



第 III 部：フォールト トレランスの向上

この項では、IPCC システムのフォールト トレランスを向上させるように CallManager を設定する方法について説明します。

内容

- IPCC システムのリカバリ番号の設定、39 ページ
- 障害検出の向上、40 ページ
- CTI 切断動作オプションの設定、40 ページ

IPCC システムのリカバリ番号の設定

シスコでは、フェイルオーバーが発生した場合にリカバリ番号をシステムに設定しておくことを推奨します。たとえば、コールを音声メールに転送するとします。この場合、コールを別の CTI ルートポイント、またはシステム上の特別なリカバリ スクリプトにコールを送信するダイヤル番号にも転送するとします。

システムの適切なリカバリ番号を決定したら、このリカバリ番号をポイントするように、CallManager PG と IP IVR の CTI ルートポイントの Forward No Answer および Call Forward Busy を設定する必要があります。

また、電話の CallForward onBusy (CFB) オプションもこのリカバリ番号をポイントするように設定する必要があります。CallManager Bulk Administration Tool を使用して電話のグループに関してこの設定を行うか、または CallManager 管理 Web ページを使用して各回線を個別に設定できます。

障害検出の向上

CallManager PG では、ハートビートが 2 回連続して欠落すると障害として検出されます。障害検出は、CallManager によって送信されるハートビートの間隔を短くすることによって向上させることができます。

ハートビートの時間間隔を設定するには、CallManager の [サーバハートビートインターバル (秒)] フィールドを使用します。デフォルトは 30 秒です。この値を最小値 5 に変更することを推奨します。

ステップ 1 [スタート] メニューから、[プログラム] > [Cisco JTAPI] > [Jtapi の初期設定] を選択します。

ステップ 2 [アドバンスド] > [サーバハートビートインターバル (秒)] フィールドを 5 秒に設定します。

CTI 切断動作オプションの設定

CTI コンポーネントに障害が発生した場合（エージェントによるデスクトップの終了、ハートビートの欠落、CTI OS 障害、CTI サーバ障害）、PG では、影響を受けるエージェントをログアウトしてこれらのエージェントを使用不可にします。Cisco Agent Desktop (CAD; Cisco エージェント デスクトップ) を使用している場合は、このデフォルトの動作が必要となるため、変更しないでください。

ただし、CTI OS エージェント デスクトップを使用している場合は、このデフォルトの動作を変更することができます。エージェントをログアウトする代わりに、エージェントが Not Ready に設定されるようにシステムを設定できます。このオプションを使用すると、CTI OS または CTI サーバ コンポーネントの障害によるシステムへの影響が低減し、リカバリ タイムラインとコール コンテキスト データのリカバリが向上します。

デフォルトの CTI 切断動作の変更方法 (CTI OS デスクトップの場合)

	処置	目的
ステップ 1	CallManager PG のレコードを編集します。 [Configuration Manager]>[Explorer Tools]>[PG Explorer] を選択します。	CallManager PG のレコードを開いて編集します。
ステップ 2	設定パラメータを /LOAD 0 に設定します。	切断オプションの [Logout Agent] を FALSE に設定します。

ただし、設定パラメータ /LOAD 0 を使用する場合、エージェントがエージェントのデスクトップ アプリケーションを閉じてログアウトしているのに、システムによってエージェントがログインしていると認識されるという状況が発生しやすくなります。このことは、特に、1 つの電話を異なるシフトでさまざまなエージェントが使用するホット デスク環境の場合に当てはまります。このような問題には、次の項目を実行することによって対処することができます。

- エージェントがログインできない場合、"****" シーケンスを使用して電話をリセットする方法についてエージェントに指示します (Cisco IP ハードフォンの場合)。
- ビジネス ルールに基づいて、エージェントの非アクティビティ タイマーを、エージェントのデスク設定で適切な値に設定します。一般に、エージェントの非アクティビティ タイマーは、一時的に中止 (中断) する適切な合間 (間隔) より少し長い値を設定する必要があります。エージェントが Not Ready 状態にならないようにする必要がある場合は、60 秒に設定してください。
- スーパーバイザ機能を利用して、強制的にエージェントをログアウトします。

デフォルトの CTI 切断オプションのリセット方法

CTI OS に関してこのデフォルトを変更する手順は、次のとおりです。

	処置	目的
ステップ 1	CallManager PG のレコードを編集します。 [Configuration Manager]>[Explorer Tools >[PG Explorer] を選択します。	CallManager PG のレコードを開いて編集します。
ステップ 2	設定パラメータを /LOAD 1 に設定します。	キューイングされずに IVR からエージェントに送信された コールが応答済みとして報告されるようにします。

PG サービスを定期的に繰り返す必要はありません。

その他の参照先

関連項目 :

関連マニュアル

関連トピック	タイトル
レポーティングによるフェイル オーバーへの影響	フェイルオーバーについて、77 ページ

