



IPCC Enterprise システムの耐障害性の強化

この付録では、IPCC Enterprise の耐障害性を向上させるための設定方法について説明します。IPCC Enterprise システムにおける耐障害性の設計および実装の詳細については、『Cisco IP Contact Center Enterprise Edition ネットワーク デザイン (SRND)』を参照してください。

耐障害性を強化するために CallManager を設定する方法

このセクションでは、IPCC システムの耐障害性を強化するために CallManager を設定する方法について説明します。これらには、次のものがあります。

- 「IPCC システムのリカバリ番号を設定する方法」(P.C-1)
- 「障害検出を改善する方法」(P.C-1)

IPCC システムのリカバリ番号を設定する方法

シスコでは、フェールオーバーの状況で使用できるシステムのリカバリ番号を設定しておくことを推奨しています。たとえば、ボイス メールにコールを転送できます。また、別の CTI ルート ポイントや、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着信番号にコールを転送することもできます。

システムのリカバリ番号を決定したら、CallManager PG と IP IVR の CTI ルート ポイントで、Call Forward No Answer および Call Forward Busy の宛先として、このリカバリ番号を指定する必要があります。

また、電話機の CallForward on Busy (CFB) オプションでも、このリカバリ番号を指定する必要があります。電話機のグループに対してこの設定を行う場合は、Call Manager Bulk Administration Tool を使用します。各回線を個別に設定する場合は、CallManager 管理 Web ページを使用します。

障害検出を改善する方法

CallManager PG では、ハートビートが 2 回連続して欠落すると、障害が検出されます。CallManager から送信されるハートビートの間隔を短くすると、障害検出の精度を向上させることができます。

ハートビートの間隔を設定するには、CallManager の [Server Heartbeat Interval (sec)] 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 秒) に変更することをお勧めします。

ハートビートの時間間隔を変更する方法は次のとおりです。

1. [Start] メニューから、[Programs] > [Cisco JTAPI] > [Jtapi Preferences] の順に選択します。
2. [Advanced] > [Server Heartbeat Interval (sec)] フィールドを **5** 秒に設定します。