



データ損失およびコンポーネント フェールオーバー

- [PIM 障害およびレポーティングからのデータ損失 \(1 ページ\)](#)
- [その他に考えられるフェールオーバーのポイント \(2 ページ\)](#)

PIM 障害およびレポーティングからのデータ損失

PIMの障害によってデータ損失が発生した場合は、レポーティングに関して以下の点を考慮する必要があります。

ペリフェラルインターフェイスマネージャ (PIM) は、Webex CCE に代わって周辺機器への実際の接続と CTI インターフェイスの正規化を担当する、ペリフェラルゲートウェイのプロセスです。

PIM で障害が発生した場合に、PIM と ACD の間のリンクがダウンした場合または ACD がダウンした場合は、PIM に関連付けられた Peripheral に対して収集されたすべてのレポートデータは削除されます。

PIM の障害が発生した場合、Peripheral はセントラル コントローラに対してオフラインであるとマーキングされます。

その周辺機器のすべてのエージェントの状態は「ログアウト」に設定され、CallRouter にそのようにレポートされます。

コール ルータには、PIM が ACD と連絡が取れなかった間に ACD で何が発生したかを識別する方法がありません。PIM が ACD に再接続すると、ACDS は切断が発生した間隔の正確な履歴レポート データを記録するために十分な PIM 情報を送信できません。



- (注) PIM が ACD に再接続すると、多くの ACD は各エージェントの状態およびその状態の期間に関する情報を PIM に渡します。これが正確な履歴レポート データを記録するために十分でない場合は、コール ルータが正確なコール ルーティングの決定を行うことができれば十分です。

PGがデュプレックスの場合は、A側またはB側のPIMがPeripheralに対してアクティブです。片側が接続を失うと、他方が起動し、アクティブになります。

その他に考えられるフェールオーバーのポイント

Peripheral Gateway/CTI Manager Service のフェールオーバー

エージェントのPGまたはCTI Manager サービスが停止した場合、エージェントは一時的にログアウトします。バックアップPGまたはCTI Manager が稼働しはじめると、エージェントは自動的に再ログインする場合があります。エージェント、エージェントスキルグループ、エージェントチーム、およびエージェントPeripheralに関するエージェントメディアログアウトステータスレポートには、ログアウト理由コード50002が表示されます。

表 1: ペリフェラルゲートウェイ/CTI マネージャサービスのフェールオーバー前後のエージェントの状態

フェールオーバー時のエージェント状態	フェールオーバー後のエージェント状態
使用可能	使用可能
準備中	準備中
ラップアップ	コール前に応答可能状態であった場合、応答可能。それ以外の場合、エージェントは待受停止に戻ります。

エージェントデスクトップ/Finesse サーバのフェールオーバー

エージェントデスクトップ (Finesse デスクトップ) で Finesse サーバとの通信が切断されるか失われた場合、または Finesse サーバがシャットダウンした場合、エージェントは、コンタクトセンターソフトウェアとの通信が失われた周辺機器でサポートされているすべてのMRDからログアウトされます。

次の状況のいずれかが発生した場合、エージェントは自動的に再ログインします。

- エージェントデスクトップで Finesse サーバとの通信が復旧または再開した場合
- エージェントがバックアップ Finesse サーバに接続した場合

エージェント、エージェントスキルグループ、エージェントチーム、およびエージェントPeripheralに関するエージェントメディアログアウトステータスレポートには、ログアウト理由コード50002が表示されます。

次の表に示すように、エージェントがフェールオーバー後に戻る状態は、フェールオーバー発生時のエージェント状態によって異なります。

表 2: エージェントデスクトップ/*Finesse* サーバのフェールオーバー前後のエージェントの状態

フェールオーバー時のエージェント状態	フェールオーバー後のエージェント状態
使用可能	使用可能
準備中	準備中
予約済み	使用可能
ラップアップ	コール前に応答可能状態であった場合、応答可能。それ以外の場合、エージェントは待受停止に戻ります。

アプリケーションインスタンス/MR PG のフェールオーバー

アプリケーションインスタンスと MR PG 間の接続がシャットダウンしたか、コンポーネントのいずれかがシャットダウンした場合、アプリケーションから受信した保留中の NEW_TASK 要求が、セントラルコントローラによってすべて廃棄されます。

アプリケーションインスタンスは接続が復元されるまで待機して、アプリケーションインスタンスによって割り当てられた既存のタスクおよび新規タスクに関して Agent PG CTI サーバにメッセージの送信を続けます。接続、MR PIM、またはアプリケーションインスタンスが復元されると、アプリケーションインスタンスは、セントラルコントローラから応答を受信していない保留中の NEW_TASK 要求をすべて再送します。接続がダウンしている間にアプリケーションインスタンスによってエージェントに割り当てられ、接続が復元される前に完了したタスクは、レポートには表示されません。



- (注) アプリケーションインスタンスがシャットダウンした場合、エージェント PG CTI サーバの接続にも影響を与えます。

MR PIM とセントラルコントローラ間の接続がシャットダウンしたか、セントラルコントローラがシャットダウンした場合、MR PIM はアプリケーションインスタンスに ROUTING_DISABLED メッセージを送信します。これによりアプリケーションインスタンスは、セントラルコントローラへのルーティング要求の送信を停止します。

接続がダウンしている間に送信された要求はすべて拒否され、NEW_TASK_FAILURE メッセージが返されます。アプリケーションインスタンスは、アプリケーションインスタンスによって割り当てられた既存のタスクおよび新規タスクに関するメッセージを Agent PG CTI サーバに送信し続けます。

接続またはセントラルコントローラが復元された場合、MR PIM はアプリケーションインスタンスに ROUTING_ENABLED メッセージを送信します。これによりアプリケーションインスタンスは、セントラルコントローラへのルーティング要求の送信を再開します。接続がダウンしている間にアプリケーションインスタンスによってエージェントに割り当てられ、接続が復元される前に完了したタスクは、レポートには表示されません。セントラルコントローラと

MR PG の間の接続に障害が発生した場合、保留中の新しいタスクがコール ルータによってすべて削除されます。接続が復元されると、MR PG に接続されているアプリケーションによって、すべてのタスクが再送されます。



- (注) セントラル コントローラがシャットダウンした場合、アプリケーションインスタンスとエージェント PG CTI サーバ間のインターフェイスにも影響を与えます。

アプリケーション インスタンス/エージェント PG CTI サーバ/PIM のフェールオーバー

アプリケーション インスタンスと Agent PG CTI サーバの間の接続がシャットダウンしたか、いずれかのコンポーネントがシャットダウンした場合、エージェントはログインしたままになります。タスクは、MRD のタスク 存続期間属性に基づいた期間維持されます。接続がダウンしている間にタスク 存続期間が経過した場合、タスクは処理コード 42 (DBCD_APPLICATION_PATH_WENT_DOWN) で終了します。



- (注) 電子メール MRD では、エージェント PG CTI サーバまたは CTI サーバへの接続がシャットダウンした場合、エージェントは自動的にログアウトされません。代わりに、Email Manager は引き続きエージェント状態を記録し、エージェントにタスクを割り当てます。接続が復元されるとき、電子メールマネージャは、エージェント PG CTI サーバによってサービスされている周辺機器について、更新されたエージェント状態情報を CTI サーバに送信します。CTI サーバは、この情報を Webex CCE ソフトウェアに送信します。ソフトウェアは、履歴データを再作成し、現在のエージェント状態を正しい状態にします。MRD に対して設定されている時間制限より長く、接続またはエージェント PG CTI サーバがダウンした場合、タスクのレポートは中断され、接続が再確立された時点で再開されることがあります。

接続または CTI サーバがダウンしている間にアプリケーション インスタンスはタスクをエージェントに割り当て、MR PG への接続がアップ状態になった場合に、セントラル コントローラへのルーティング要求の送信およびルーティング指示の受信を続行できます。ただし、接続がダウンしている間は、タスクに対するレポートデータは保存されません。また、接続または CTI サーバがダウンしている間に割り当てられて完了したタスクはいずれも、レポートには表示されません。エージェント PG CTI サーバとコールルータ間の接続がシャットダウンした場合、またはコールルータがシャットダウンした場合は、アプリケーション インスタンスは引き続き CTI サーバにメッセージを送信し、エージェントのアクティビティは追跡されます。ただし、接続またはコールルータが復元されるまで（つまり、キャッシュされたレポート情報がセントラル コントローラに送信される時点まで）、この情報はコールルータには送信されません。



-
- (注) セントラルコントローラがシャットダウンした場合、アプリケーションインスタンスと MRPG 間のインターフェイスにも影響を与えます。
-

PIMがシャットダウンした場合、PIMに関連付けられているエージェントは音声メディアルーティングを利用できません。ただし、セントラルコントローラは、引き続き PIM に関連付けられているエージェントに音声以外のタスクを割り当てることができます。また、CTIサーバは、引き続き音声以外のMRDに対してPIMに関連付けられているエージェントに関するメッセージと要求を処理できます。接続が復元されると、音声メディアルーティングは再び利用可能になります。

