

# Unified Contact Center Enterprise : CTI OS フェールオーバー問題のトラブルシューティング

## 目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

## [はじめに](#)

Cisco Unified Contact Center Enterprise では、CAD エージェントがフェールオーバー後にコールに応答できません。このドキュメントでは、この問題のトラブルシューティング方法について説明します。

## [前提条件](#)

### [要件](#)

このドキュメントに関しては個別の要件はありません。

### [使用するコンポーネント](#)

この資料に記載されている情報は基づいた on Cisco インテリジェント管理 エンタープライズ 7.2 です。

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

### [表記法](#)

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

## [問題](#)

コンピュータ テレフォニー 統合 オブジェクト サーバ ( CTI OS ) によって 7.2 フェールオーバー設定は周辺装置 Gateway1 ( PG1 ) に、Cisco CTI OS AgentDesktop 接続されます。PG1 がダウン状態になれば、CAD エージェントは周辺装置 Gateway2 ( PG2 ) に自動的に接続します。ただし、Cisco Agent Desktop はハングアップし、CTI OS エージェントがログインできたのに、Cisco Agent Desktop とのコールに応答することができません。

## 解決策

はたらく CTI OS フェールオーバーのためにべきであるように、PG エクスプローラの周辺装置の設定は正しく行う必要があります。パラメータが正しいことを確認するためにこれらのステップを ( また [Cisco Unified ICM/Contact センター エンタープライズのための CTI OS システムマネージャガイド](#) の CTI OS フェールオーバー セクションの下で述べられる [及びホストされる](#) ) 完了して下さい:

1. PG エクスプローラを実行し、正しい PG のためのブランチを開くために『+』をクリックして下さい。
2. 周辺装置を選択し、右の **Peripheral タブ** をクリックして下さい。
3. コンフィギュレーションパラメータのための Edit フィールドでは、まだ読み込まれていない場合 **/LOAD 0** を入力して下さい。/LOAD 0 はエージェントをフェールオーバーの間に NotReady に設定します。NotReady へのエージェントの設定によって、コールはそれらにルーティングされないし、フェールオーバーはより速く、よりきれいです。注: ICM バージョン 4.6.1.x および それ 以前のためのデフォルトは /LOAD 0 でした。それはバージョン 4.6.2、5.0、および /LOAD 1. に 6.0 で変更されました。バージョン 7.0 では、デフォルトは /LOAD 0 に戻りました。デフォルトはリリース 8.0(1) に /LOAD 0 に残ります。
4. PG を循環させて下さい。

再度 **RejectIfAlreadyLoggedIn** が 1 に設定される場合、CTI OS 7.0 はその結果 **/LOAD 1.** をサポートしません、これは発生します:

- **RejectIfAlreadyLoggedIn** フラグがオンになっている場合、2 つのエージェントは同じ agentID を使用してログインにできません。
- エージェントデスクトップはエージェントは CTI OS サーバに正常にログオンされ、コールがない間、クラッシュします。この場合、ソリューションはスーパーバイザがエージェントを最初にログアウトする必要があるそれからエージェントがエージェントデスクトップを再起動する必要があったり正しいパスワードおよびログインを手動で提供することです。
- エージェントデスクトップはエージェントは CTI OS サーバにログオンされ、コールがある間、クラッシュします。次は前のケース、ソリューション スーパーバイザがエージェントを最初にログアウトする必要があるそれからエージェントがエージェントデスクトップを再起動する必要があったり正しいパスワードおよびログインを手動で提供することです。

## 関連情報

- [CTI OS システムマネージャガイド Cisco Unified ICM/Contact センター エンタープライズのための及びホストされる](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)