

---

# キャパシティとパフォーマンスの ガイドライン

# 2

---

## サービスの自動復旧

---

### 耐障害性

CAD 7.5 は、「ウォーム スタンバイ」アプローチを使用して、耐障害性と自動復旧を実現します。障害が発生したサービスから復旧するには人的介入は必要ありません。

障害が発生すると、データや機能が失われる場合があります。たとえば、次のような場合です。

- アクティブなモニタリングと録音の停止。これらはフェールオーバー後に手動で再起動できます。
- 進行中のコールのエンタープライズ データが障害発生時に失われる。

すべての CAD の機能は、いくつかの例外を除き、シングル ポイント障害の耐障害性を備えています。次にその例外を示します。

- 再生。録音は特定のサービスに連動しているため、複製されません。
- SPAN ベースのモニタリングおよび録音。耐障害性が必要な場合、Agent Desktop だけを使用するエージェントはデスクトップ モニタリングが使用できます。IP Phone Agent または CAD-BE を使用するエージェントにはデスクトップ モニタリングはサポートされていません。

CAD は LDAP 複製を使用して、ワーク フロー、エージェントのホット シート設定などのコンフィギュレーション情報に対する耐障害性を提供します。また、MSDE マージ複製を使用して、コール ログ、エージェント状態ログ、録音ログといった、録音と統計サービス関連データに耐障害性を提供します。

ベース サービスのサブセットはともにフェールオーバーを行います。次のサービスは、同一のボックスですべてアクティブ化されるか、すべて非アクティブ化されます。

- BIPPA サービス
- チャット サービス
- エンタープライズ サービス

- LRM サービス
- 録音と統計サービス

LRM サービスはこのサブセットのフェールオーバー ロジックを制御します。同一サービスで 5 分以内に 2 回障害が発生すると、サブセットがフェールオーバーされます。LRM 障害は 1 回でサブセットがフェールオーバーされます。

## Agent Desktop、Supervisor Desktop、および CAD-BE

サービスの自動復旧機能により、Agent Desktop、Supervisor Desktop、および CAD-BE は、サービスの再起動時やネットワークが停止した場合に、CAD サービスとの接続が自動的に復旧します。

Agent Desktop、Supervisor Desktop、または CAD-BE がサービスと接続ができなくなったことを検出すると（通常、サービスの障害後 1 分以内に）、アプリケーションのステータス バーに、サービスの一部または全体に障害が発生したことを示す「Partial Service」または「No Service」と表示されます。

Agent Desktop、Supervisor Desktop、または CAD-BE は、サービスが再び使用可能になったことを検出すると（通常、サービスの復旧後 1 分以内に）、サービスが復旧したことを示す「In Service」とステータス バーに表示されます。

ステータスバー上のステータス メッセージをダブルクリックすると、何がサービス障害による影響を受けているかについての解説が表示されます。アプリケーションから表示されるポップアップ ボックスには、アプリケーションの機能一覧と、サービス停止によりその機能が使用できるかどうかが表示されます。

## CAD-BE

CAD-BE は、サービスが停止したときと、復旧したときをダイアログボックスで表示します。BIPPA サービスが停止すると、すべての ACD、コール制御、タスク、およびワークフローの機能は無効になります。CAD-BE は、サービスとの再接続を試みます。これが成功しない場合で冗長 BIPPA サービスがある場合は、CAD-BE は冗長 BIPPA サービスとの再接続を自動的に試行します。

CAD-BE が初回のログイン試行時に指定の URL で BIPPA サービスと接続できなかった場合は、冗長 BIPPA サービスとの再接続やフェールオーバーを試行しません。このエージェントは冗長 BIPPA サービスを指し示す URL を使用する必要があります。

CTI サービスが停止すると、ACD とコール制御の機能は無効になります。

## BIPPA サービス

BIPPA サービスは、Unified Intelligent Contact Management (Unified ICM) のフェールオーバーを検出すると、IP Phone Agent エージェントに記録されているすべてのエージェントをエラー画面に送信します。この処理の間、BIPPA サービスと Unified ICM との接続は不能になるため、エージェントの状態を変更したり、他の IP Phone Agent の機能をサービス エラー画面に戻したりといった一切の操作ができません。

BIPPA サービスが停止し、冗長 BIPPA サービスが存在する場合は、エージェントは IP フォンのサービス リストの冗長サービスを選択する必要があります。

## VoIP モニタ サービス

(注) :Unified CM ベースのモニタリングでは VoIP モニタ サービスを使用しません。

VoIP モニタ サービス リカバリは特別なケースです。これは、1 つの論理コンタクトセンターに複数の VoIP モニタ サービスをインストールできるからです。複数の VoIP モニタ サービスの設定で、1 つの VoIP モニタ サービスがダウンすると、Supervisor Desktop に通知が送られます。ただし、いずれかの VoIP モニタ サービスで一部のエージェントは引き続きモニタリングされるため、エージェントのモニタリングは無効になりません。スーパーバイザが受信する唯一の通知は、当該エージェントをモニタリングしようとする则表示される、ダウンした VoIP モニタ サービスに特定のエージェントが割り当てられたというエラー メッセージです。

(注) :これは、デスクトップ モニタリングが有効化されているデスクトップには当てはまりません。

