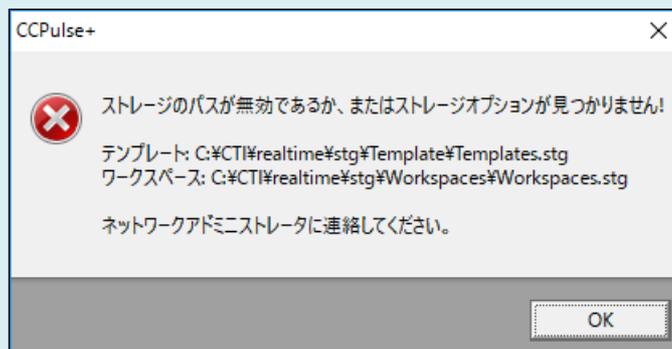


- (8) ビジネスポータルより取得したサンプルテンプレート用 ZIP ファイルを任意のフォルダに解凍します。
解凍が完了したら C ドライブ直下に「CTI」フォルダを作成し、解凍された「realtime」フォルダをサブフォルダも含めてそのまま配置してください。



テンプレートの配置について

- サンプルテンプレートの配置を行わないと CCP+ログイン後に以下のエラー表示となり、正常に起動させることができませんのでご注意ください。

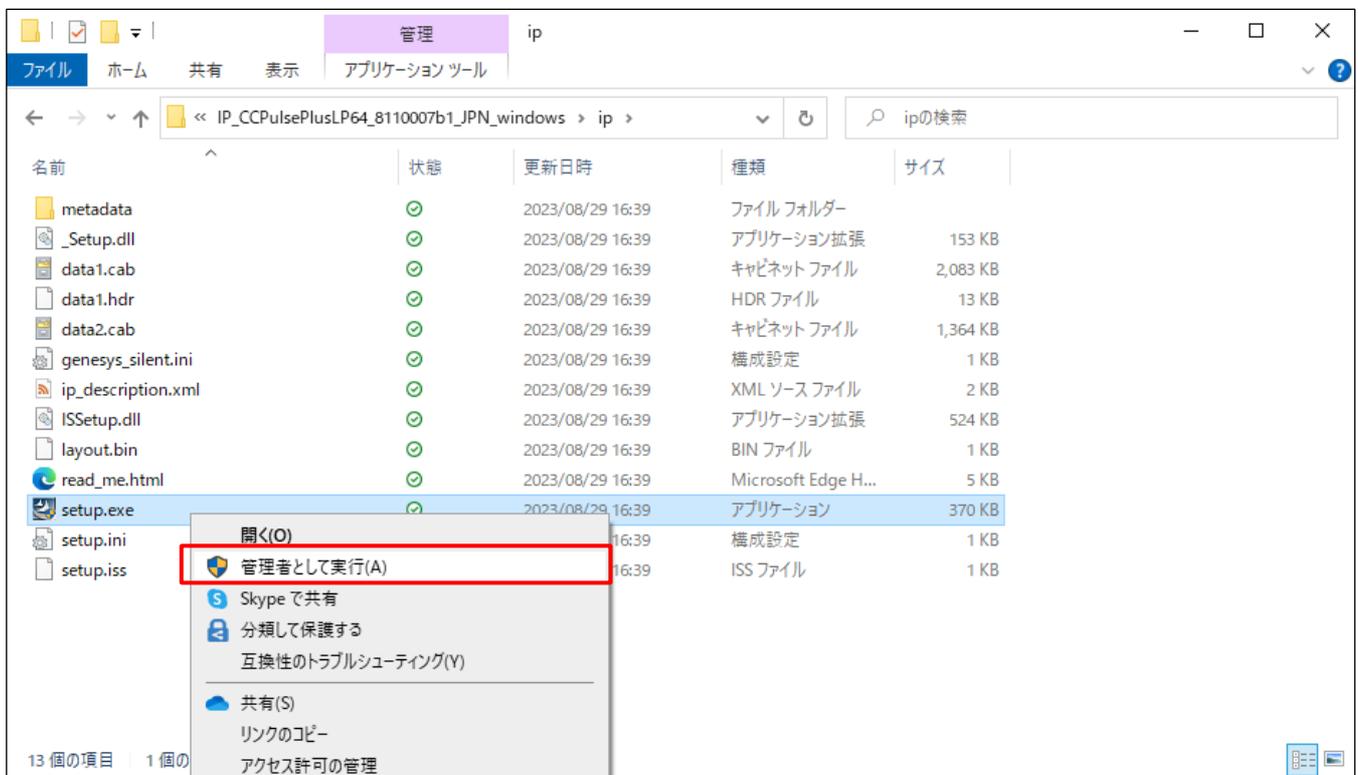


5.2.1.2 言語パックのインストール

バージョンアップを実施する場合について

- インストール済の言語パックをバージョンアップする場合は、バージョンアップ実施前にインストール済言語パックのアンインストールを実施する必要があります。「5.2.2.2 言語パックのアンインストール」(P.109)の手順に従ってアンインストールを実施してください。
- CCPulse+本体のバージョンアップを実施する場合は、言語パックに加えて CCPulse+本体のアンインストールを実施する必要があります。「5.2.2.1 CCPulse+本体のアンインストール」(P.104)の手順に従ってアンインストールを実施してください。

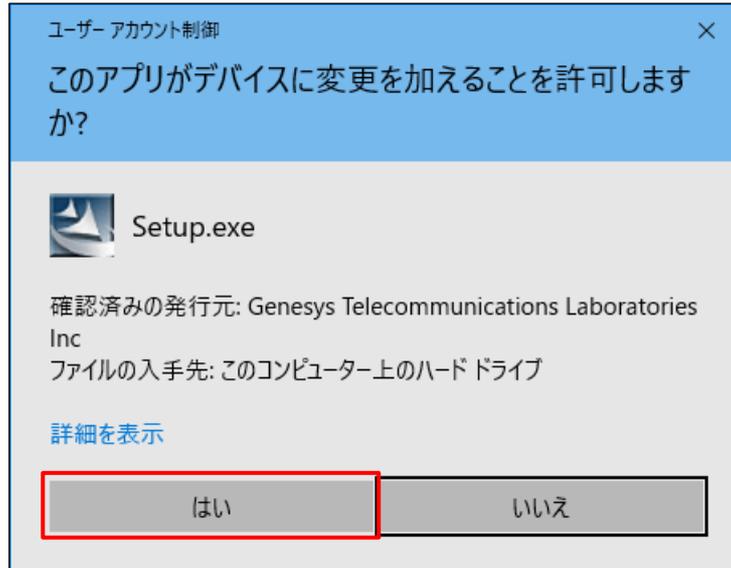
(1) 言語パック用 ZIP ファイルを展開して作成された「ip」フォルダ内の「setup.exe」を右クリックし、
[管理者として実行]を選択します。



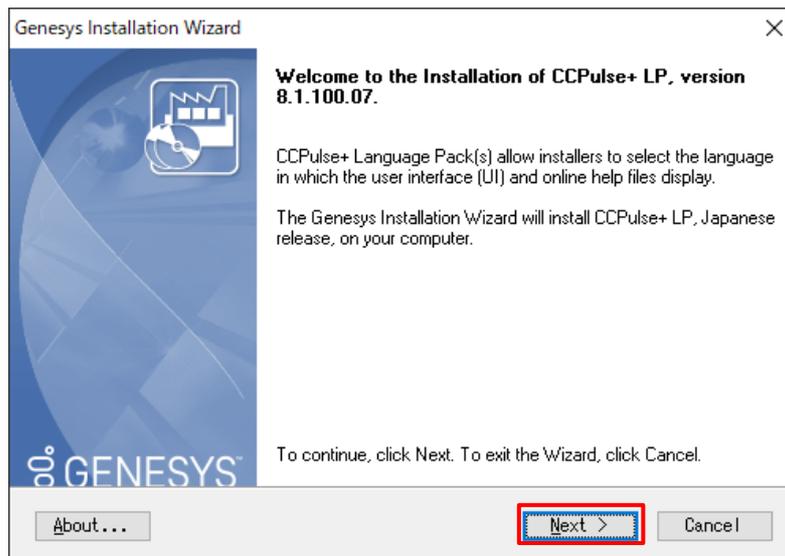
管理者として実行について

- クライアント PC の設定やログインしているアカウントの権限によっては、[管理者として実行]が表示されない場合があります。[管理者として実行]が表示されない場合は、[開く]を選択してください。

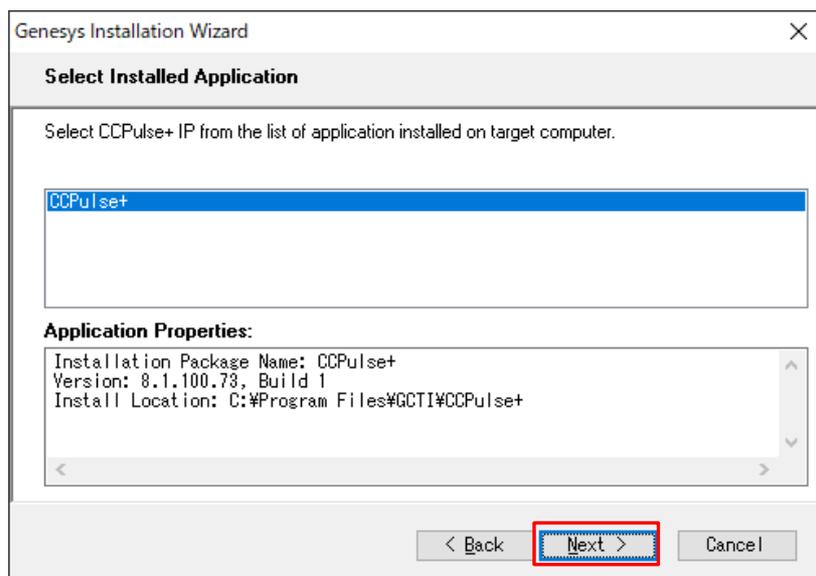
(2) 「ユーザー アカウント制御」 ダイアログが表示された場合は、[はい]をクリックします。



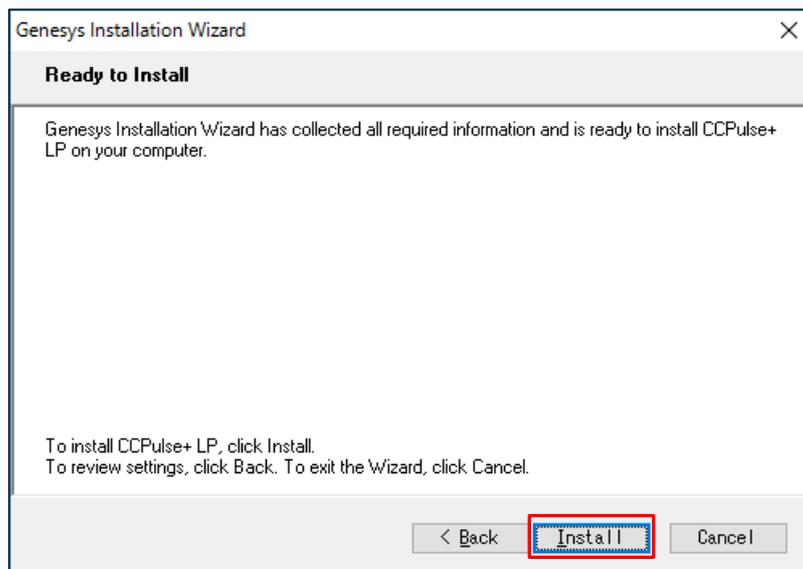
(3) 「Genesys Installation Wizard」 ダイアログが表示されます。[Next >]をクリックします。



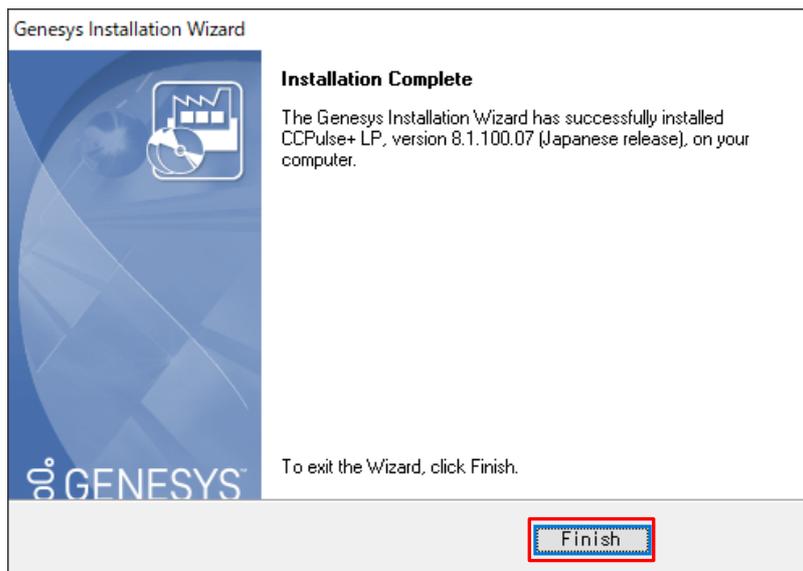
(4) 「Select Installed Application」が表示されます。デフォルトの設定を変更せずに[Next >]をクリックします。



(5) 「Ready to Install」(インストール準備完了)が表示されます。[Install]をクリックします。



(6) 「Installation Complete」 (インストール完了) が表示されます。[Finish]をクリックします。



5.2.2 アンインストール

アンインストールは任意の順番に実施してください。

5.2.2.1 CCPulse+本体のアンインストール

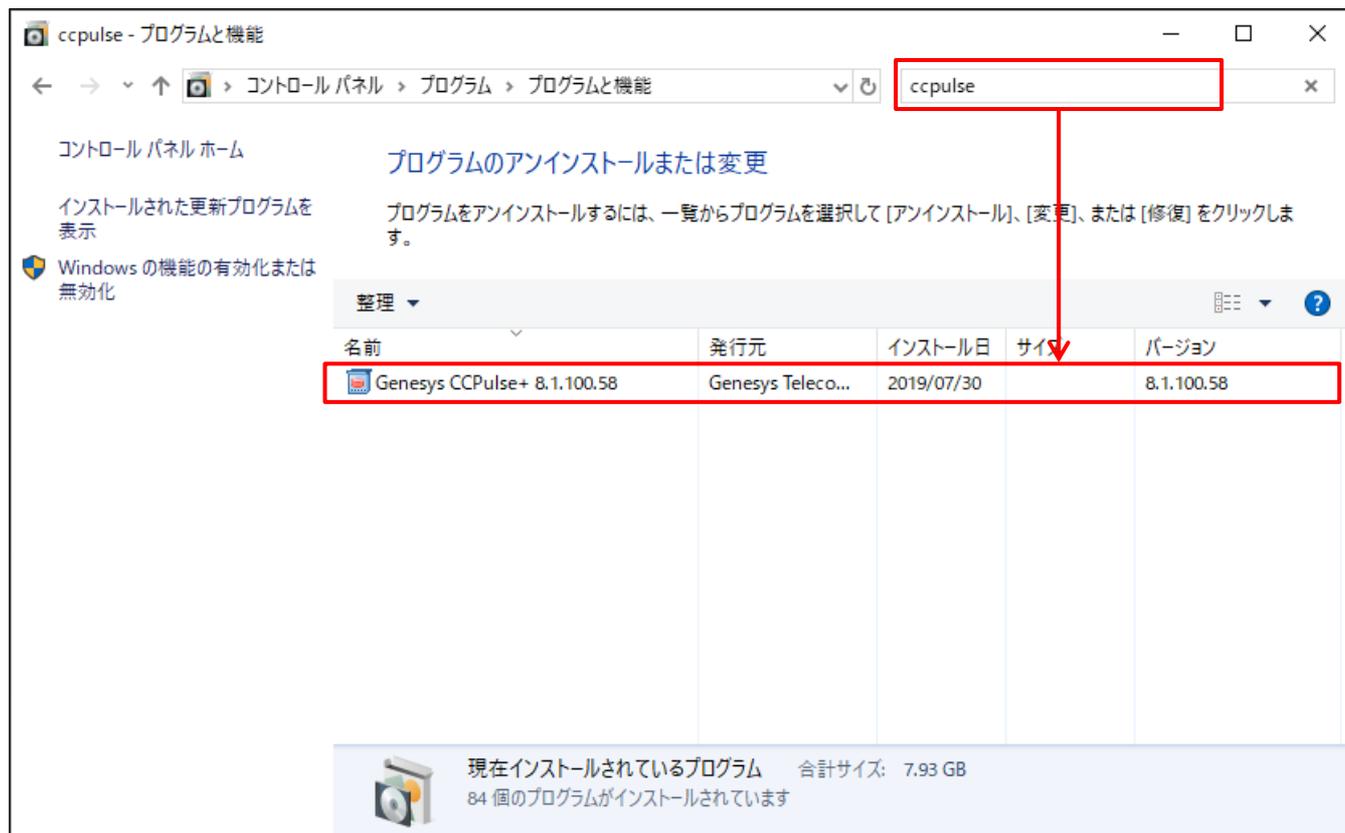
(1) コントロールパネルから[プログラムのアンインストール]を選択します。



コントロールパネルの表示について

- 画面はコントロールパネルの表示方法（画面右上）に「カテゴリ」を選択している場合です。「大きいアイコン」/「小さいアイコン」を選択している場合は、[プログラムと機能]を選択してください。

(2) 画面右上の[プログラムと機能の検索]に「ccpulse」と入力します。インストール済の CCPulse+本体が表示されます。



バージョン表記について

- 画面は 8.1.100.58 の場合の例となります。バージョンアップ等により提供中の CCPulse+本体のバージョンが異なる場合があります。

(3) 表示された[Genesys CCPulse+ 8.x.xxx.xx]を選択し、[アンインストール]をクリックします。

ccpulse - プログラムと機能

コントロールパネル ホーム

インストールされた更新プログラムを表示

Windows の機能の有効化または無効化

プログラムのアンインストールまたは変更

プログラムをアンインストールするには、一覧からプログラムを選択して [アンインストール]、[変更]、または [修復] をクリックします。

整理 ▼ アンインストール 変更

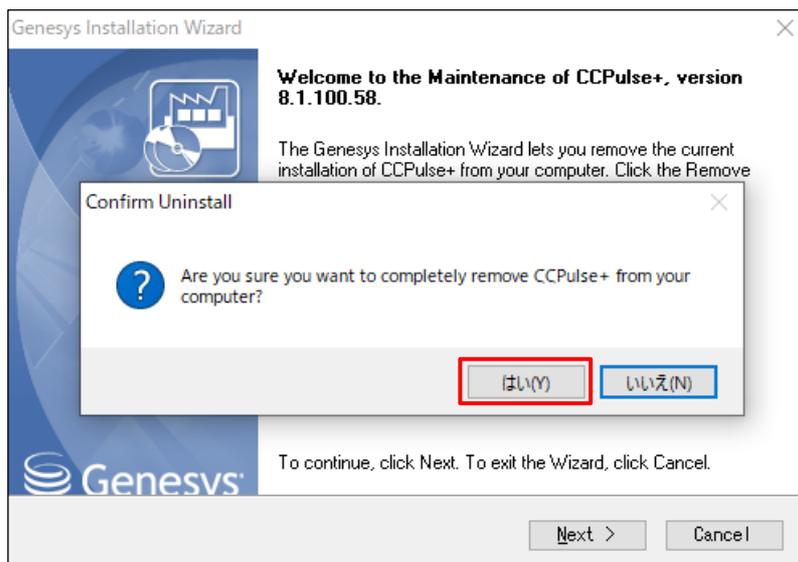
名前	発行元	インストール日	サイズ	バージョン
Genesys CCPulse+ 8.1.100.58	Genesys Teleco...	2019/07/30		8.1.100.58

Genesys Telecommunications Laboratory... 製品バージョン: 8.1.100.58
ヘルプのリンク: <http://genesys.com/support>

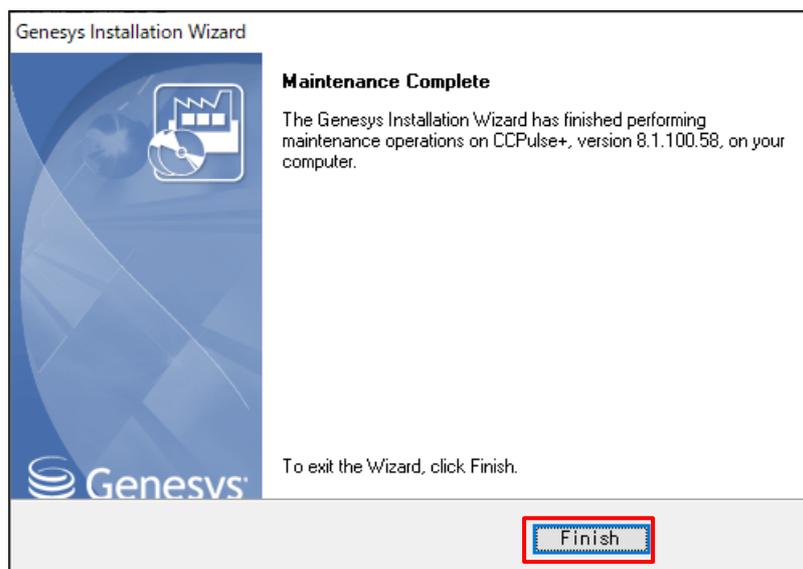
(4) 「Genesys Installation Wizard」ダイアログが表示されます。[Remove]を選択し、[Next >]をクリックします。



(5) 「Confirm Uninstall」(アンインストールの確認)ダイアログが表示されます。[はい]をクリックします。



(6) 「Maintenance Complete」(アンインストール完了)が表示されるとアンインストールは完了です。
[Finish]をクリックします。



5.2.2.2 言語パックのアンインストール

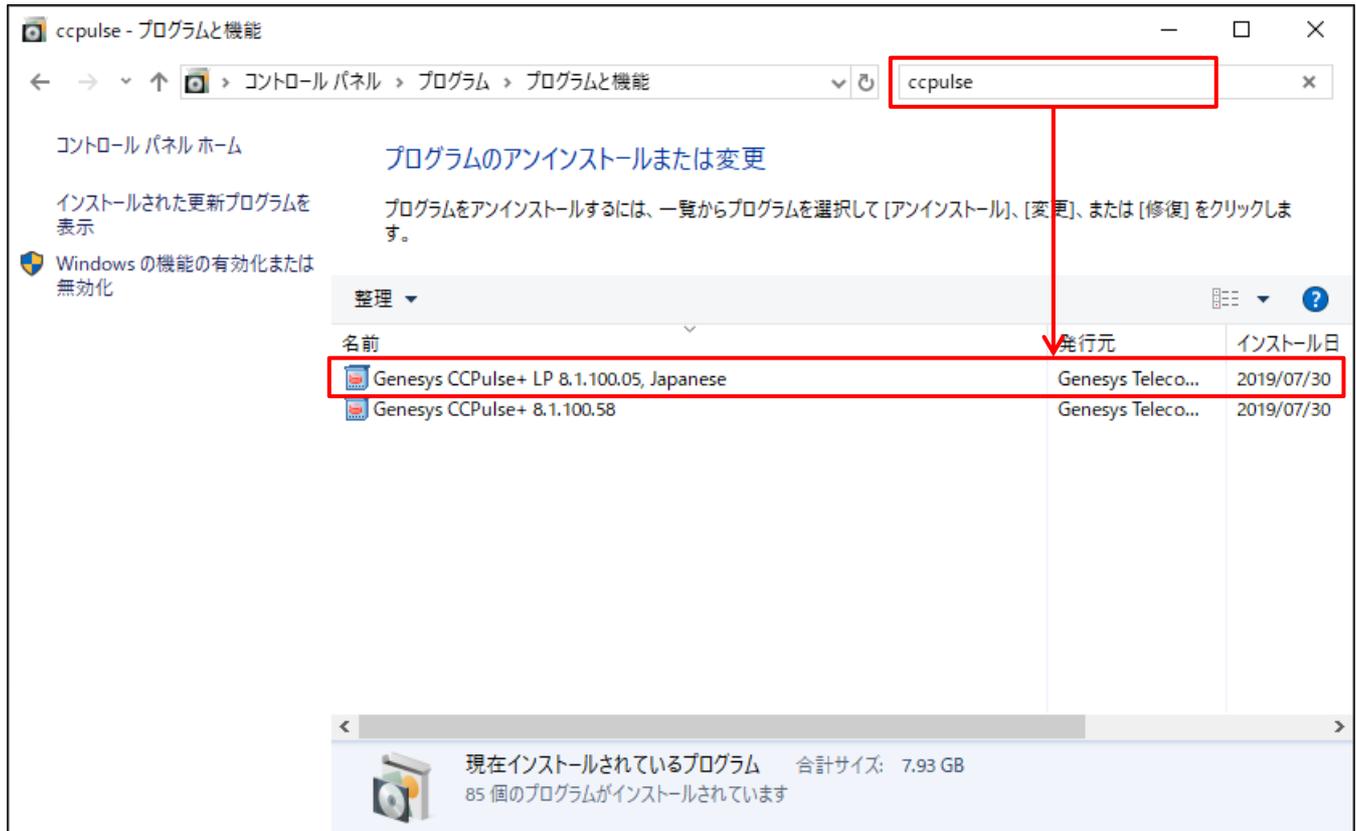
(1) コントロールパネルから[プログラムのアンインストール]を選択します。



コントロールパネルの表示について

- 画面はコントロールパネルの表示方法（画面右上）に「カテゴリ」を選択している場合です。「大きいアイコン」/「小さいアイコン」を選択している場合は、[プログラムと機能]を選択してください。

(2) 画面右上の[プログラムと機能の検索]に「ccpulse」と入力します。インストール済の言語パックが表示されます。



バージョン表記について

- 画面は 8.1.100.05 の場合の例となります。バージョンアップ等により提供中の CCPulse+ 言語パックのバージョンが異なる場合があります。

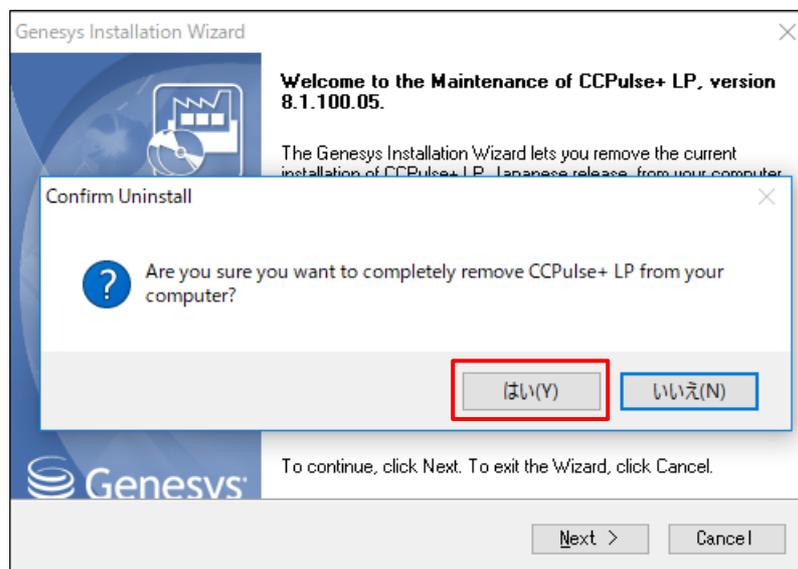
(3) 表示された[Genesys CCPulse+ LP 8.x.xxx.xx, Japanese]を選択し、[アンインストール]をクリックします。



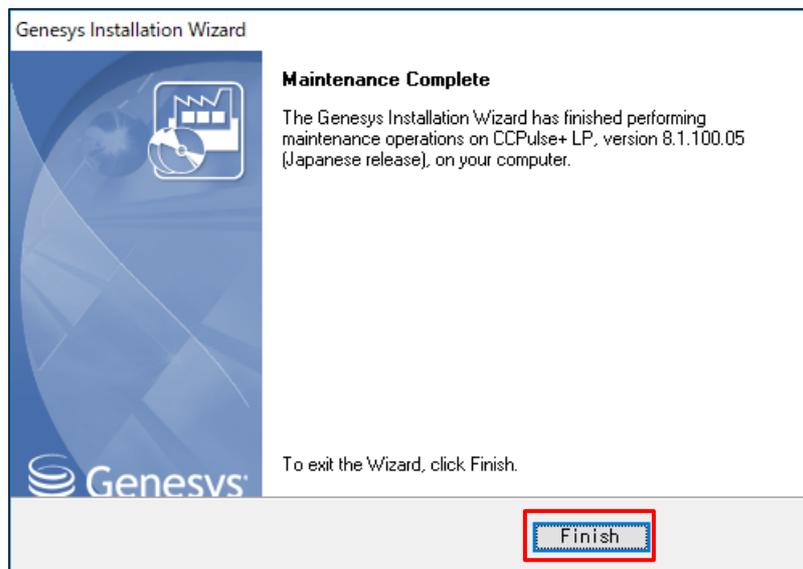
(4) 「Genesys Installation Wizard」ダイアログが表示されます。[Remove]を選択し、[Next >]をクリックします。



(5) 「Confirm Uninstall」(アンインストールの確認)ダイアログが表示されます。[はい]をクリックします。



-
- (6) 「Maintenance Complete」(アンインストール完了)が表示されるとアンインストールは完了です。
[Finish]をクリックします。



5.3 IRD

ビジネスポータルで以下のインストールファイルを提供しています。

IRD	提供バージョン	ファイル名
IRD 64bit 版 本体/言語パック	8.1.400.49/8.1.400.06	ird_8.1.400.49_64bit.zip

言語パックのインストールは IRD の利用に際して必須ではありません。言語パックをインストールする場合は、IRD 本体⇒言語パックの順に実施してください。

IRD の利用について

- IRD は原則として環境構築サポートにて SI ベンダーが利用するツールとなります。コンタクトセンタ業務に利用するクライアント PC に IRD をインストールする必要はありません。

標準設定時のインストールフォルダパスは以下のとおりです。

IRD	インストールフォルダパス
IRD 64bit 版	C:¥Program Files¥GCTI¥Interaction Routing Designer

5.3.1 インストール

ビジネスポータルからダウンロードした IRD 本体/言語パックのインストールファイルを展開すると、以下のファイルが生成されます。

機能		ファイル名
IRD 64bit 版	本体	IP_IRDesigner64_8140049b1_ENU_windows.zip
	言語パック	IP_IRDesignerLP64_8140006b2_JPN_windows.zip

5.3.1.1 IRD 本体のインストール

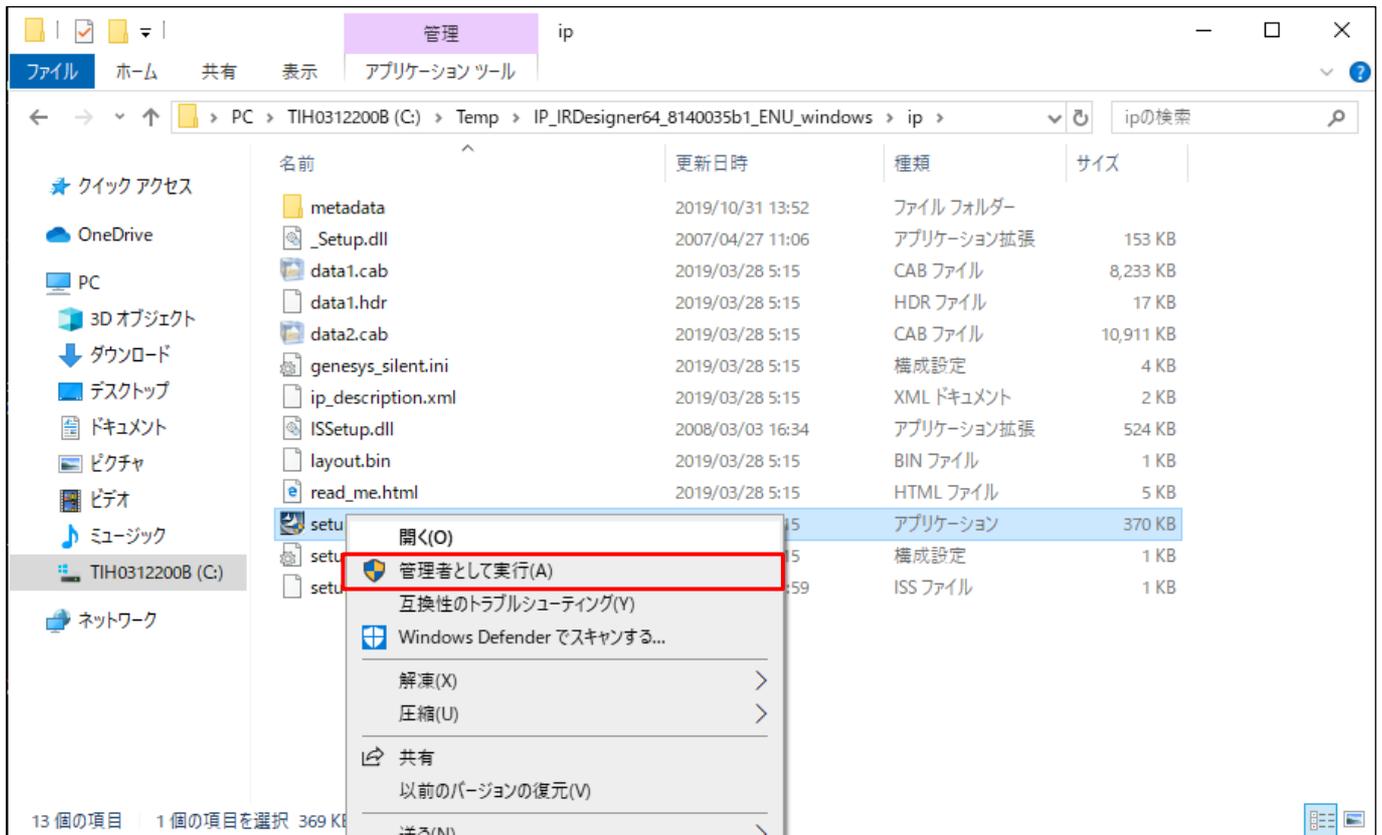
バージョンアップを実施する場合について

- インストール済の IRD をバージョンアップする場合は、バージョンアップ実施前にインストール済 IRD と言語パックのアンインストールを実施する必要があります。以下の手順に従ってアンインストールを実施してください。

「5.3.2.1 IRD 本体のアンインストール」(P.128)

「5.3.2.2 言語パックのアンインストール」(P.133)

- (1) IRD 本体用 ZIP ファイルを展開して作成された「ip」フォルダ内の「setup.exe」を右クリックし、[管理者として実行]を選択します。



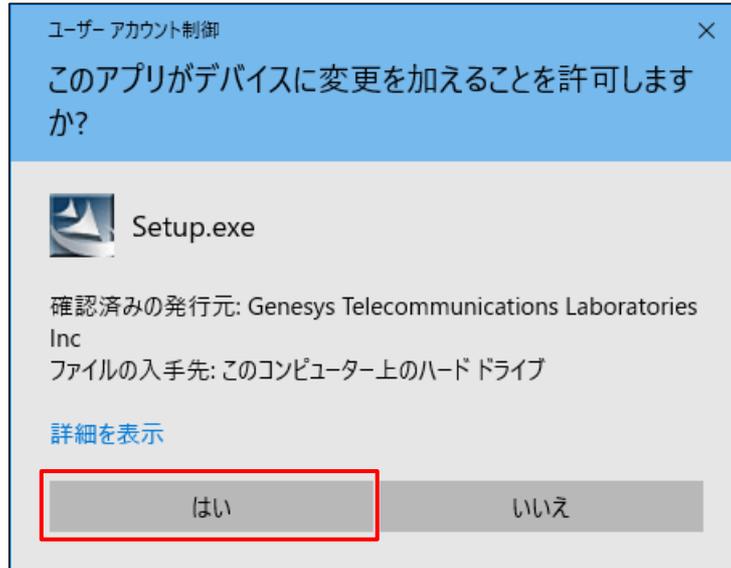
管理者として実行について

- クライアント PC の設定やログインしているアカウントの権限によっては、[管理者として実行]が表示されない場合があります。[管理者として実行]が表示されない場合は、[開く]を選択してください。

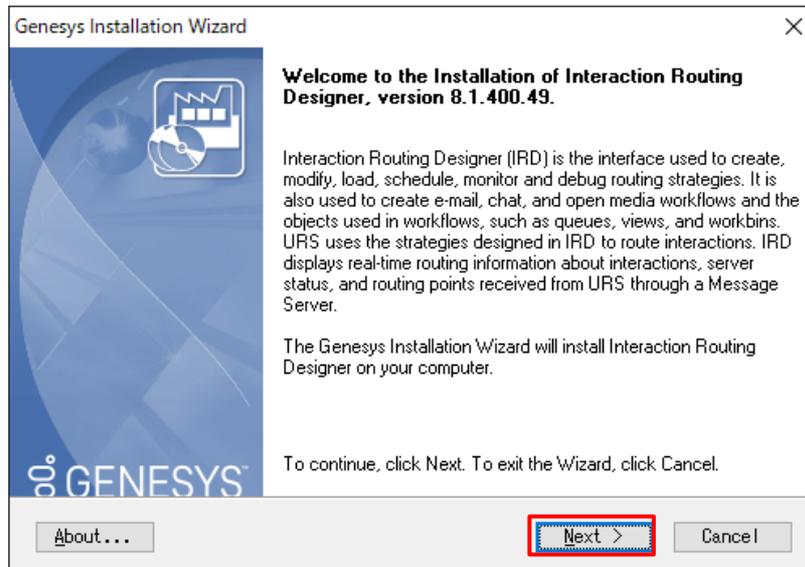
バージョン表記について

- 画面は 8.1.400.35 の場合の例となります。バージョンアップ等により提供中のソフトフォンのバージョンが異なる場合があります。

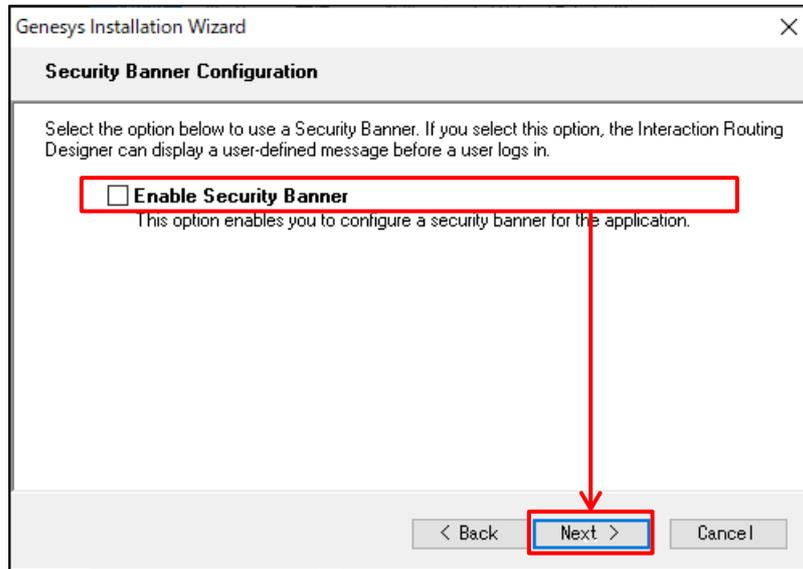
(2) 「ユーザー アカウント制御」 ダイアログが表示された場合は、[はい]をクリックします。



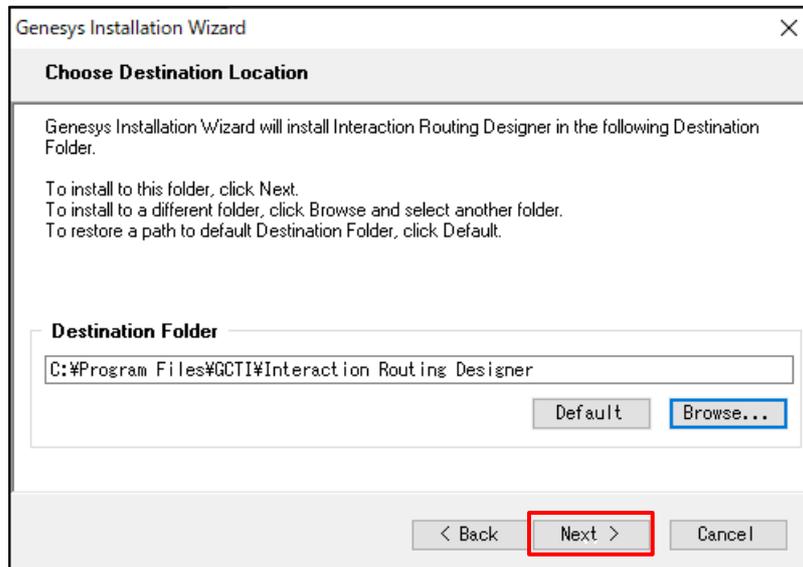
(3) 「Genesys Installation Wizard」 ダイアログが表示されます。[Next >]をクリックします。



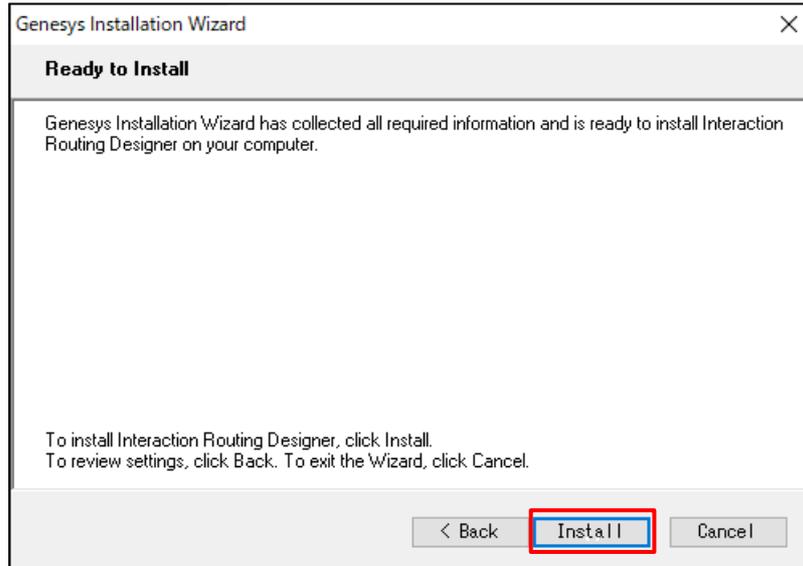
- (4) 「Security Banner Configuration」(ログイン時のメッセージ表示オプション設定)が表示されます。Arcstar Contact Center 2.0 では当該オプション機能は提供していませんので、チェックを入れずに [Next >] をクリックします。



- (5) 「Choose Destination Location」(インストール先の選択)が表示されます。デフォルトの設定を変更せずに [Next >] をクリックします。

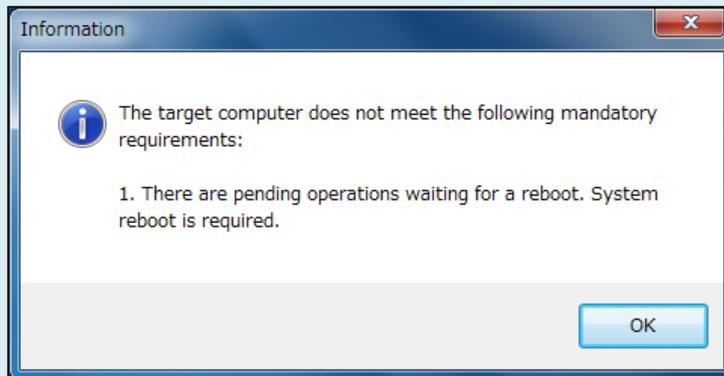


(6) 「Ready to Install」 (インストール準備完了) が表示されます。 [Install]をクリックします。



インストールが途中で停止する場合について

- IRD をインストールするクライアント PC の環境によっては、インストール時に以下のメッセージが表示され、インストールが正常に完了できない場合があります。

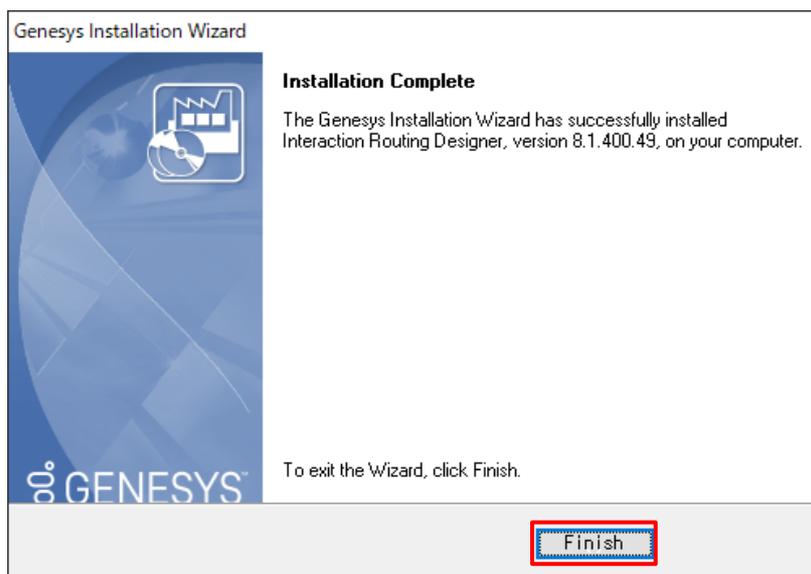


- このメッセージは、お使いのクライアント PC において IRD 以外の何らかのプログラムのインストール過程が正常に終了しておらず、IRD のインストールが継続できない場合に表示されます。このメッセージが表示された場合は OS の再起動を実施した後、再度インストールを行ってください。それでも状況が改善されない場合は、以下のレジストリキーを削除した後、再度インストールを行ってください。

HKEY_LOCAL_MACHINE¥SYSTEM¥ControlSet001¥Control¥Session Manager¥PendingFileRenameOperations

※ 「PendingFileRenameOperations」のキー自体を削除します。

(7) 「Installation Complete」 (インストール完了) が表示されるとインストールは完了です。[Finish]をクリックします。

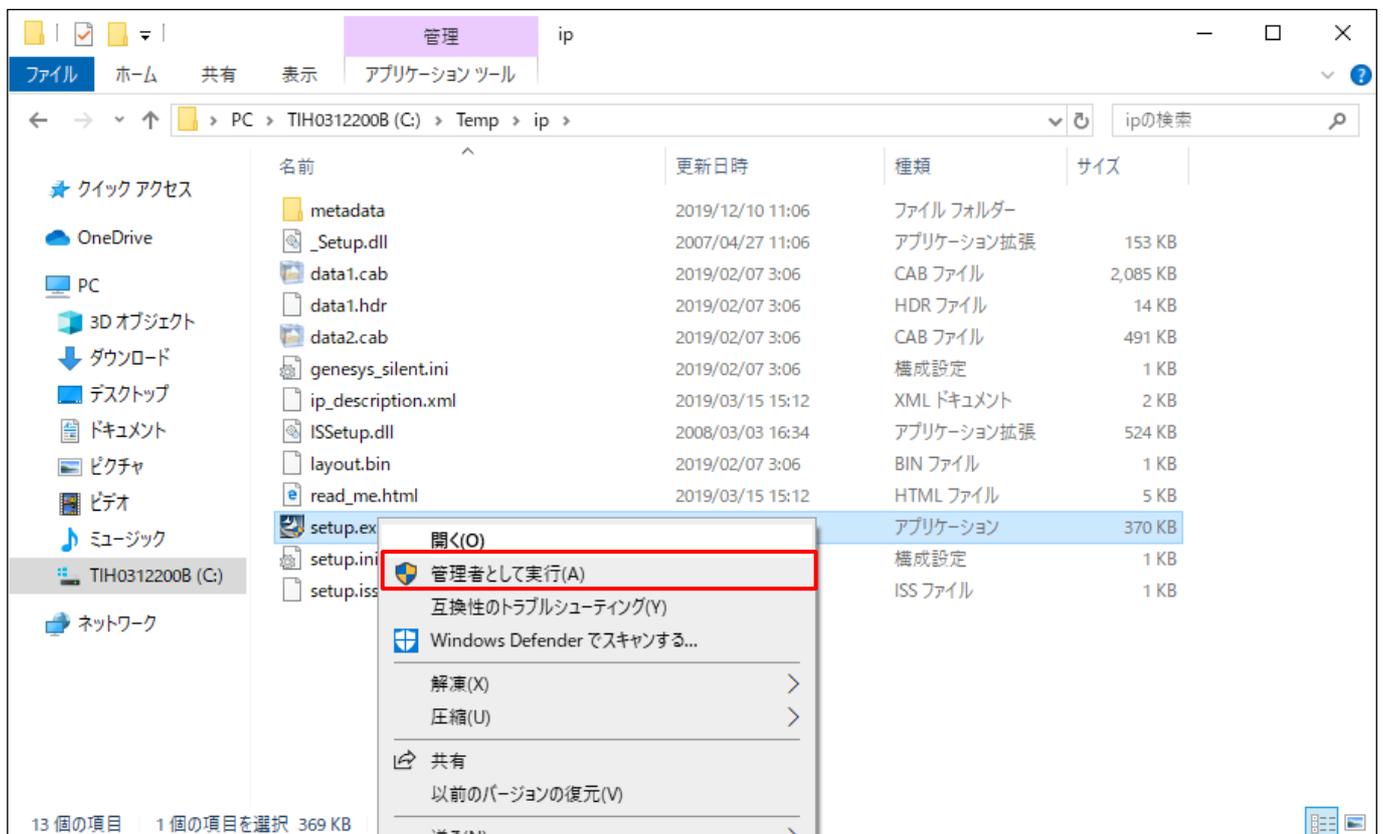


5.3.1.2 言語パックのインストール

バージョンアップを実施する場合について

- インストール済の言語パックをバージョンアップする場合は、バージョンアップ実施前にインストール済言語パックのアンインストールを実施する必要があります。「5.3.2.2 言語パックのアンインストール」(P.133)の手順に従ってアンインストールを実施してください。
- IRD 本体のバージョンアップを実施する場合は、言語パックに加えて IRD 本体のアンインストールを実施する必要があります。「5.3.2.1 IRD 本体のアンインストール」(P.128)の手順に従ってアンインストールを実施してください。

(1) 言語パック用 ZIP ファイルを展開して作成された「ip」フォルダ内の「setup.exe」を右クリックし、[管理者として実行]を選択します。



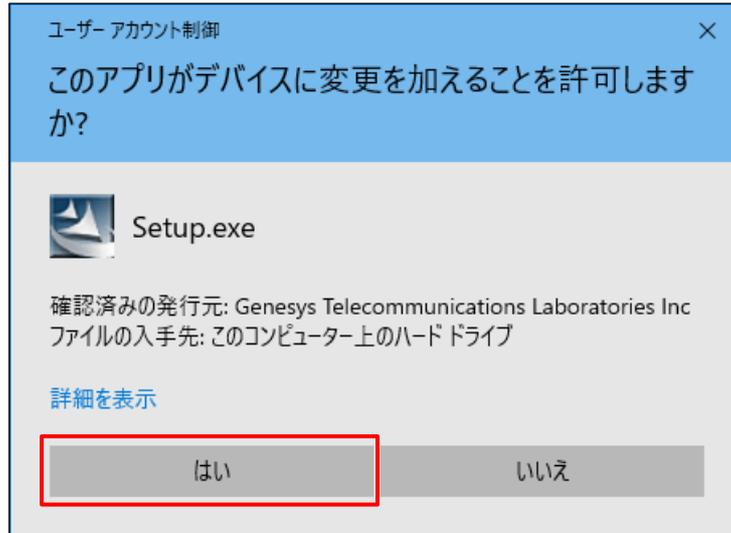
管理者として実行について

- クライアント PC の設定やログインしているアカウントの権限によっては、[管理者として実行]が表示されない場合があります。[管理者として実行]が表示されない場合は、[開く]を選択してください。

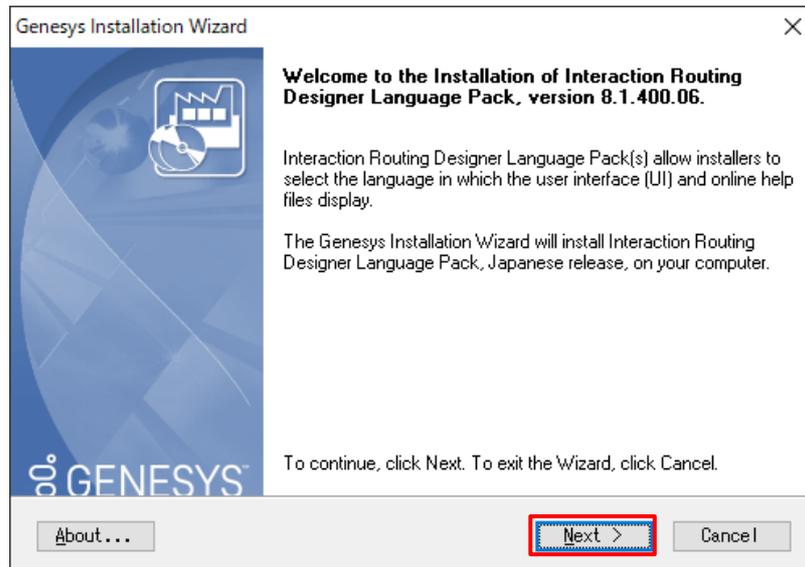
バージョン表記について

- 画面は 8.1.400.05 の場合の例となります。バージョンアップ等により提供中のソフトフォンのバージョンが異なる場合があります。

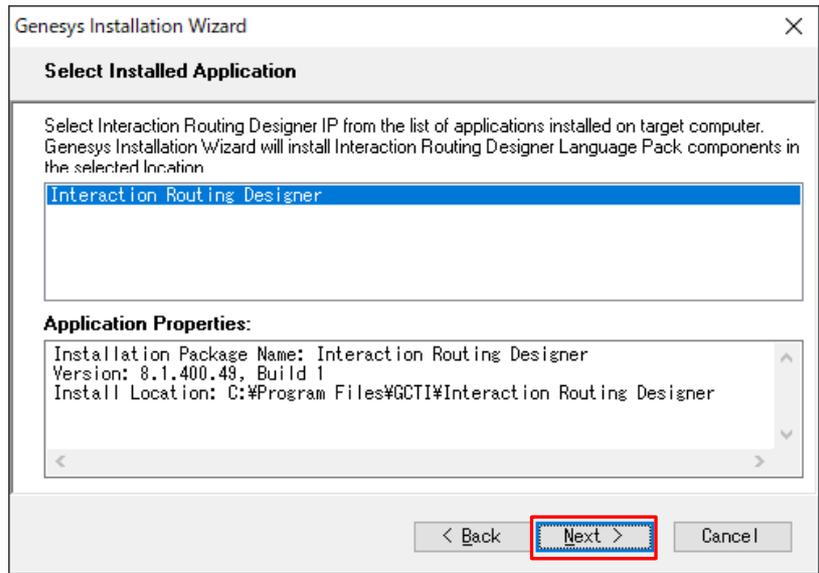
(2) 「ユーザー アカウント制御」 ダイアログが表示された場合は、[はい]をクリックします。



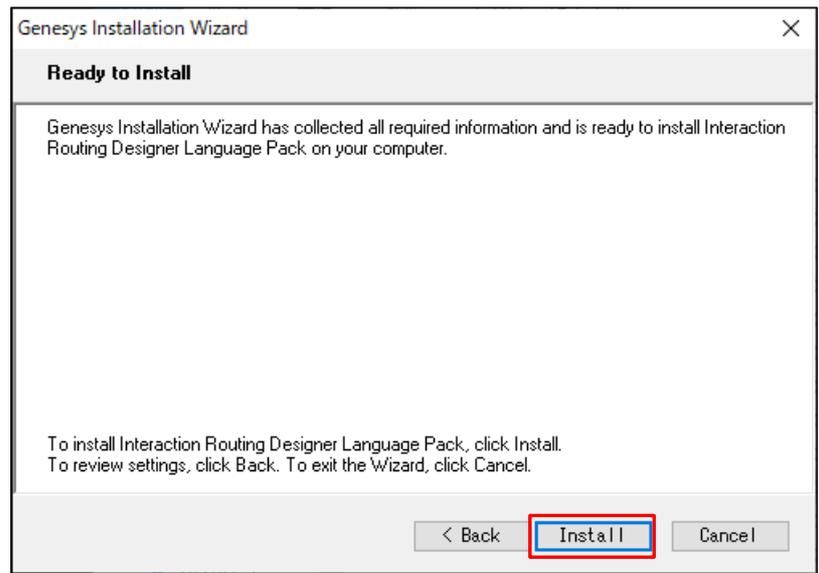
(3) 「Genesys Installation Wizard」 ダイアログが表示されます。[Next >]をクリックします。



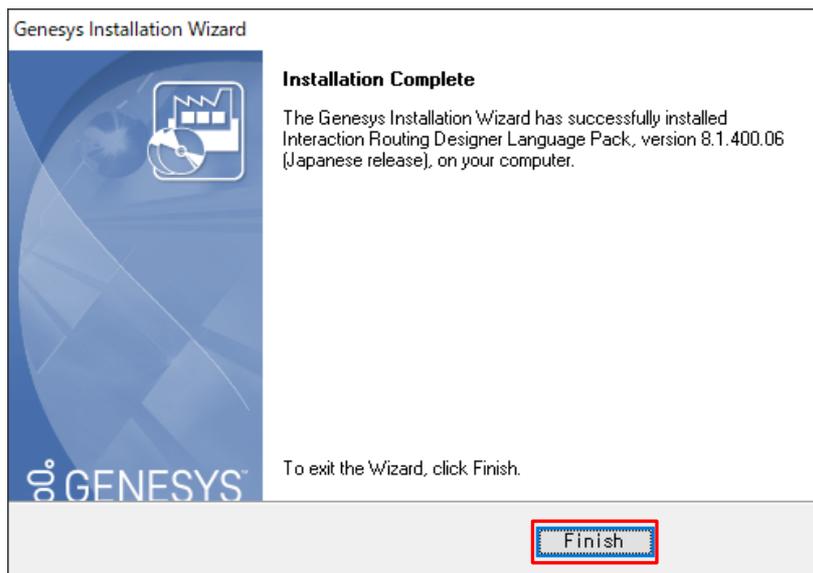
(4) 「Select Installed Application」が表示されます。デフォルトの設定を変更せずに[Next >]をクリックします。



(5) 「Ready to Install」(インストール準備完了)が表示されます。[Install]をクリックします。



(6) 「Installation Complete」 (インストール完了) が表示されます。[Finish]をクリックします。



5.3.1.3 トレースビューが表示されない場合

IRD インストール後にトレースビュー（コールフローのモニタリング等を行う画面）が起動せず表示されない場合には、以下の手順で手動起動を行ってください。一度手動起動の操作を行う事により、以降は正常に起動します。

(1) コマンドプロンプトを管理者として実行します。



```
管理者: コマンドプロンプト
Microsoft Windows [Version 10.0.16299.125]
(c) 2017 Microsoft Corporation. All rights reserved.
C:\WINDOWS\system32>
```

管理者として実行について

OS のバージョンに応じて、スタートメニューから以下の手順で起動してください。

- Windows 10 バージョン 1709 以降
Windows システム ツール ⇒ コマンドプロンプトを右クリックし、[その他]から「管理者として実行」をクリック
- Windows 10 バージョン 1706 以前
すべてのアプリ ⇒ Windows システム ツール ⇒ コマンドプロンプトを右クリックし、[その他]から「管理者として実行」をクリック

(2) IRD インストールフォルダに移動します。コマンドプロンプトに以下のコマンドを入力します。

```
cd C:\Program Files (x86)\Common Files\GCTI
```

```
Microsoft Windows [Version 10.0.16299.125]
(c) 2017 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\WINDOWS\system32> C:\Program Files (x86)\Common Files\GCTI
```

コマンドプロンプトの表示について

- 画面は Windows 10 バージョン 1709 の場合の例となります。

(3) トレースビューの実行ファイル (ViewServer.exe) および DLL ファイル (xerces_MD_dll.dll) が存在することを確認します。コマンドプロンプトに以下のコマンドを入力します。

```
dir
```

```
C:\Program Files (x86)\Common Files\GCTI>dir
```

(4) 実行ファイル (ViewServer.exe) および DLL ファイル (xerces_MD_dll.dll) が表示されることを確認してください。ファイルが存在していない場合は、インストールが正常に完了していない可能性がありますので、「5.3.1.1 IRD 本体のインストール」(P.116) の手順を再度実行してください。

```
C:\Program Files (x86)\Common Files\GCTI のディレクトリ

2019/11/19 12:40 <DIR> .
2019/11/19 12:40 <DIR> ..
2013/05/30 02:58      139,327 Gs.dll
2019/03/28 03:28    2,645,504 iwexim.dll
2019/03/27 07:11     88,576 IWEXIMRES.dll
2018/12/04 01:36    2,728,960 ViewServer.exe
2008/02/28 22:43    2,696,192 xerces_MD_dll.dll
          5 個のファイル             8,298,599 バイト
          2 個のディレクトリ    193,393,098,752 バイトの空き領域
```

結果の表示について

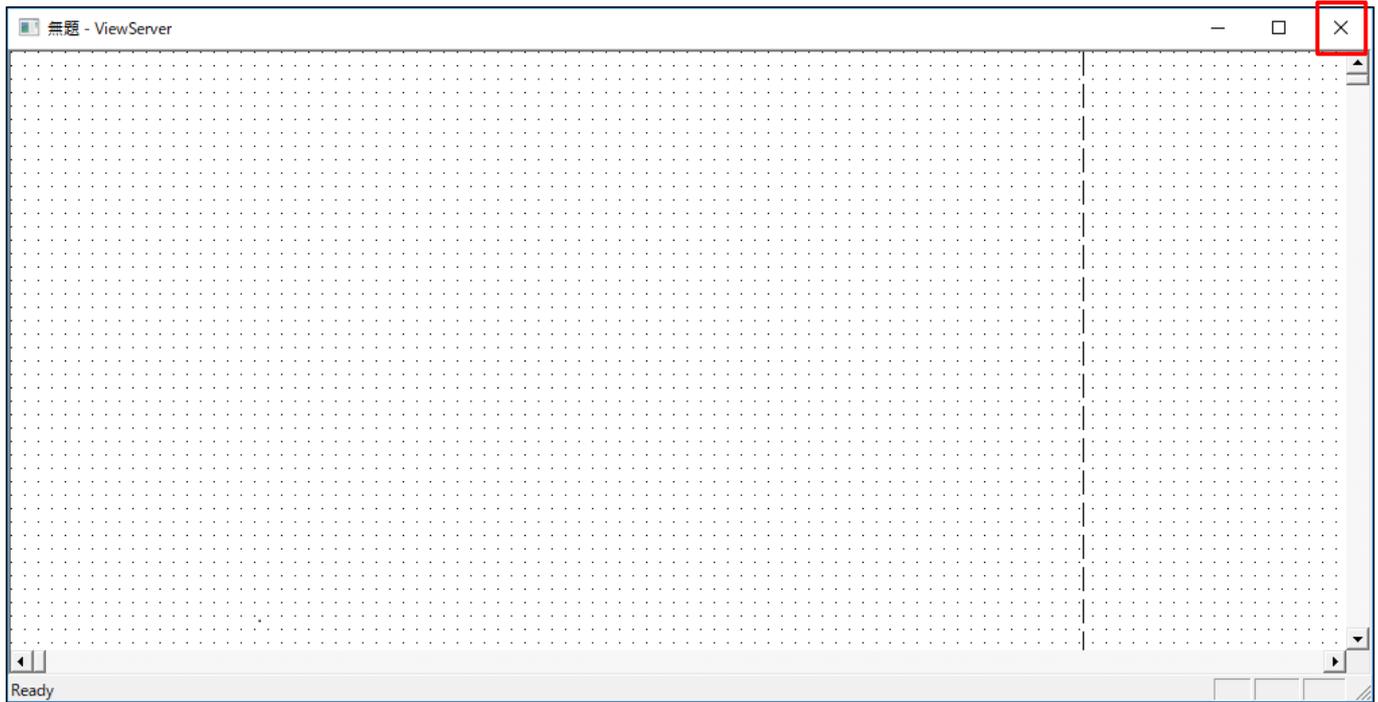
- 他のファイルの有無やファイルのタイムスタンプ、ディスクの空き容量などはクライアント PC の環境により異なる場合があります。

(5) トレースビューの実行ファイル (ViewServer.exe) を起動します。コマンドプロンプトに以下のコマンドを入力します。

ViewServer.exe

```
C:\Program Files (x86)\Common Files\GCTI>ViewServer.exe  
C:\Program Files (x86)\Common Files\GCTI>
```

(6) ViewServer.exe が起動します。[×]をクリックして終了します。



5.3.2 アンインストール

5.3.2.1 IRD 本体のアンインストール

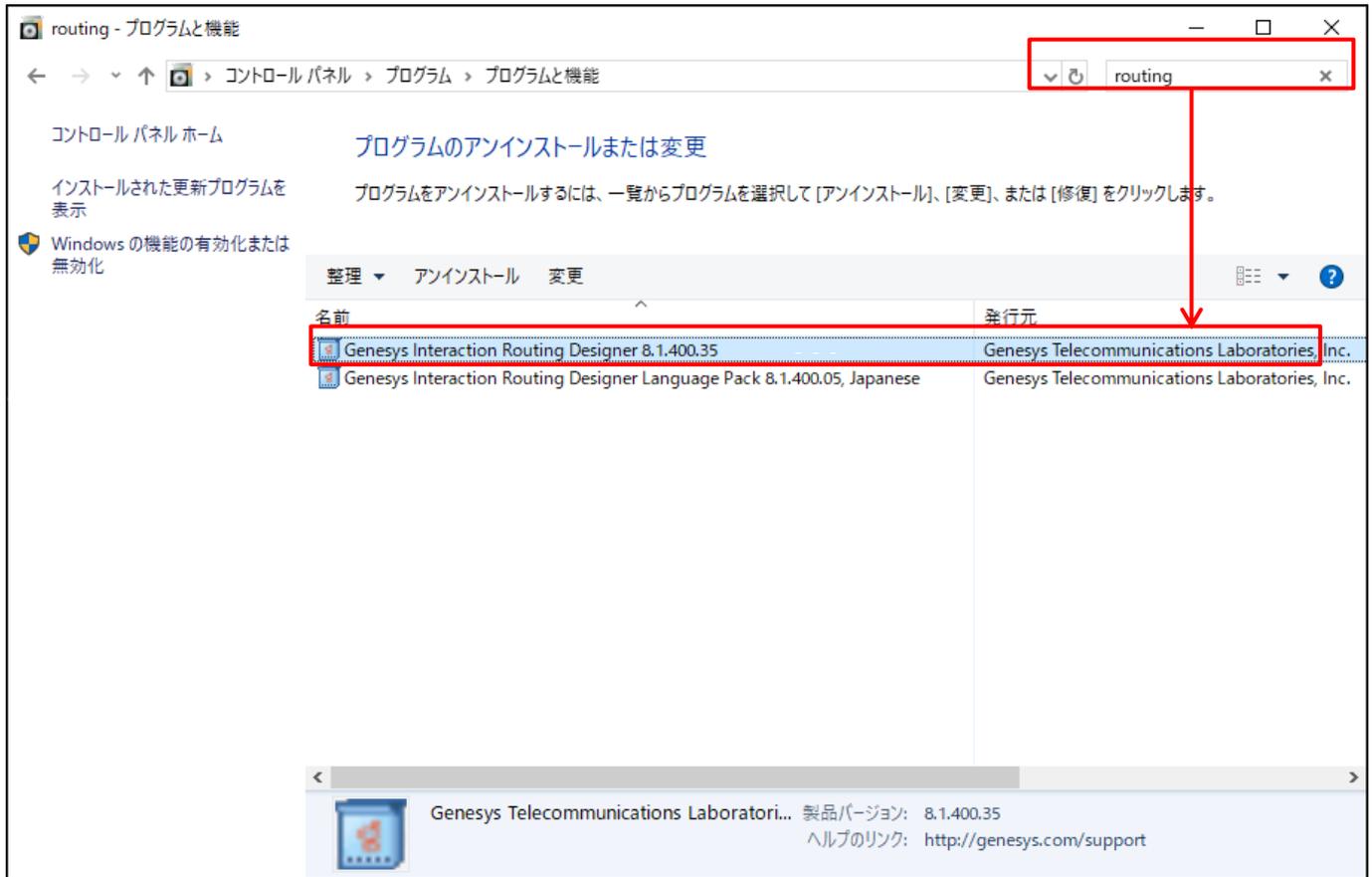
(1) コントロールパネルから[プログラムのアンインストール]を選択します。



コントロールパネルの表示について

- 画面はコントロールパネルの表示方法（画面右上）に「カテゴリ」を選択している場合です。「大きいアイコン」/「小さいアイコン」を選択している場合は、[プログラムと機能]を選択してください。

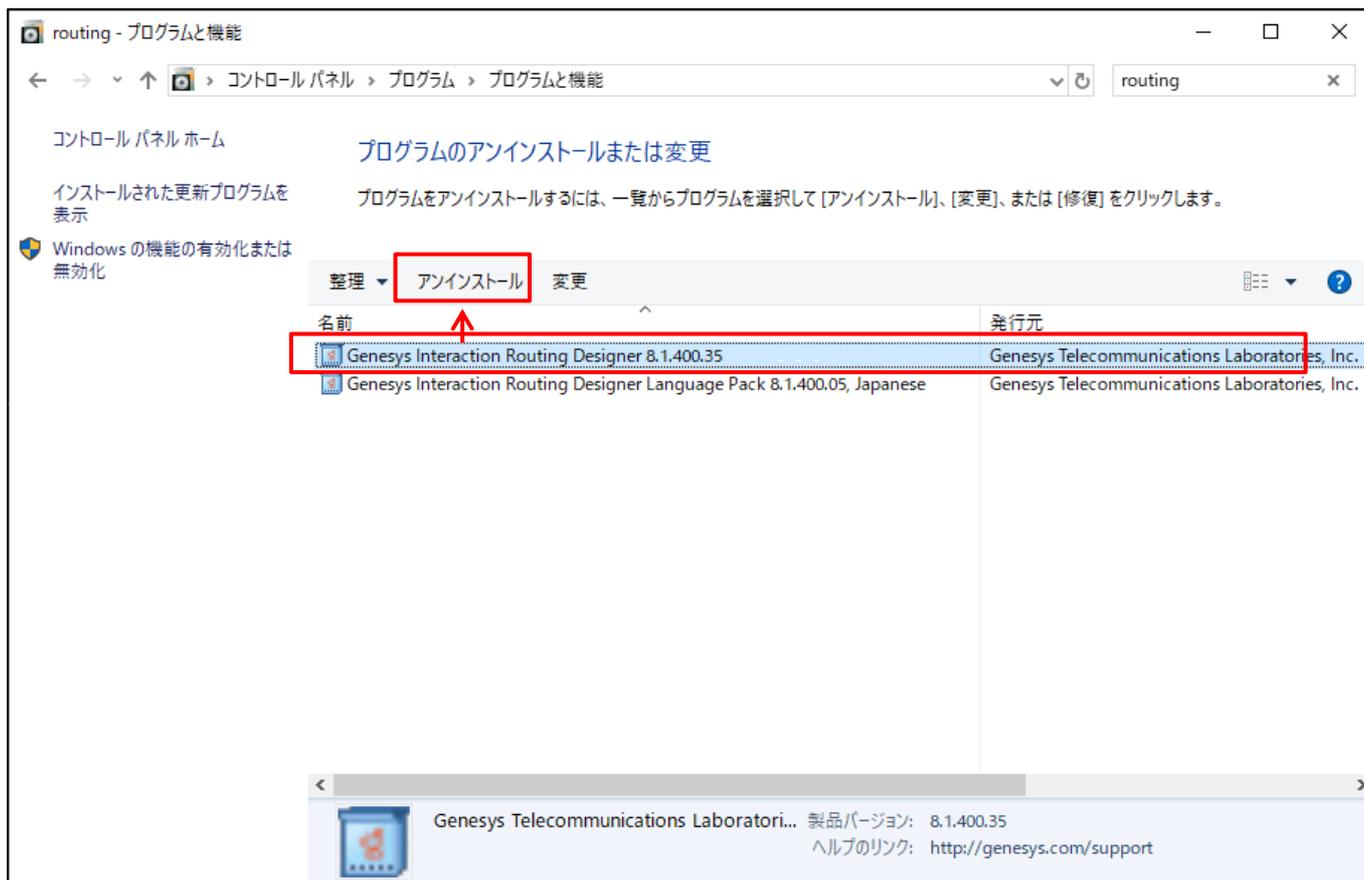
(2) 画面右上の[プログラムと機能の検索]に「routing」と入力します。インストール済の IRD が表示されます。



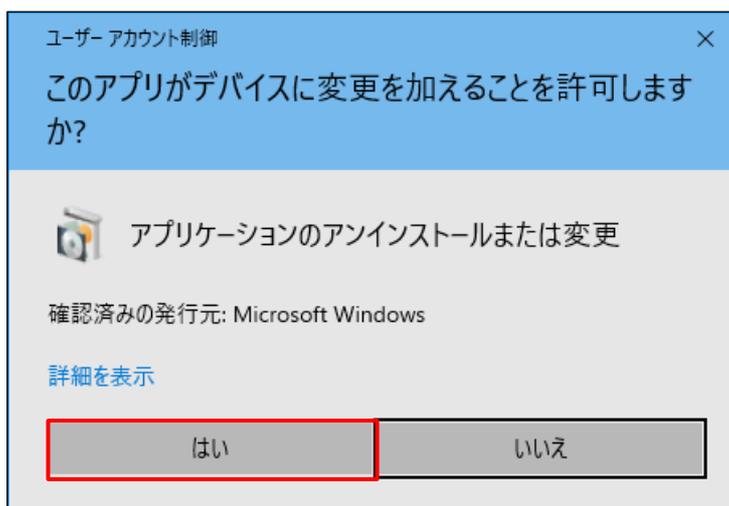
バージョン表記について

- 画面は 8.1.400.35 の場合の例となります。バージョンアップ等により提供中の IRD 本体のバージョンが異なる場合があります。

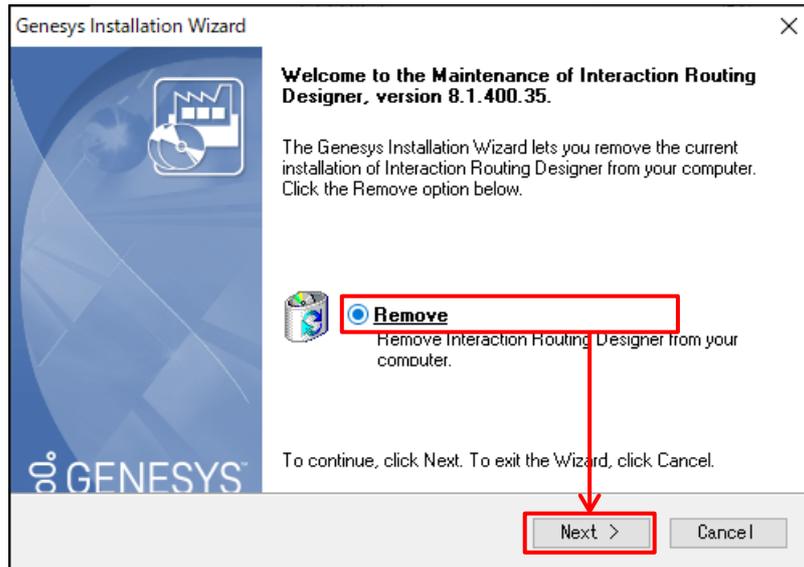
(3) 表示された[Genesys Interaction Routing Designer 8.x.xxx.xx]を選択し、[アンインストール]をクリックします。



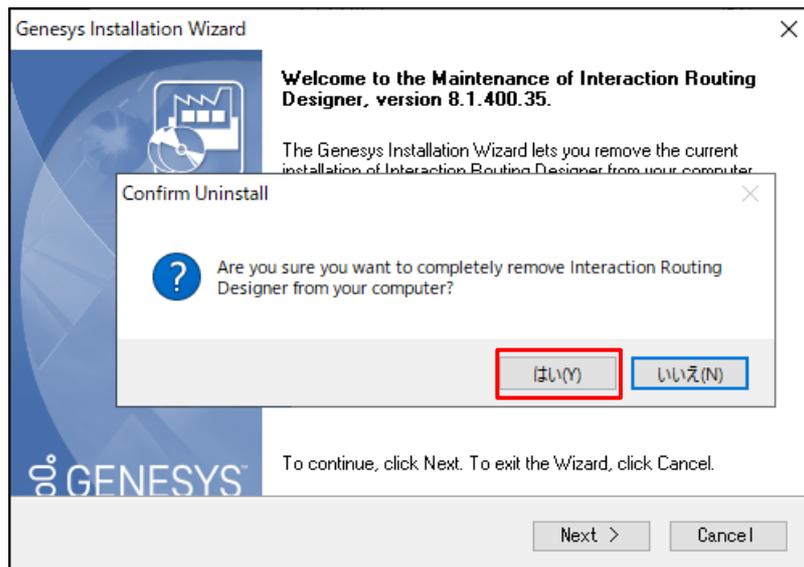
(4) 「ユーザー アカウント制御」ダイアログが表示された場合は、[はい]をクリックします。



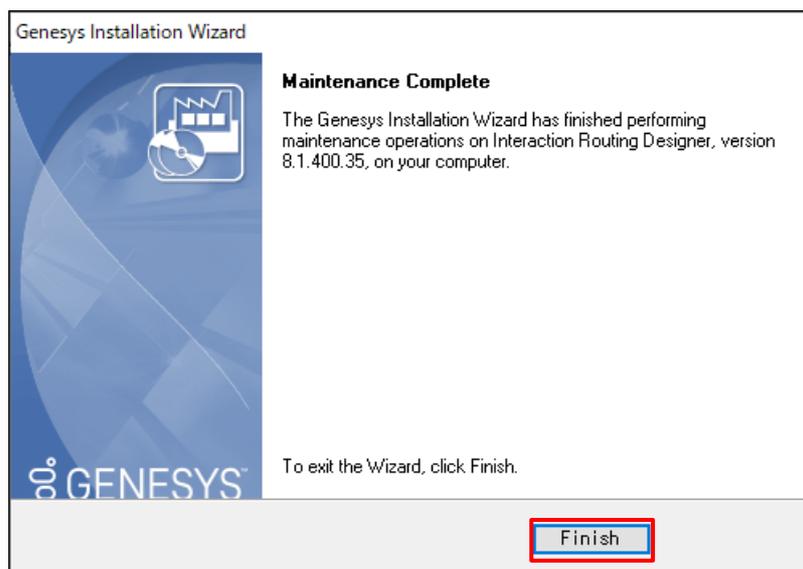
(5) 「Genesys Installation Wizard」ダイアログが表示されます。[Remove]を選択し、[Next >]をクリックします。



(6) 「Confirm Uninstall」(アンインストールの確認)ダイアログが表示されます。[はい]をクリックします。



(7) 「Maintenance Complete」(アンインストール完了)が表示されるとアンインストールは完了です。
[Finish]をクリックします。



5.3.2.2 言語パックのアンインストール

(1) コントロールパネルから[プログラムのアンインストール]を選択します。



コントロールパネルの表示について

- 画面はコントロールパネルの表示方法（画面右上）に「カテゴリ」を選択している場合です。「大きいアイコン」/「小さいアイコン」を選択している場合は、[プログラムと機能]を選択してください。

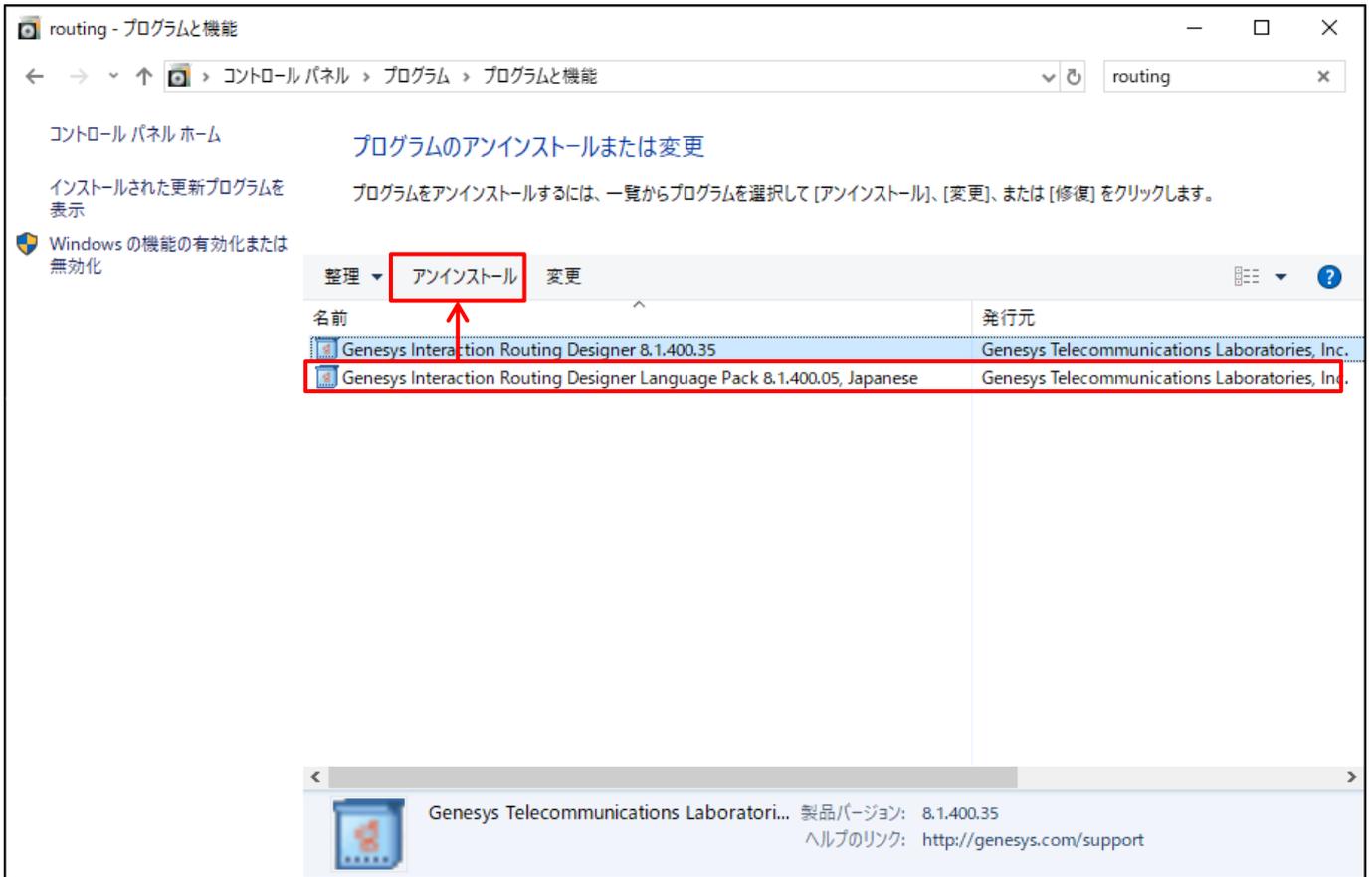
(2) 画面右上の[プログラムと機能の検索]に「routing」と入力します。インストール済の言語パックが表示されます。



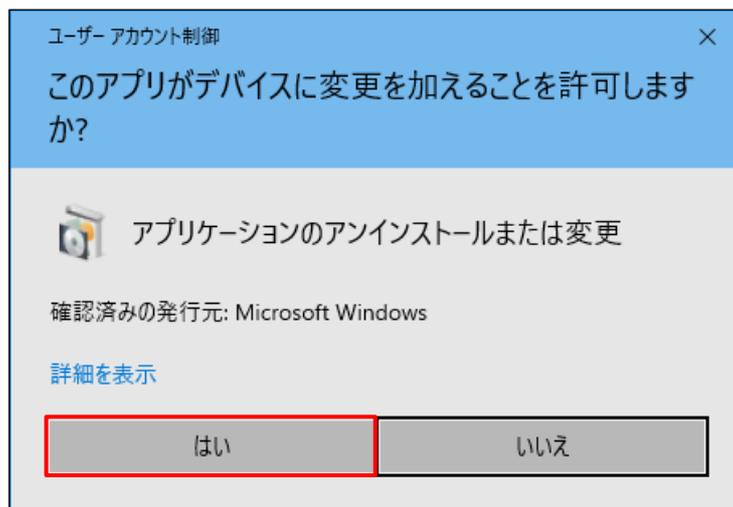
バージョン表記について

- 画面は 8.1.400.05 の場合の例となります。バージョンアップ等により提供中の IRD 言語パックのバージョンが異なる場合があります。

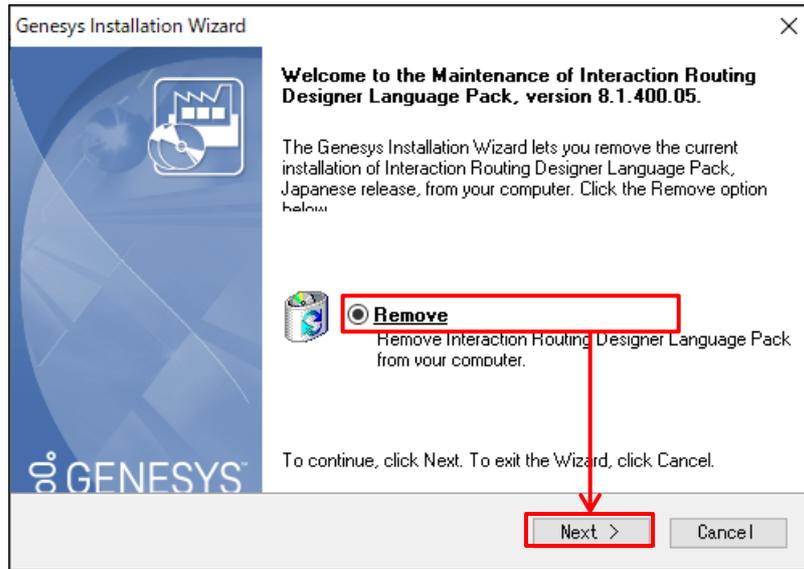
(3) 表示された[Genesys Interaction Routing Designer Lanaguage Pack 8.x.xxx.xx, Japanese]を選択し、[アンインストール]をクリックします。



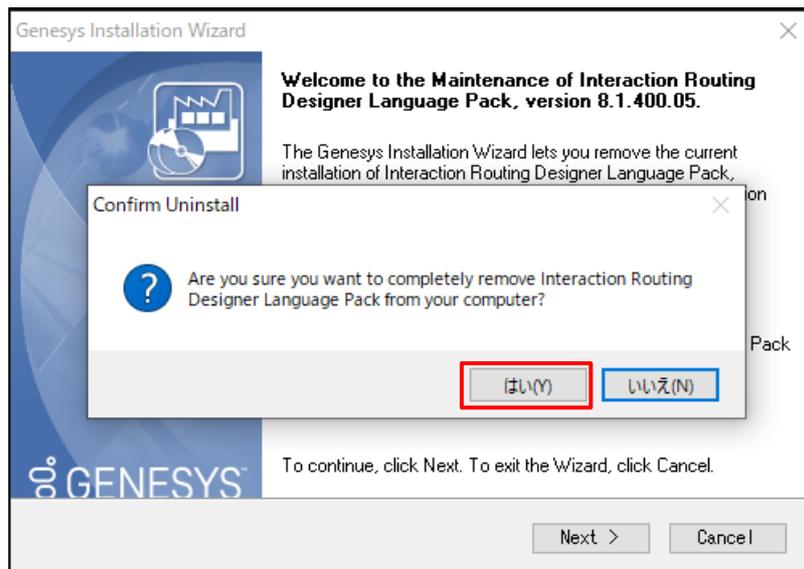
(4) 「ユーザー アカウント制御」ダイアログが表示された場合は、[はい]をクリックします。



(5) 「Genesys Installation Wizard」ダイアログが表示されます。[Remove]を選択し、[Next >]をクリックします。



(6) 「Confirm Uninstall」(アンインストールの確認)ダイアログが表示されます。[はい]をクリックします。



(7) 「Maintenance Complete」(アンインストール完了)が表示されるとアンインストールは完了です。
[Finish]をクリックします。



5.4 OpenSSL

OpenSSL は、通話録音一括ダウンロード用の WebDAV から取得したファイルを復号化するために必要となります。該当の業務を実施しないクライアント PC には、OpenSSL をインストールしないでください。

SpeechMiner から取得したファイルは復号化された状態となります。SpeechMiner のみを利用する場合には、OpenSSL をインストールする必要はありません。

OpenSSL の利用について

- OpenSSL は Open Source Software (OSS) となります。利用にあたってはその性質を理解いただき、脆弱性情報などに細心の注意を払ってください。
- NTT ドコモビジネスでは、本マニュアルに記載した手順以外の OpenSSL の利用および動作に関するお問い合わせには対応しておりません。OpenSSL の Web サイト (<https://www.openssl.org>)、Community より OpenSSL Software Foundation にコンタクトしていただくようお願いします。

OpenSSL の Windows OS 用コンパイル済みバイナリが有志により提供されています。本マニュアルでは「Shining Light Productions」が提供するインストーラ付きバイナリを利用した手順をご案内しています。以下のファイルをご希望の方は、ヘルプデスクへお問い合わせください。

機能	バージョン	ファイル名
OpenSSL 64bit 版 (64bit OS 用)	Win64 OpenSSL v3.0.7 Light	Win64OpenSSL_Light-3_0_7.exe

バージョン情報について

- 上記バージョンは動作確認がとれているバージョンです。最新版は正常に復号化されないことが報告されていますのでご注意ください。

5.4.1 インストール

バージョンアップを実施する場合について

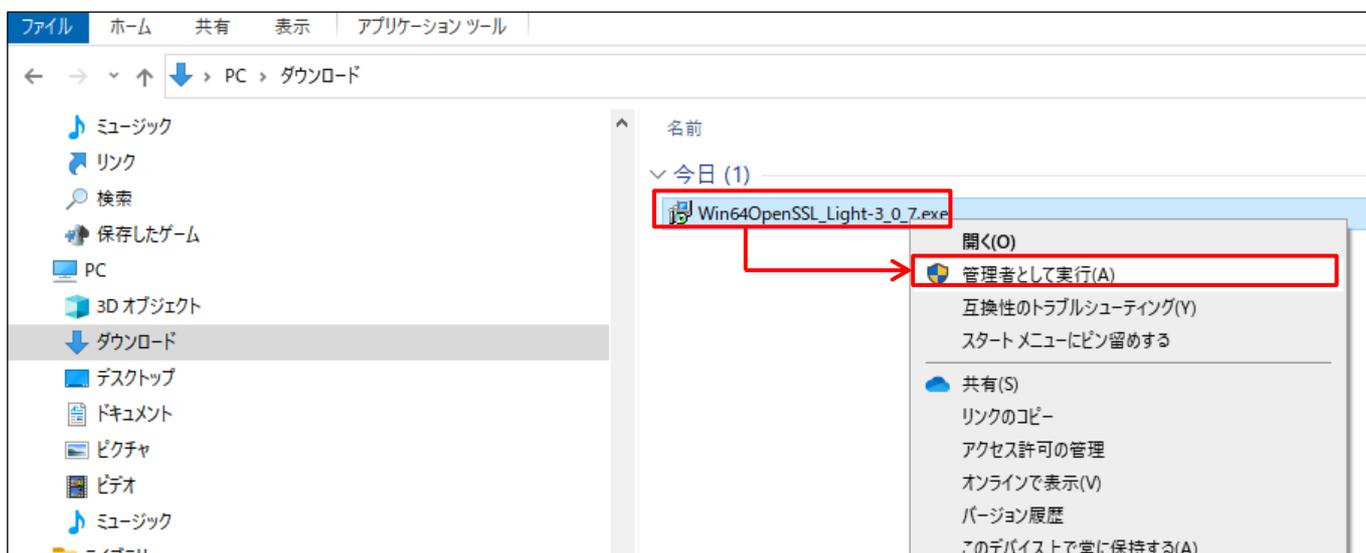
- インストール済の OpenSSL をバージョンアップする場合は、バージョンアップ実施前にインストール済 OpenSSL のアンインストールを実施する必要があります。以下の手順に従ってアンインストールを実施してください。

「5.4.2 アンインストール」(P.150)

インストール手順の OS/OS の bit 数について

- Windows 10 64bit へのインストール手順の例となります。

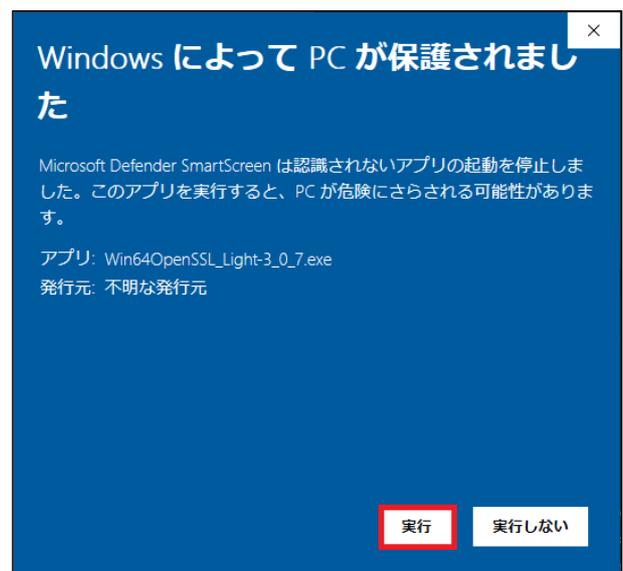
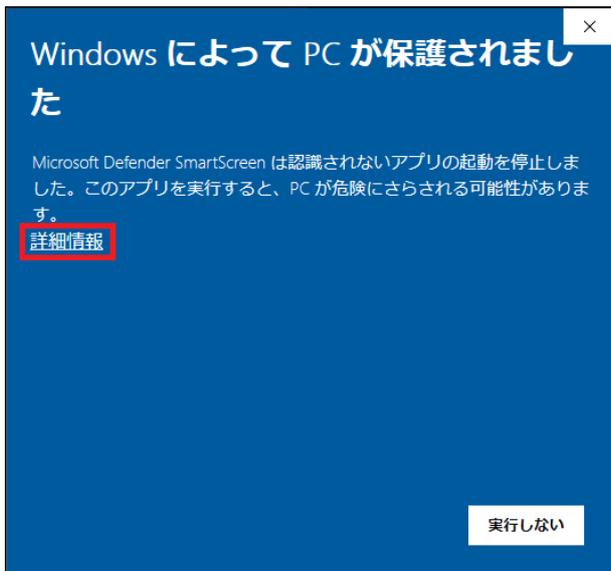
(1)ダウンロードした「Win64OpenSSL_Light-3_0_7.exe」を右クリックし、[管理者として実行]を選択します。



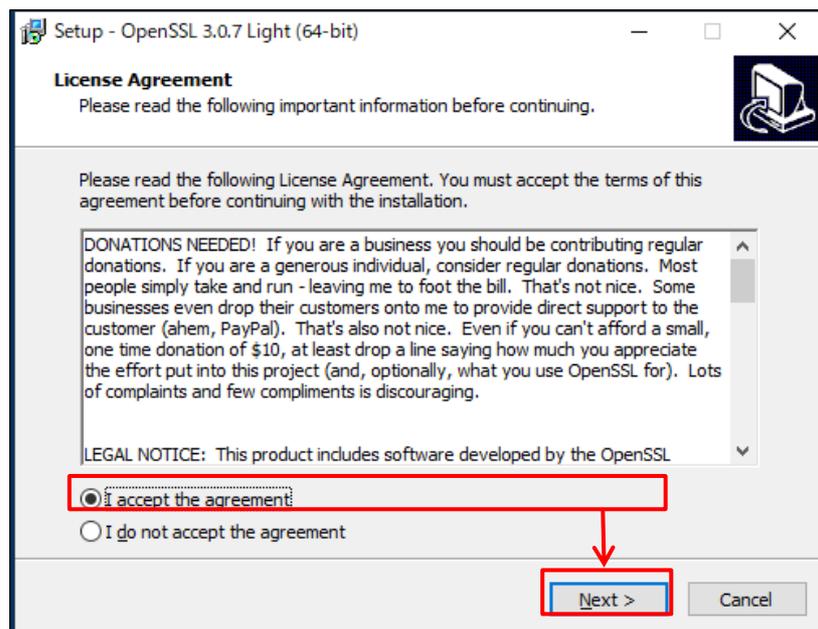
管理者として実行について

- クライアント PC の設定やログインしているアカウントの権限によっては、[管理者として実行]が表示されない場合があります。[管理者として実行]が表示されない場合は、[開く]を選択してください。

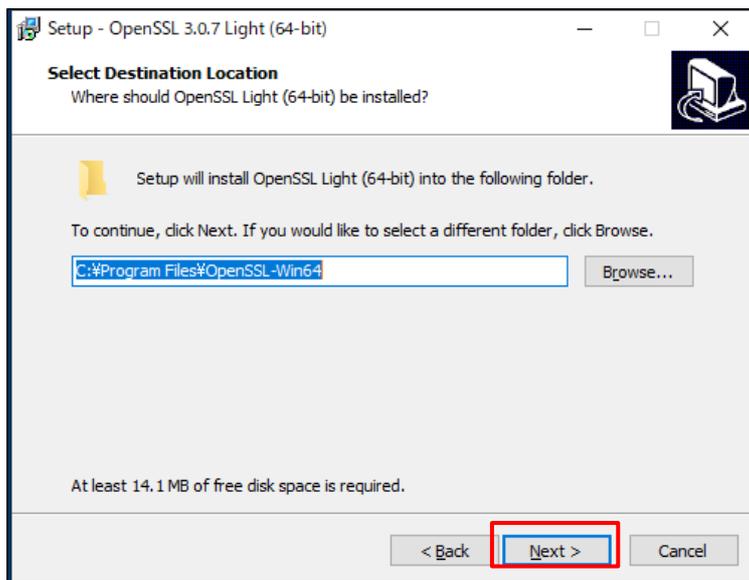
(2) 「Windows によって PC が保護されました」ダイアログが表示された場合は、[詳細情報]をクリック後、[実行]をクリックします。



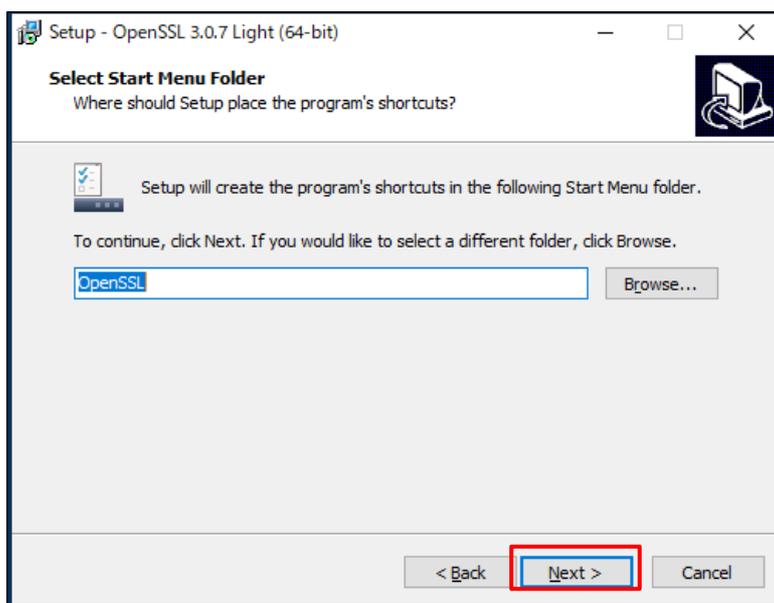
(3) 「License Agreement」(ライセンス条項) ダイアログが表示されます。内容を確認したら[I accept the agreement]を選択し、[Next >]をクリックします。



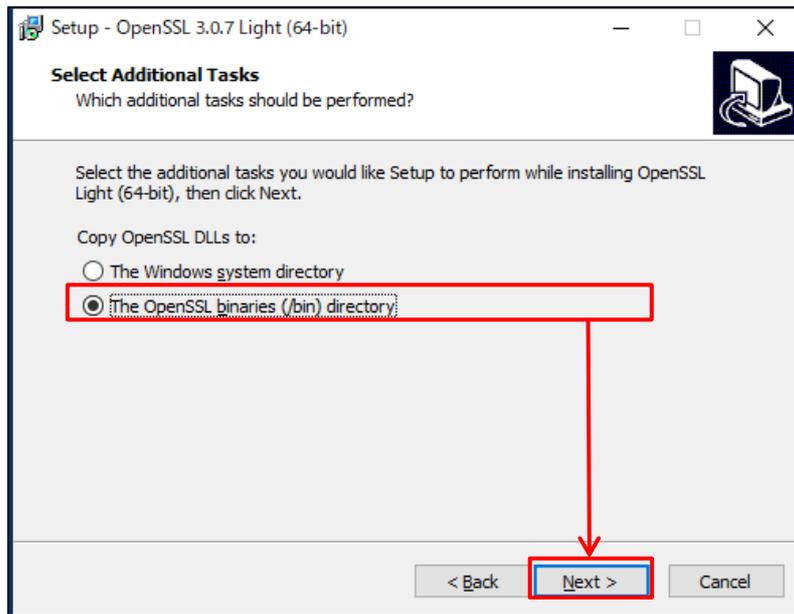
(4) 「Select Destination Location」(インストール先の選択) ダイアログが表示されます。デフォルトの設定を変更せずに[Next >]をクリックします。



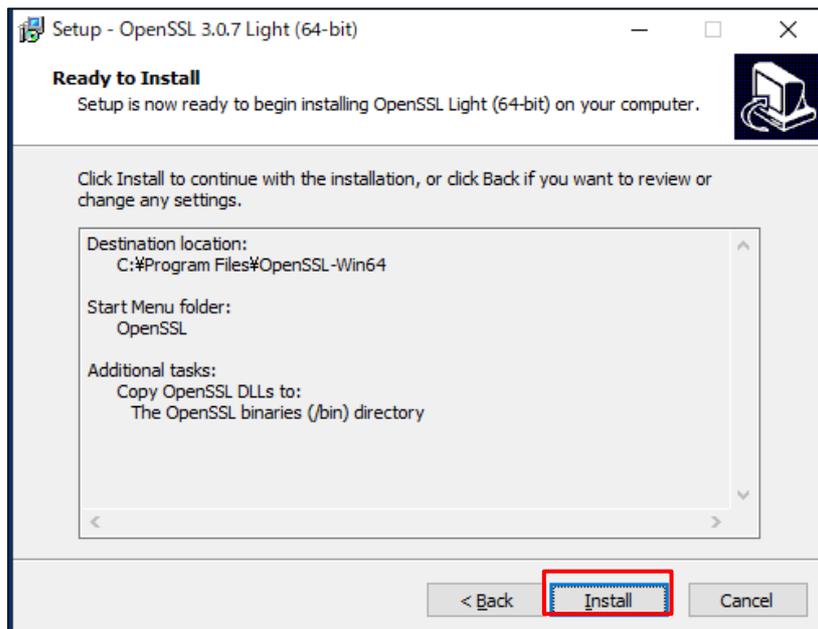
(5) 「Select Start Menu Folder」(スタートメニューフォルダの選択) ダイアログが表示されます。デフォルトの設定を変更せずに[Next >]をクリックします。



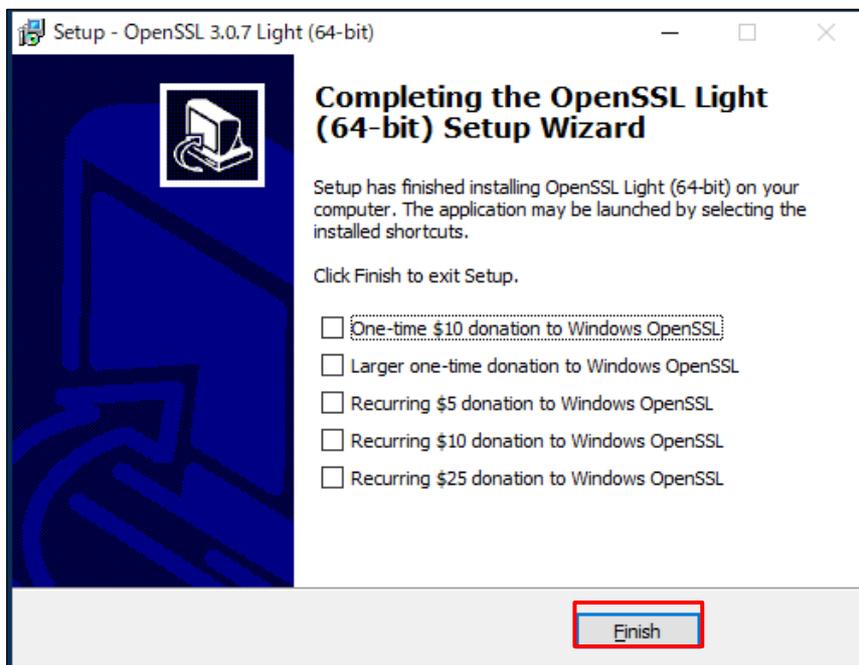
(6) 「Select Additional Tasks」 (追加設定の選択) ダイアログが表示されます。「The OpenSSL binaries(/bin) directory」に設定を変更し、 [Next >]をクリックします。



(7) 「Ready to Install」 (インストール準備完了) ダイアログが表示されます。 [Install]をクリックします。



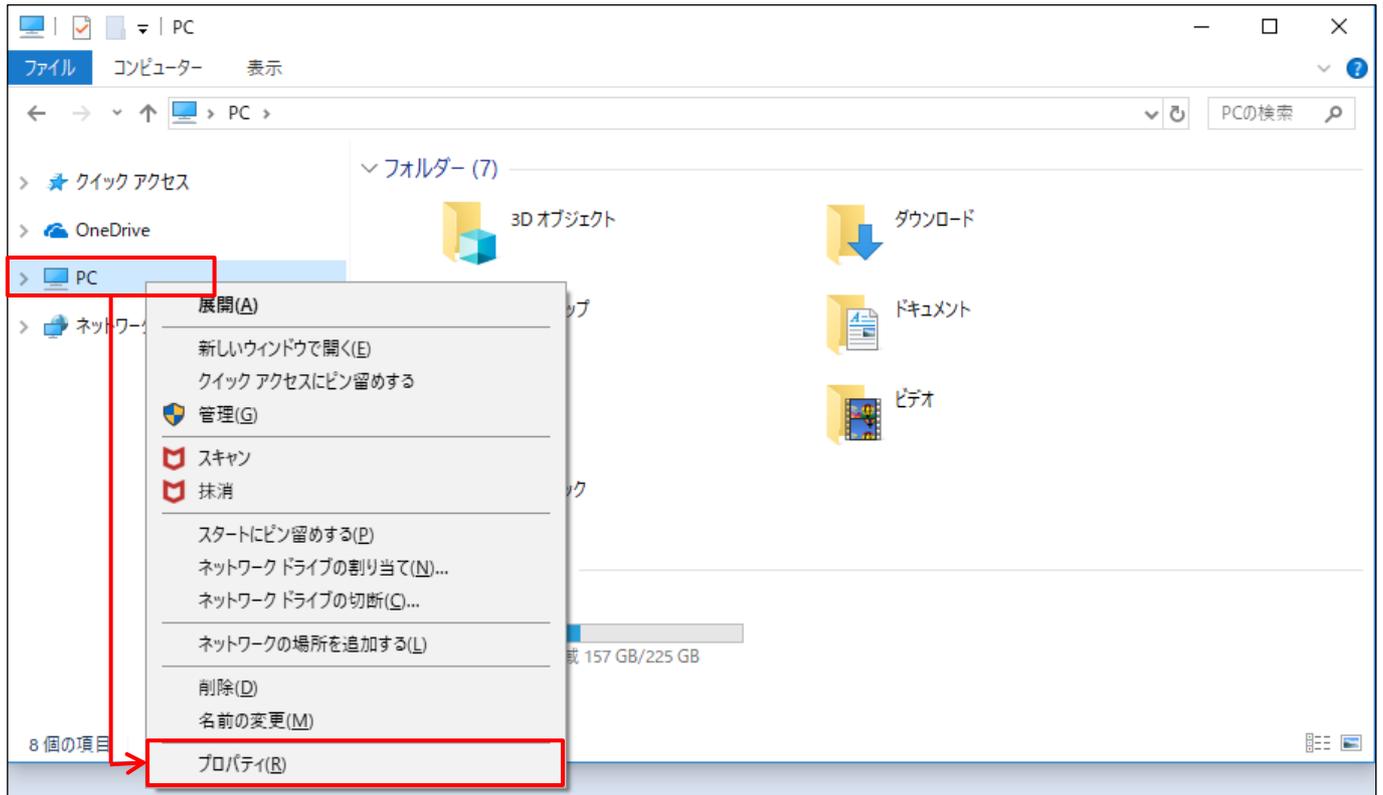
(8) 「Completing the OpenSSL Light(64-bit) Setup Wizard」 (インストール完了) が表示されます。今すぐに寄付を行う場合には、該当のチェックボックスにチェックを入れて[Finish]をクリックします。今すぐ寄付を行わない場合には、チェックボックスのチェックを全て外して[Fiinsh]をクリックします。



寄付について

- Windows 用 OpenSSL バイナリを提供している有志への寄付となります。NTT ドコモビジネスへの寄付をお願いするものではありません。

(9)引き続きインストールした OpenSSL のパス設定を行います。エクスプローラ左ペインの[PC]を右クリックし、[プロパティ]を選択します。



(10) 「コンピューターの基本的な情報の表示」が表示されます。左ペインから[システムの詳細設定]を選択します。



The screenshot shows the Windows 10 'System' settings window. The left-hand navigation pane is visible, with 'システムの詳細設定' (System Information) highlighted with a red rectangular box. The main content area displays the 'コンピューターの基本的な情報の表示' (View basic information about this computer) page. The page includes the Windows 10 logo, system edition (Windows 10 Pro), and hardware specifications such as processor (Intel(R) Core(TM) i5-7200U), RAM (8.00 GB), and system type (64-bit). It also shows computer name (DESKTOP-T77S20O) and workgroup (WORKGROUP). At the bottom, there are links for 'サポート情報' (Support information), '設定の変更' (Change settings), and 'プロダクトキーの変更' (Change product key).

システム

コントロール パネル ホーム

デバイス マネージャー

リモートの設定

システムの保護

システムの詳細設定

コンピューターの基本的な情報の表示

Windows のエディション

Windows 10 Pro

© 2018 Microsoft Corporation. All rights reserved.

システム

プロセッサ: Intel(R) Core(TM) i5-7200U CPU @ 2.50GHz 2.70 GHz

実装メモリ (RAM): 8.00 GB (7.90 GB 使用可能)

システムの種類: 64 ビット オペレーティング システム、x64 ベース プロセッサ

ペンとタッチ: このディスプレイでは、ペン入力とタッチ入力は利用できません

DELL

サポート情報

コンピューター名、ドメインおよびワークグループの設定

コンピューター名: DESKTOP-T77S20O

フル コンピューター名: DESKTOP-T77S20O

コンピューターの説明:

ワークグループ: WORKGROUP

Windows ライセンス認証

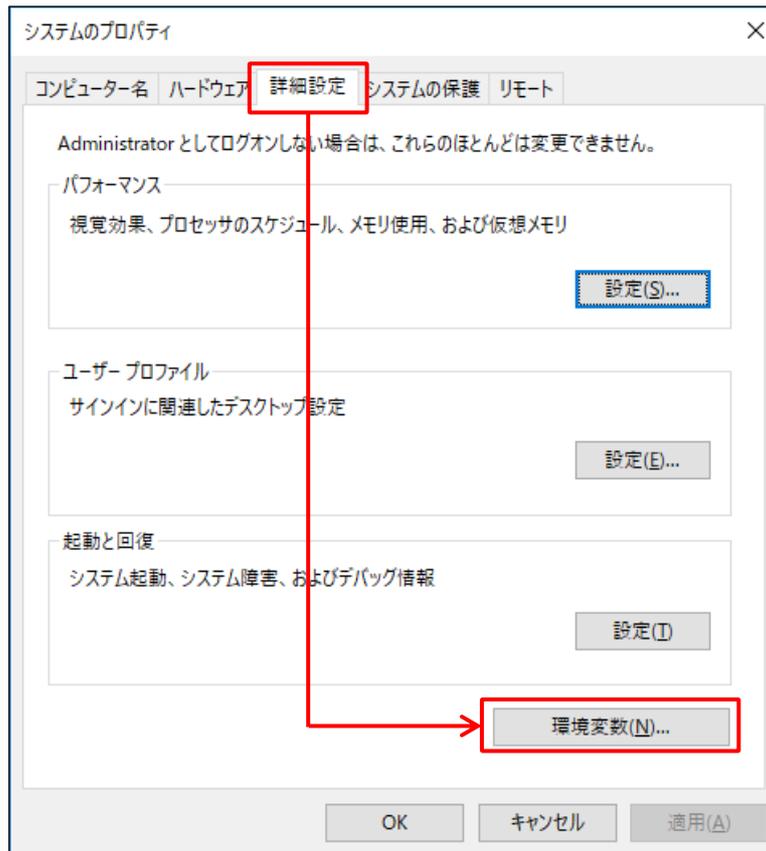
Windows はライセンス認証されています。 [マイクロソフト ソフトウェア ライセンス条項を読む](#)

プロダクト ID: [プロダクト キーの変更](#)

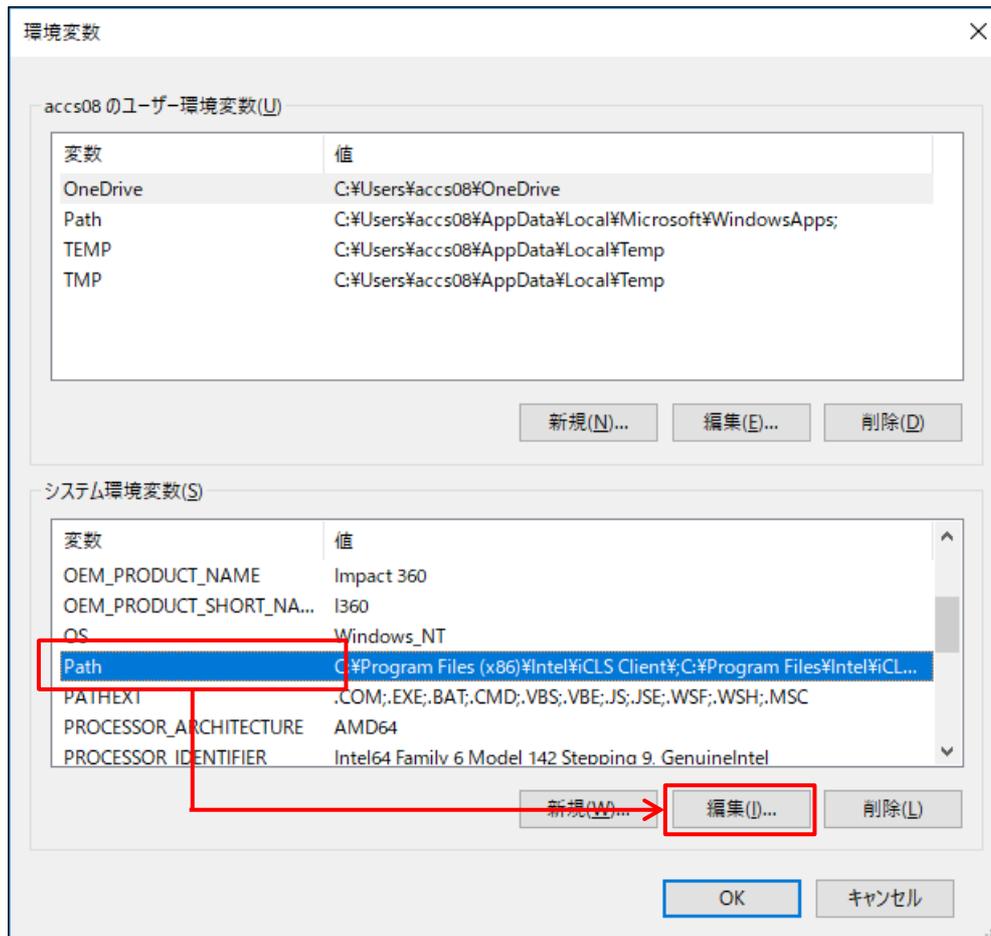
関連項目

セキュリティとメンテナンス

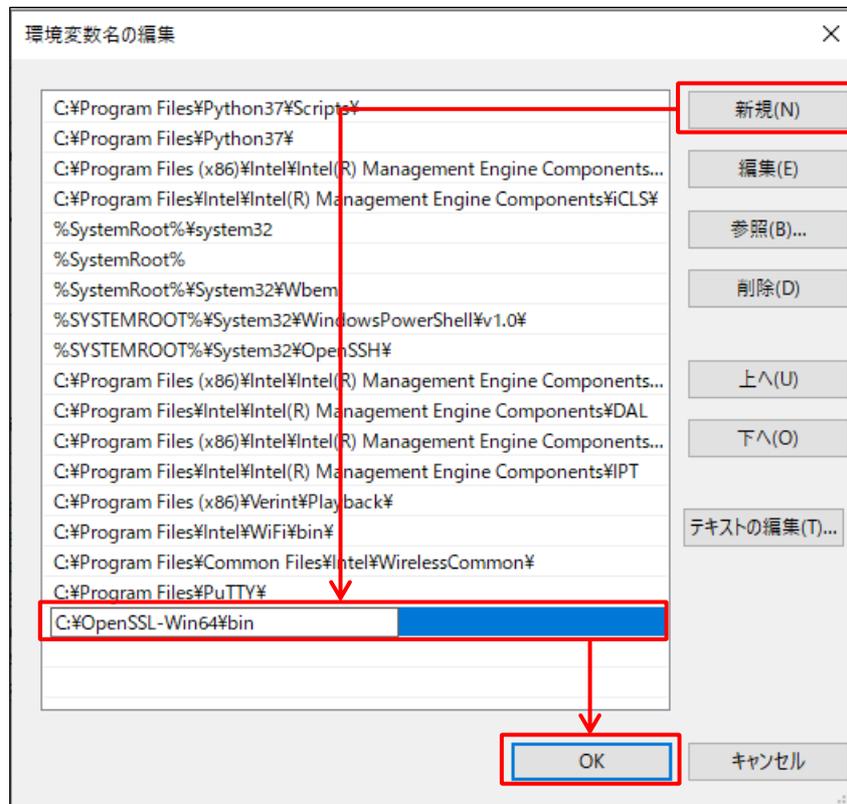
(11) 「システムのプロパティ」ダイアログが表示されます。[詳細設定]タブから[環境変数]を選択します。



(12) 「環境」ダイアログが表示されます。「システム環境変数」から「Path」を選択して「編集」をクリックします。



(13) 「環境変数名の編集」ダイアログが表示されます。「新規」をクリックし、「(6)」(P.142)の手順で設定したフォルダパス「C:¥OpenSSL-Win64¥bin」を入力します。入力が完了したら[OK]をクリックします。



(14)「環境変数」ダイアログ、「システムのプロパティ」ダイアログをそれぞれ「OK」をクリックして設定を完了します。設定が正常に行われたことを確認するため、コマンドプロンプトを起動して OpenSSL を起動します。

コマンドプロンプトの起動について

クライアント PC の OS に応じて、スタートメニューから以下の手順で起動してください。本手順においては管理者として実行する必要はありません。

- Windows 10 バージョン 1709 以降
Windows システム ツール ⇒ コマンドプロンプトをクリック
- Windows 10 バージョン 1706 以前
すべてのアプリ ⇒ Windows システム ツール ⇒ コマンドプロンプト」をクリック

(15)コマンドプロンプトに[openssl]と入力します。これまでの手順が正常に完了している場合は、OpenSSL のコンソール表示「OpenSSL>」となります。[exit]と入力し OpenSSL を終了します。

```
Microsoft Windows [Version 10.0.16299.125]
(c) 2017 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\Users¥(PC 名)>openssl
OpenSSL>exit

C:\Users¥(PC 名)>
```

コマンドプロンプトの表示について

- 画面は Windows 10 バージョン 1709 の場合の例となります。Windows 10 バージョン 1706 以前の場合は、バージョン表記などが異なります。

以下の表示となった場合には、インストールもしくはフォルダパスの設定が正常に完了していません。手順に誤りがないか確認してください。

```
Microsoft Windows [Version 10.0.16299.125]
(c) 2017 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\Users¥(PC 名)>openssl
'openssl' は、内部コマンドまたは外部コマンド、
操作可能なプログラムまたはバッチ ファイルとして認識されていません。

C:\Users¥(PC 名)>
```

5.4.2 アンインストール

アンインストール手順の OS/OS の bit 数について

- Windows 10 64bit のアンインストール手順の例となります。

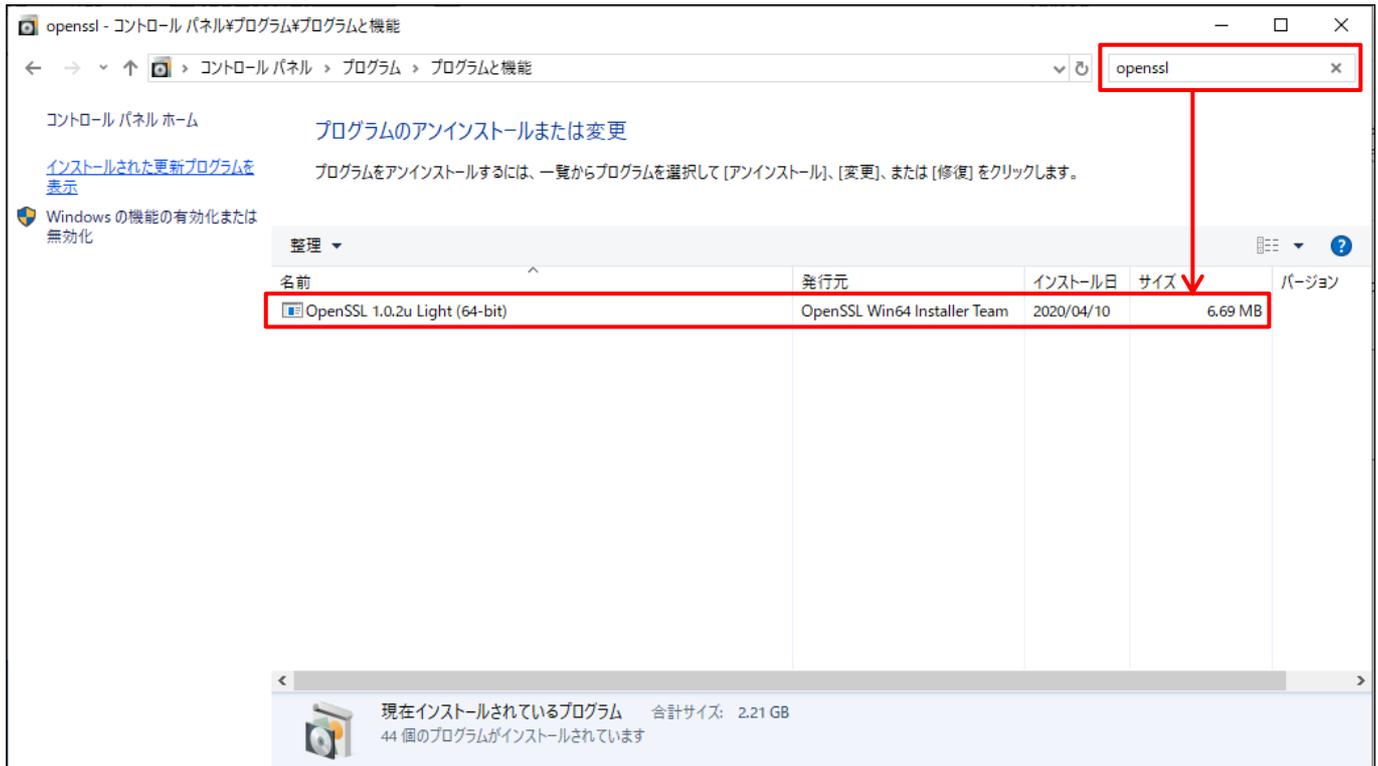
(1)コントロールパネルから[プログラムのアンインストール]を選択します。



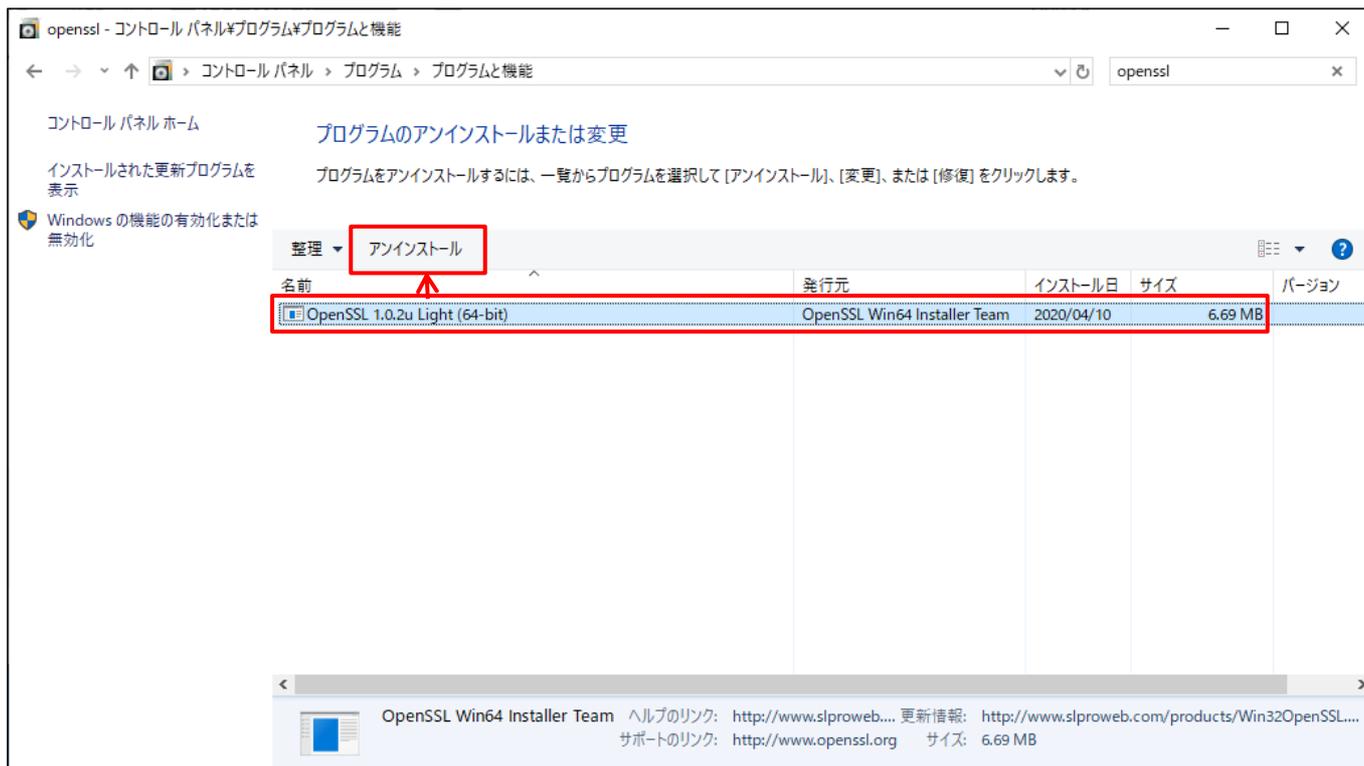
コントロールパネルの表示について

- 画面はコントロールパネルの表示方法（画面右上）に「カテゴリ」を選択している場合です。「大きいアイコン」/「小さいアイコン」を選択している場合は、[プログラムと機能]を選択してください。

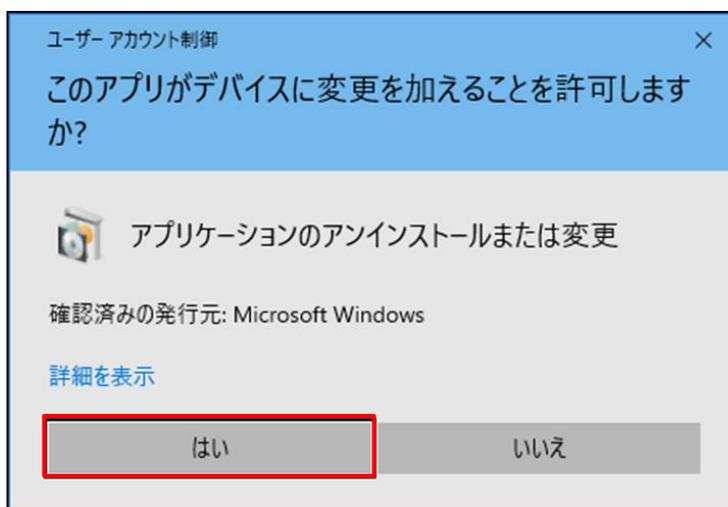
(2)画面右上の[プログラムと機能の検索]に「openssl」と入力します。インストール済みの OpenSSL が表示されます。



(3)表示された[OpenSSL 1.0.2u Light(64-bit)]を選択し、[アンインストール]をクリックします。



(4)「ユーザー アカウント制御」ダイアログが表示された場合は、[はい]をクリックします。



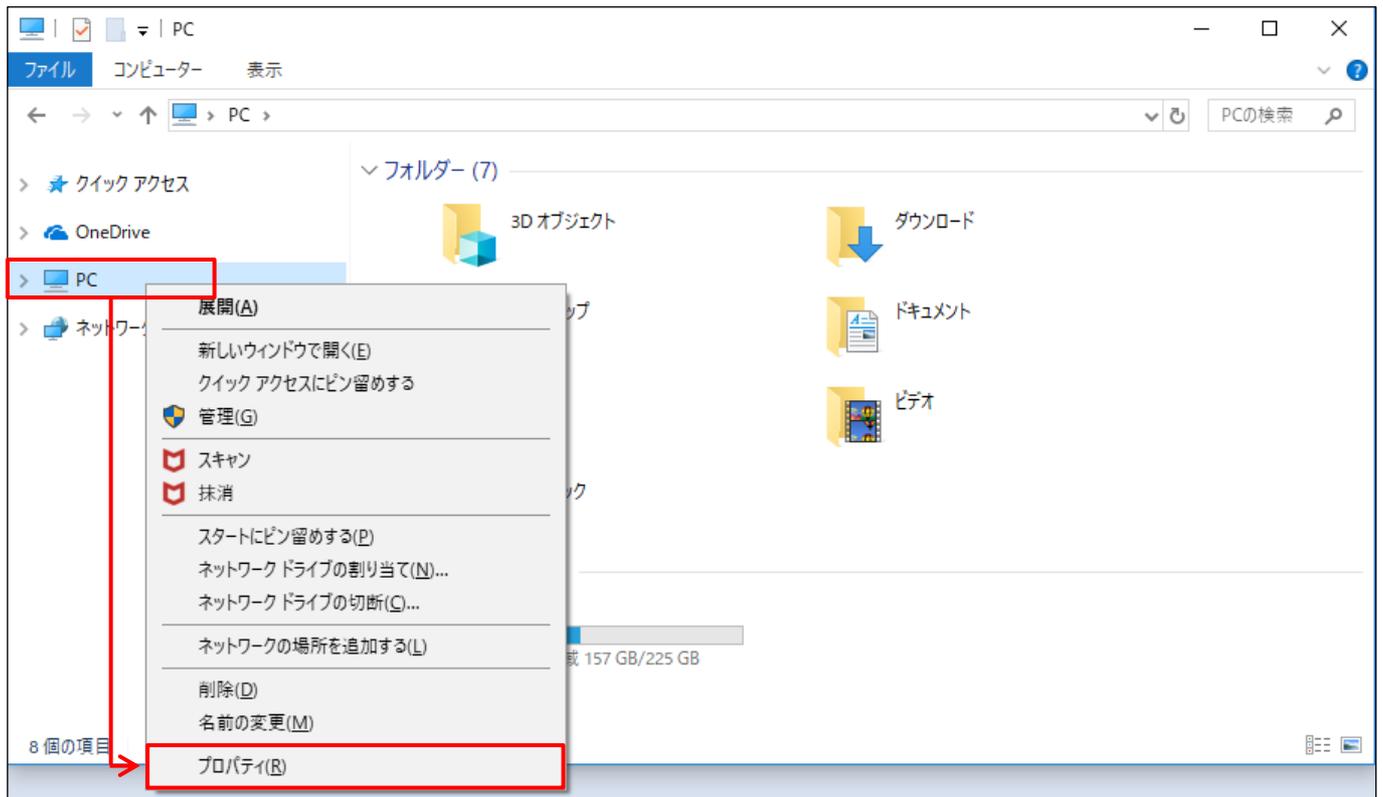
(5) 「OpenSSL Light(64-bit) Uninstall」 ダイアログが表示されます。[はい]をクリックします。



(6) アンインストールが完了したら[OK]をクリックします。



(7)引き続きインストールした OpenSSL のパス設定削除を行います。エクスプローラ左ペインの[PC]を右クリックし、[プロパティ]を選択します。

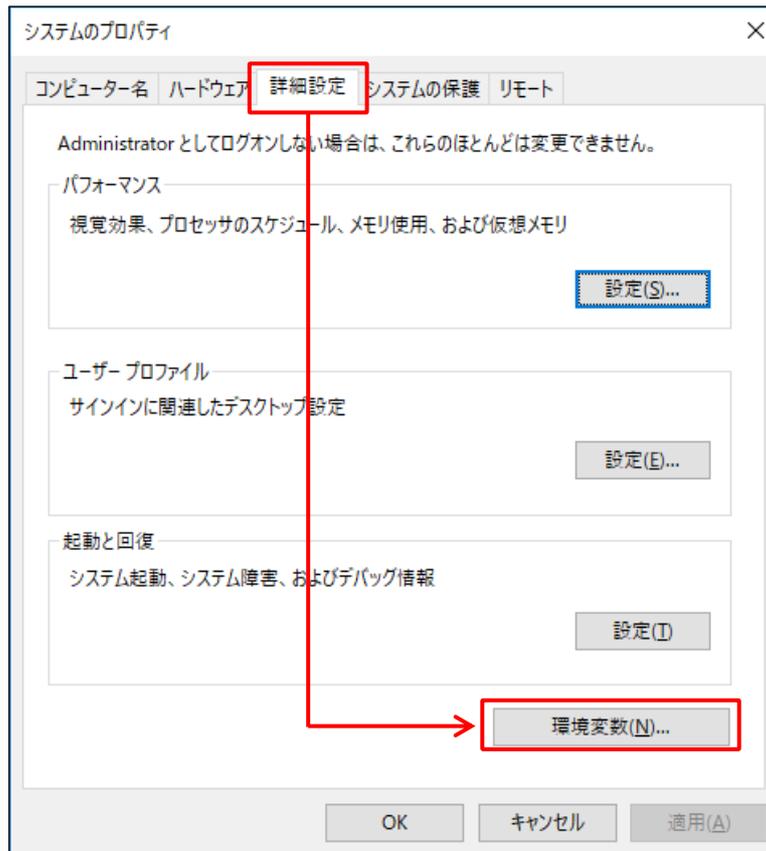


(8) 「コンピューターの基本的な情報の表示」が表示されます。左ペインから[システムの詳細設定]を選択します。

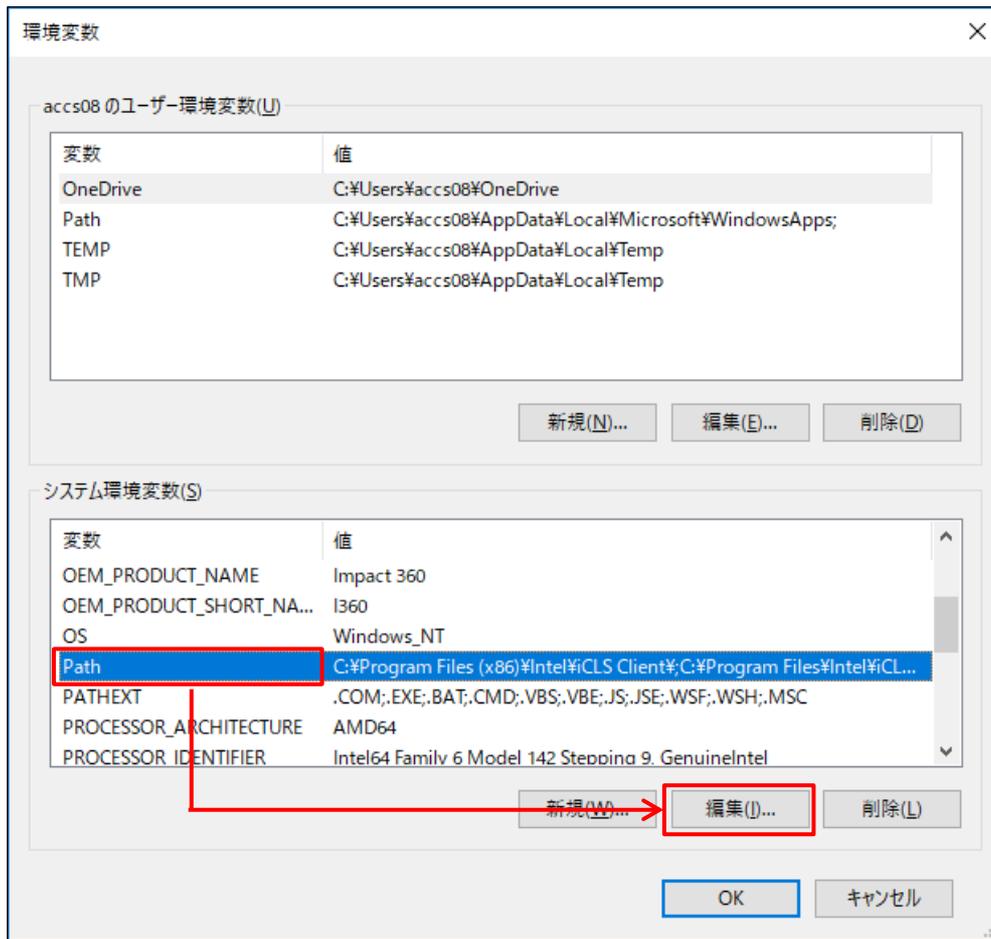


The screenshot shows the Windows 10 'System' settings window. The left-hand navigation pane is visible, with 'システムの詳細設定' (System details) highlighted with a red rectangular box. The main content area displays the title 'コンピューターの基本的な情報の表示' (View basic information about your PC). Below this, it shows 'Windows のエディション' (Windows edition) as 'Windows 10 Pro' and '© 2018 Microsoft Corporation. All rights reserved.' To the right is the Windows 10 logo. The 'システム' (System) section lists hardware specifications: 'プロセッサ: Intel(R) Core(TM) i5-7200U CPU @ 2.50GHz 2.70 GHz', '実装メモリ (RAM): 8.00 GB (7.90 GB 使用可能)', 'システムの種類: 64 ビット オペレーティング システム, x64 ベース プロセッサ', and 'ペンとタッチ: このディスプレイでは、ペン入力とタッチ入力は利用できません'. On the right side of this section are logos for 'DELL' and 'Microsoft' with a 'サポート情報' (Support information) link. The 'コンピューター名、ドメインおよびワークグループの設定' (Computer name, domain, and workgroup settings) section shows: 'コンピューター名: DESKTOP-T77S20O', 'フル コンピューター名: DESKTOP-T77S20O', 'コンピューターの説明:', and 'ワークグループ: WORKGROUP'. A '設定の変更' (Change settings) link is present. The 'Windows ライセンス認証' (Windows license authentication) section states 'Windows はライセンス認証されています。' (Windows is activated) and includes a link to 'マイクロソフト ソフトウェア ライセンス条項を読む' (Read Microsoft software license terms). At the bottom, it shows 'プロダクト ID:' and a 'プロダクト キーの変更' (Change product key) link. The bottom-left corner of the window lists '関連項目' (Related items) and 'セキュリティとメンテナンス' (Security and maintenance).

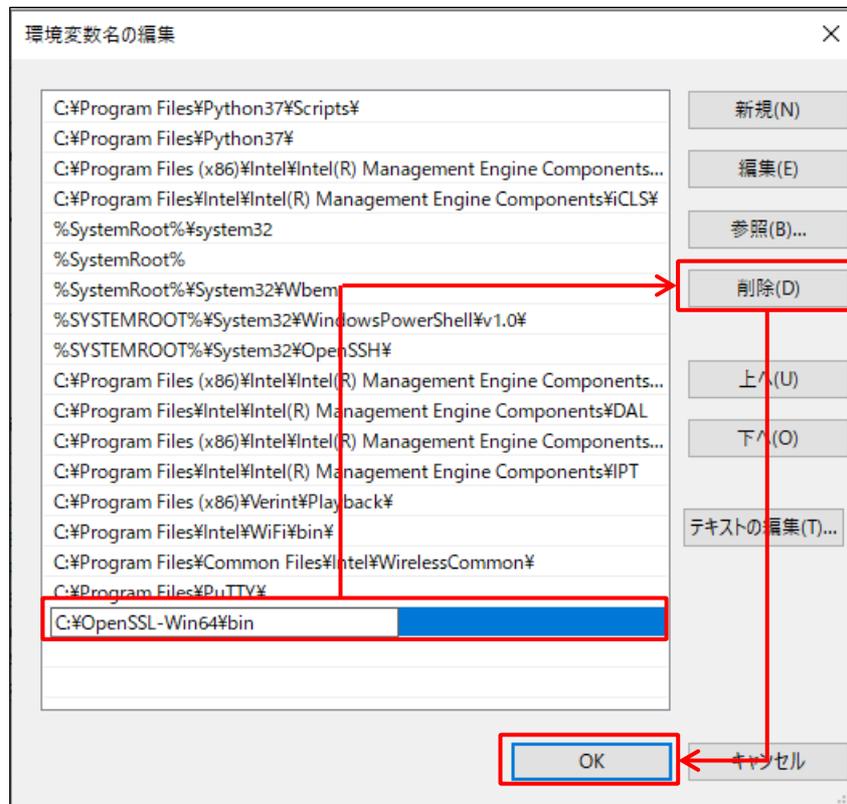
(9) 「システムのプロパティ」ダイアログが表示されます。[詳細設定]タブから[環境変数]を選択します。



(10) 「環境」ダイアログが表示されます。「システム環境変数」から「Path」を選択して「編集」をクリックします。



(11) 「環境変数名の編集」ダイアログが表示されます。一覧から「5.4.1 インストール」/(6) (P.142) の手順で設定したフォルダパス「C:¥OpenSSL-Win64¥bin」を選択し、[削除]をクリックします。削除が完了したら[OK]をクリックします。



(12) 「環境変数」ダイアログ、「システムのプロパティ」ダイアログをそれぞれ「OK」をクリックして設定を完了します。

6. よくあるご質問

6.1 ツールのインストール

ツールのインストールが正常に完了しません。

インストール時に入力する設定値が正しいかをご確認ください。インストールに必要な設定情報は、開通時に郵送でお届けしている開通案内に記載しておりますので、再度ご確認ください。

インストールする PC がソフトウェアのインストール要件を満たしているかをご確認ください。

ソフトウェアをインストールする PC に対する権限をご確認ください。

解決しない場合は、エラー時の画面や、メッセージをご確認の上ヘルプデスクへお問い合わせください。

ツールのインストールファイルはどこから取得できますか？

ビジネスポータルからダウンロードしてご利用ください。URL、ID、パスワードはビジネスポータルの開通案内に記載されています。

Arcstar Contact Center で利用するツールをインストールする PC は、ウイルス対策ソフトがインストールされていても問題ありませんか？

問題ありませんが、各アプリケーションについては検知対象/通信遮断対象から除外する設定を行ってください。

7. お問い合わせ

7.1 お問い合わせ先一覧

Arcstar Contact Center 2.0 に関する問合せ先は以下のとおりです。

問合せ内容	担当窓口	連絡先
故障時のお問合せ	故障受付	電話：0120-565-054 受付時間：24 時間 365 日 音声案内に従って以下のとおりお問い合わせください (1) 1 番(IP 電話サービスの故障に関するお問合せ)を選択 (2) 2 番(Arcstar Contact Center サービスに関するお問合せ)を選択 (3) 契約番号(N から始まる 9 桁)または IP 電話番号を入力し、「#」を入力 (4) オペレータへご利用のサービスが Arcstar Contact Center 「2.0」である旨をお伝えの上、お問い合わせください。
操作方法・設定方法に関するお問合せ	ヘルプデスク	メール：accs-support@ml.ntt.com 受付時間：平日 9:00～17:30（土日祝日・年末年始を除く）
料金に関するお問合せ	ビリングカスタマセンタ	電話：0120-047-128 Web：https://www.ntt.com/b-charge 受付時間：平日 9:00～17:00（土日祝日・年末年始を除く）
工事・故障情報 Web サイト URL		https://support.ntt.com/maintenance

ヘルプデスクへの問合せについて

- 次頁の問合せ用フォームに沿って申告いただくことにより、回答までの対応がスムーズになる場合があります。
- 問合せ用フォームに沿わない申告については、状況の確認に時間を要する場合がありますので予めご了承ください。

7.2 問い合わせ用フォーム

1) お客さま情報

- ①お客さま名 :
- ②お客さま番号 : (N から始まる 9 桁の数字をお伝えください)
- ③ご申告者さま名 :

2) 発生事象情報

- ①事象概要 : (発生している事象をお伝えください)
- ②発生日時 : (発生日時をお伝えください)
- ③発生状況 : (発生時の操作内容やエラー内容などをお伝えください)
- ④業務影響 : (事象発生時の代替運用の有無をお伝えください)
- ⑤ご対応内容 : (発生事象の切り分け等を実施頂いた場合、実施内容をお伝えください)

3) 発生箇所情報

- ①拠点名称 :
- ②発生端末 : 特定端末 or 複数端末 (台数 :) or 全端末
- ③エージェント ID : (特定のエージェントと無関係の場合はその旨を明記願います)
- ④エージェント姓名 : (特定のエージェントと無関係の場合はその旨を明記願います)
- ⑤内線番号 : (内線番号と無関係の場合はその旨を明記願います)
- ⑥発信電話番号 : (全桁または下四桁、電話発信と無関係の場合はその旨を明記願います)
- ⑦着信電話番号 : (全桁または下四桁、電話着信と無関係の場合はその旨を明記願います)

4) ご利用環境情報

- ①ハードフォン : 未利用 or 利用 (機種名 :)
 - ②ソフトフォン : WDE or その他
 - ③ご利用 PC(OS) : (事象の発生している PC の OS)
 - ④ご利用 PC(ブラウザ) : (事象の発生している PC で利用しているブラウザ種別とバージョン)
-

8. 用語集

ユーザーズマニュアルやカスタマポータルで使用されている主な用語（略語）の読み仮名と意味の一覧です。

用語	よみがな	意味
ACD	えーしーでいー	「Automatic Call Distribution」の略語。エージェントのスキルや各種条件により着信通話を振り分ける機能
ANI	えーえぬあい／あに	「Automatic Number Identification」の略語。発信者番号のこと
CCPulse+	しーしーぱるすぶらす	リアルタイムレポート表示用のクライアントツール。エージェントやキューの状態についてリアルタイムで統計情報を取得し、表示するツール
CDR	しーでいーあーる	「Call Detail Record」の略語。電話発着信の日時など1通話単位の詳細情報
CTI	しーていーあい	「Computer Telephony Integration」の略語。Arcstar Contact Center 2.0においてはWDEで提供するエージェント状態/通話制御に関する機能全般を指す
DN	でいーえぬ	「Dialing Number」の略語。RPとVQを包括するオブジェクト
DNIS	でいーえぬあいえず／でいーにす	「Dialed Number Identification Service」の略語。着信番号のこと
DTMF	でいーていーえむえふ	「Dual Tone Multi Frequency」の略語。ソフトフォンの各ボタンに割り当てられた発信音のこと
GAX	ぎゃくくす	「genesys administrator extension」の略語。Arcstar Contact Center 2.0の設定管理を行うWebツール
Genesys Administrator	じえねしすあどみにすとれーたー	Arcstar Contact Center 2.0のアウトバウンド用の設定管理を行うWebツール
IRD	あいあーるでいー	「Interaction Routing Designer」の略語。コールフロー設定・管理用のクライアントツール
IVR	あいぶいあーる	「Interactive Voice Response」の略語。発信者のダイヤル操作に合わせて、あらかじめ録音してある音声を発信者側に自動的に再生し、自動応答を行う自動音声応答システム。お客さまのプッシュボタン操作によるメニュー選択により通話の接続先を制御することも可能
IVR コールフロー	あいぶいあーるこーるふろー	コールフローの中でIVRを使用して実現するRP(ルーティングポイント)のこと
Workspace Desktop Edition	わーくすペーすですくとつがえでいしょん	Arcstar Contact Center 2.0で提供するソフトフォン/CTIクライアントの製品名称。略語は「WDE」
PBX 機能	ぴーびーえつくすきのう	外線/内線への電話着信/発信/保留/切断/転送を可能とする機能

用語	よみがな	意味
Pulse	ぱるす	リアルタイムレポート/ヒストリカルレポート/CDR レポート出力を行う Web ツール
Routing Point	るーていんぐぽいんと	略語は「RP」。Arcstar Contact Center 2.0 上でコールフロー割当を行う単位
SpeechMiner	すぴーちまいなー	通話録音の検索および再生を行う Web ツール
VoiceXML	ぼいすえっくすえむえる	IVR コールフローから呼び出され、音声ガイダンス/プッシュボタンの受付など行う
Virtual Queue	ばーちやるきゅー	略語は「VQ」。本来のキューと異なり、実体を持たない仮想キュー。コールフロー上に設定することで呼をカウントするために使用される
wav ファイル	うゑーぶふあいる	Windows の音声ファイル形式
WDE	だぶるでーいー	「Workspase Desktop Edition」の略
アタッチデータ	あたっちでーた	コールフローで設定される通話に含まれる情報。コールフロー間や Arcstar Contact Center 2.0 の各アプリケーション間で、引き継いで利用できる
インタラクション	いんたらくしょん	お客さまとのやりとり。Arcstar Contact Center 2.0 では通話の単位と同義
エージェント	えーじえんと	電話対応やカスタマポータルから設定を行う担当者。エージェント権限/スーパーバイザ権限を有する担当者を総括してエージェントと定義
エージェント権限	えーじえんとけんげん	カスタマポータルで設定できる権限の1つ。ソフトフォンを利用できる。カスタマポータルからの設定や通話録音のダウンロードは制限される
オペレータ	おべれーた	エージェントと同義
会議通話	かいぎつうわ	3者以上が参加する通話状態のこと
カンファレンス	かんふぁれんす	会議通話と同義
キャンペーン	きゃんぺーん	アウトバウンド機能を利用する際の業務単位のこと
キュー	きゅー	エージェント分配されてから着信するまでに積滞するポイント
キューイング	きゅーいんぐ	キューに入った通話をエージェントに接続試行する動作のこと
構築用管理者	こうちくようかんりしゃ	契約者用の特権ID。コールフロー作成や電話発着信に関する設定など、初期構築や業務の追加/変更に伴って必要となる重要な機能の設定で利用する。1契約につき1IDのみの提供となる
コーチング	こーちんぐ	お客さまと通話中のエージェントに対して、スーパーバイザが音声で助言等を伝える機能。スーパーバイザの音声はエージェントにのみ聞こえ、お客さまには聞こえない
コールフロー	こーるふろー	お客さまからの電話着信をエージェントに着信させるまでの流れ（フロー）の定義。契約者の業務に応じて作成する必要がある。Arcstar Contact Center 2.0 契約時の初期状態ではコールフローは設定されていない。コンタクトセンタ環境構築にてコールフロー作成に対応

用語	よみがな	意味
コーリングリスト	こーりんぐりすと	アウトバウンドキャンペーンにおける発信先電話番号リスト
スーパーバイザ権限	すーぱーばいざけんげん	カスタマポータルで設定できる権限の1つ。通話のモニタリング/コーチング、カスタマポータルによる設定、通話録音のダウンロードなどが利用できる
スキル	すきる	論理的な着信先。お客さまからの電話をスキル単位に着信させることができる。スキルはカスタマポータルで作成し、電話対応を行うエージェント/スーパーバイザに割り当てる事ができる
ストラテジ	すとらてじ	IRD で作成するコールフローのこと
組織	そしき	エージェント ID やスキルなどのオブジェクトに設定する事が出来る権限の単位。階層構造をとる事ができる
ソフトフォン	そふとふぉん	通話機能を提供するソフトウェア。クライアント PC にインストールして利用する
テナント	てなんと	Arcstar Contact Center 2.0 の契約者に対して割り当てられる契約単位
テナント管理者権限	てなんとかんりしゃけんげん	カスタマポータルで設定できる権限の1つ。カスタマポータルでの設定を主に実施する管理者向けの権限で、ソフトフォンは利用できない
プレイス	ぷれいす	内線番号と同義
モニタリング	もにたりんぐ	お客さまとエージェントの通話内容をスーパーバイザがリアルタイムで聴取する機能