

Arcstar Contact Center 2.0
ユーザーズマニュアル

ディザスタリカバリ編
1.26.2.3 版（2025 年 5 月 28 日）

更新履歴

版数	更新日	変更 ([新]: 新規追加した項目/[変]: 既存項目への加筆修正)	
1.00 版	2017/12/20		サービス提供開始に伴い公開
1.10 版	2018/4/1	[変]1/2/3	GAX バージョンアップに伴う画像の変更 カスタマポータル切替え手順の NTT コミュニケーションズ作業を削除
		[変]3.5.2	切り替え用ファイルのバージョンアップに伴うファイル名の修正
1.11 版	2018/4/16	[変]3.5.1/3.6	誤記修正
1.12 版	2018/6/1	[変]1.3	個別設定が必要な設定項目の表記を修正
		[変]1.6	インデックス情報の再構成に関する補足を追記
		[変]3.1.1	ネットワークプロファイルの表示条件を追記
		[変]3.2	ファイル説明の誤記とバージョン表記を修正
1.13 版	2018/10/30	[変]1.5.1	8 時間以内にメイン拠点が復旧した場合の集計再開タイミングを修正
		[変]3.1.3	Windows 10 のバージョン表記 (1709) に以降を追記
		[変]3.5.1	切り替え手順と切り戻し手順を同一項番から別項番に変更
		[変]3.6	バッチ実行時のセキュリティ警告に関する補足を追記
		[変]4	ヘルプデスク/料金の問合せ受付時間に注釈を追記
1.20 版	2019/11/29	[変]2	サポートサイトの URL を https に修正
		[変]3.2	ソフトフォン用の DR 自動切り替えバッチのバージョンを修正
		[変]3.5.2	WDE の画面イメージを最新版に修正
1.21 版	2020/6/1	[変]	Windows 7 のサポート終了に伴い、関連記述を削除
		[変]1.3	バーチャルキューの同一名称での作成を不可に変更
		[変]3.6	切替後のカスタマポータルエラー表示に関する注意事項/補足を追記
1.23 版	2020/10/1	[変]3.6	切替後のカスタマポータルエラー表示に関する画像を追加
1.23.1 版	2022/5/31	[変]4	ヘルプデスクのお問い合わせ先メールアドレスを変更 URL の http を https に修正
1.26.1 版	2023/6/7	[変]3.2	Change_WDE-Config のバージョン変更
		[変]4	料金に関するお問合せを変更
1.26.2 版	2023/12/07	[変]3.2	ソフトフォン (WDE) 切換えの変更
		[変]3.1.3	DR 切り替えバッチのファイル名変更
1.26.2.1 版	2024/5/22	[変]3.5.2	Windows10 の WDE 自動切換え設定の Config 修正に伴う Ver.変更
1.26.2.2 版	2024/6/5	[変]3.1.3	DR 切り替えバッチのファイル名変更と提供バージョンを変更
1.26.2.22 版	2025/4/18	[変]3.1.2	切り替えバッチ実行用設定の対象サーバー修正 (dbs01→dbs02)
1.26.2.3 版	2025/5/28		社名変更対応

目次

ディザスタリカバリ編.....	1
更新履歴.....	2
目次	3
Arcstar Contact Center 2.0 ユーザーズマニュアル ディザスタリカバリ編.....	5
1. DR 機能の概要.....	6
1.1 システム構成	7
1.2 ソフトフォン(WDE)/通話機能.....	8
1.3 カスタマポータル.....	12
1.4 リアルタイムレポート	16
1.5 ヒストリカルレポート/CDR レポート.....	20
1.5.1 メイン拠点停止時間によるレポート集計動作	24
1.6 通話録音	26
2. DR 拠点への切り替え	31
2.1 自動切り替え	32
2.2 手動切り替え	34
3. 手動切り替え手順	36
3.1 カスタマポータル切り替えの事前準備	37
3.1.1 ネットワーク接続設定の確認と変更.....	38
3.1.2 切り替えバッチ実行用設定	42
3.1.3 切り替えバッチの配置.....	46
3.2 ソフトフォン(WDE)切り替えの事前準備.....	47
3.3 DNS サーバ設定切り替え.....	48
3.4 通話録音切り替え.....	55
3.5 ソフトフォン(WDE)/通話機能切り替え	62
3.5.1 通話機能	63
3.5.1.1 メイン拠点から DR 拠点への切り替え	63
3.5.1.2 DR 拠点からメイン拠点への切り替え（切り戻し）	72
3.5.2 ソフトフォン(WDE).....	81
3.6 カスタマポータル切り替え	86
4. 問い合わせ先一覧	89

5. 用語集	91
--------------	----

本章は以下の内容で構成されています。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1	DR 機能の概要	システム構成と各機能における拠点切り替え時の動作	P.6
2.	DR 拠点への切り替え	DR 拠点への自動切り替えが発生する条件/手動切り替えを実施できる条件	P.31
3.	主導切り替え手順	手動切り替え/切り戻しの手順	P.36
4.	用語集		P.91
5.	問い合わせ先一覧		P.89

マニュアル中の注意事項/補足事項の凡例は以下のとおりです。

注意事項

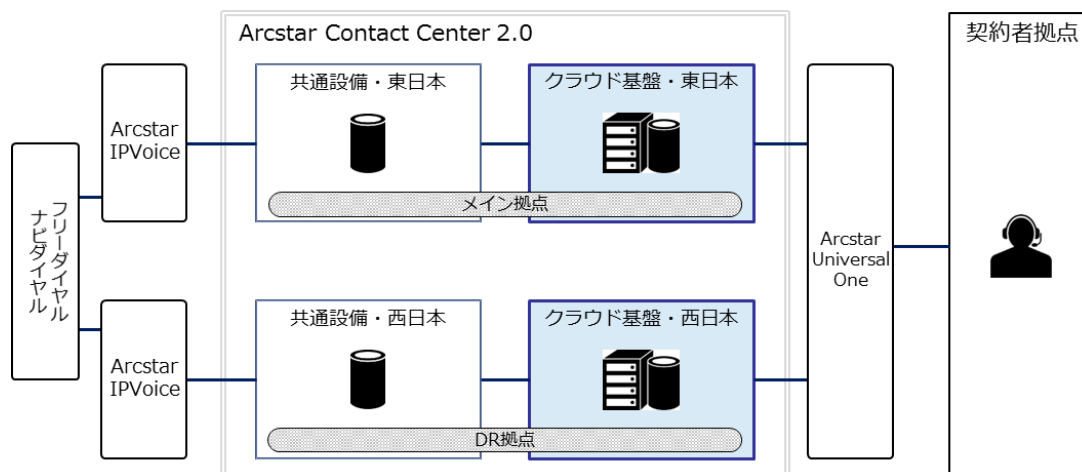
- ・ 設定や操作に伴う注意事項です。機能やサービスの利用に支障が発生する場合があります。

補足事項

- ・ 設定や操作に伴う補足事項です。

1. DR 機能の概要

Arcstar Contact Center 2.0 の利用に必要なコンタクトセンタアプリケーションを提供するクラウド基盤、および外線サービスの IP Voice とクラウド基盤を接続する共通設備を、東日本と西日本に分散して設置することにより、大規模災害や設備故障が発生した場合でも業務継続を可能とする機能です。



DR 機能の利用について

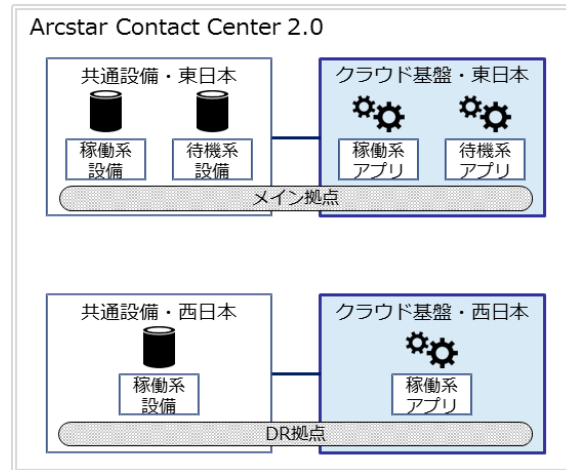
- 有料オプションとなります。Arcstar Contact Center 2.0 のご利用開始と同時の申込が必要です。
- DR 機能による自動切り替えが行われた場合、通話は全て切断されます。
- 電話番号はメイン拠点用と DR 拠点用で異なる番号となります。拠点切り替え後も継続して同一電話番号での着信業務を行う場合は、フリーダイヤル/ナビダイヤルの利用が前提となります。
- フリーダイヤル/ナビダイヤルを利用する場合は、拠点切り替え後に着信先電話番号（裏番号）の変更を契約者自身で実施する必要があります。
- DR 拠点の利用には条件があります。詳細は「2 DR 拠点への切り替え」(P.31)を参照してください。

本章は以下の内容で構成されています。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1	システム構成	メイン拠点/DR 拠点の設備およびアプリケーションの冗長構成	P.7
2	ソフトフォン(WDE)/通話機能	ソフトフォン（WDE）/通話機能の動作仕様	P.8
3	カスタマポータル	カスタマポータルの動作仕様	P.12
4	リアルタイムレポート	リアルタイムレポートの動作仕様	P.16
5	ヒストリカルレポート/CDR レポート	ヒストリカルレポート/CDR レポートの動作仕様	P.20
6	通話録音	通話録音の動作仕様	P.26

1.1 システム構成

メイン拠点の共通設備/クラウド基板上のアプリケーションは稼働系と待機系、または複数の稼働系による High Availability（以下、HA）構成となります。DR 拠点は稼働系のみのシングル構成となります。



HA 構成について

- NTT ドコモビジネスが最適と判断した構成を採用しています。将来的に構成が変更される場合があります。

1.2 ソフトフォン(WDE)/通話機能

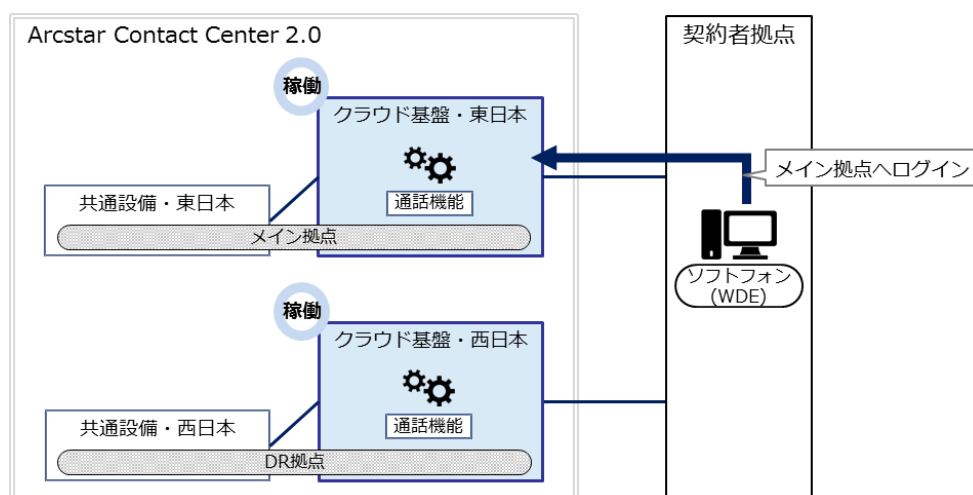
DR 機能の利用について

- Arcstar Contact Center 2.0 が提供するソフトフォン(WDE)の利用が前提となります。
- 3rd パーティ製ソフトフォンを利用している場合の動作については、導入した SI ベンダーへお問い合わせください。
- ハードフォンを利用している場合の動作については、導入した SI ベンダーへお問い合わせください。

DR 機能の動作における前提について

- 契約者拠点のクライアント PC やネットワーク、契約者拠点と Arcstar Contact Center 2.0 を接続する Arcstar Universal One がいずれも正常に動作していることが前提となります。

ログイン時にメイン拠点の通話機能が正常に稼働している場合は、自動的にメイン拠点へのログインが選択されます。



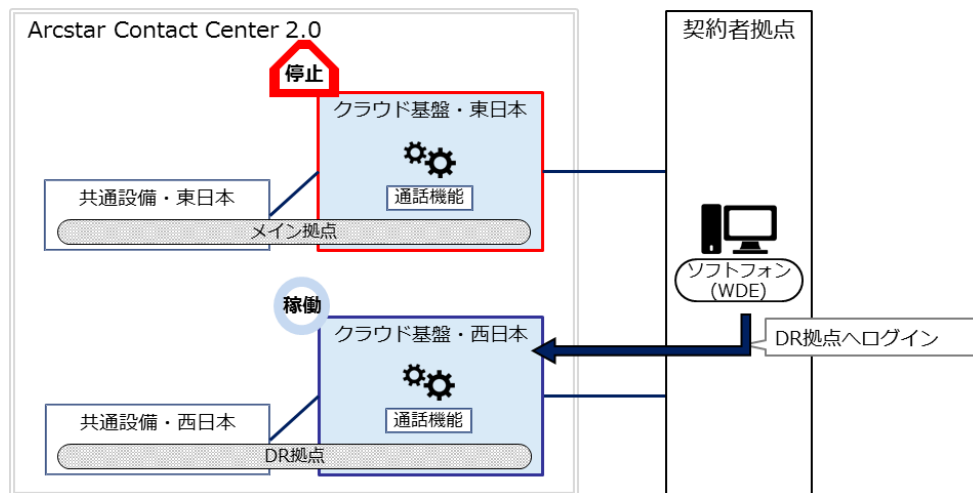
正常稼働時の切り替えについて

- 定期メンテナンスへの対応など、メイン拠点の通話機能が正常に稼働している状態において、DR 拠点へログインする必要がある場合の手順については「3 手動切り替え手順」(P.36)を参照してください。

通話機能について

- 通話を制御する SIP サーバ機能/コールフローを処理する機能/エージェントの統計情報を処理する機能が含まれます。これらを総称して通話機能と定義しています。

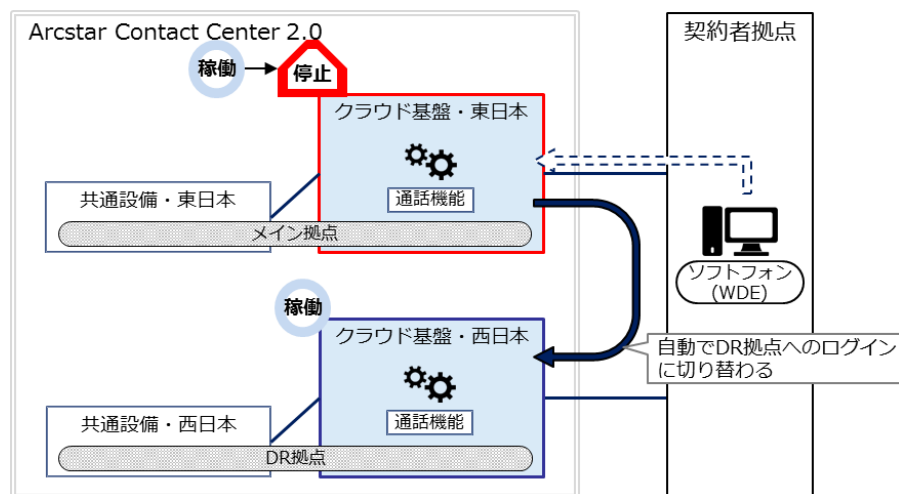
メイン拠点の通話機能が停止している場合は、自動的に DR 拠点へのログインが選択されます。



クラウド基盤が停止していると判断される条件について

- クラウド基盤の全機能が停止している場合、クラウド基盤は稼働しているが通話機能のうち SIP サーバ機能が稼働系/待機系ともに停止している場合、契約者拠点とメイン拠点のクラウド基盤との間で通信できない場合が該当します。

メイン拠点へログインしている状態でメイン拠点のクラウド基盤が停止した場合は、自動的に DR 拠点へのログインに切り替わります。



DR 機能利用時の通話について

- DR 機能による切り替えが行われた場合、通話は全て切断されます。
- 電話番号はメイン拠点用と DR 拠点用で異なる番号となります。拠点切り替え後も継続して同一電話番号での着信業務を行う場合は、フリーダイヤル/ナビダイヤルの利用が前提となります。
- フリーダイヤル/ナビダイヤルを利用する場合は、拠点切り替え後に着信先電話番号（裏番号）の変更を契約者自身で実施する必要があります。

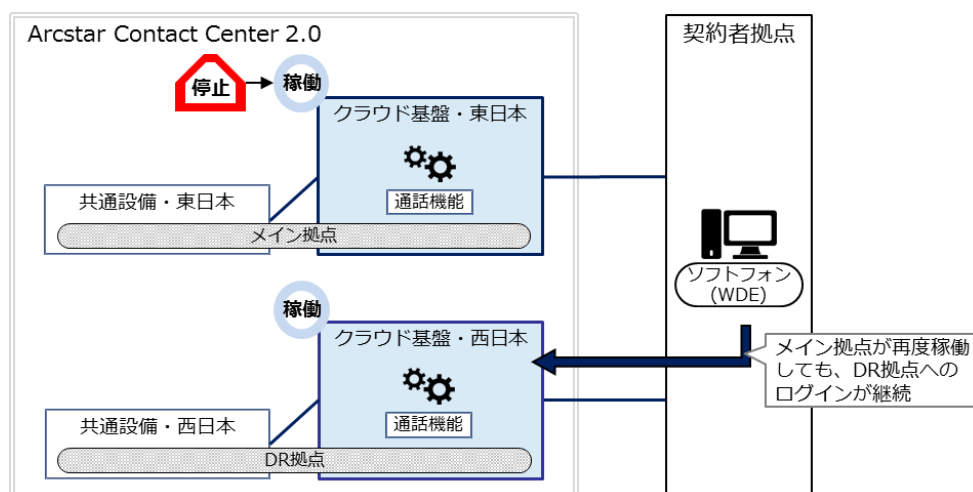
切り替えに要する時間について

- 2,000 エージェントがログインしている場合における切り替え所要時間の目安は以下のとおりです。
 - 最初の 1 エージェント目：およそ 3 分以内
 - 全エージェントの完了：およそ 30 分
- 切り替えに要する時間は目安となります。上記の時間で切り替えが完了することを保証するものではありません。

クラウド基盤が停止したと判断される条件について

- クラウド基盤の全機能が停止している場合、クラウド基盤は稼働しているが通話機能のうち SIP サーバ機能が稼働系/待機系ともに停止している場合、契約者拠点とメイン拠点のクラウド基盤との間で通信できない場合が該当します。

メイン拠点のクラウド基盤が停止し、自動的に DR 拠点へのログインに切り替えが行われたのち、メイン拠点のクラウド基盤が稼働した場合でも、DR 拠点へのログインが選択された状態が維持されます。メイン拠点へログインする場合は、クラウド基盤上のアプリケーション手動切り替えが必要となります。手動切り替えの手順については、「3 手動切り替え手順」(P.36) を参照してください。

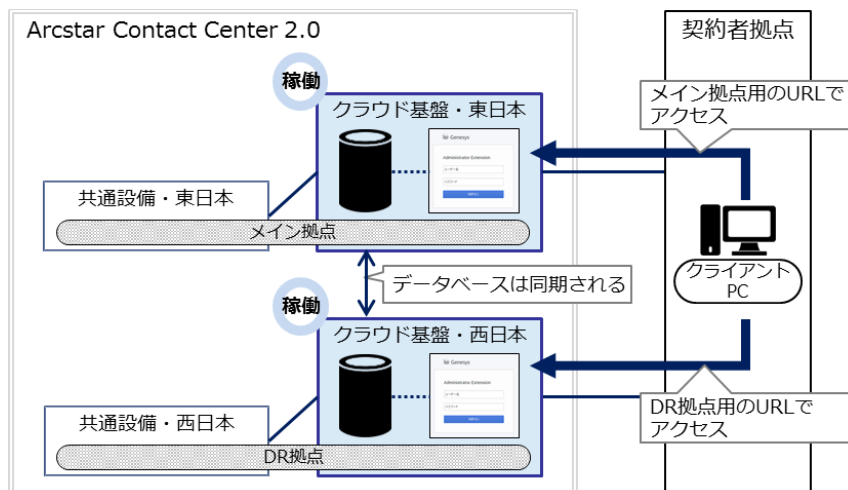


DR 拠点のクラウド基盤停止について

- 上記の状態では DR 拠点のクラウド基盤が停止した場合は、自動的にメイン拠点へのログインに切り替わります。

1.3 カスタマポータル

メイン拠点と DR 拠点でアクセス URL が異なりますが、データベースは拠点間で同期されています。カスタマポータルで設定するオブジェクトには、どちらの拠点でも利用できるオブジェクト（例：エージェント ID、スキル、内線番号など）と、メイン拠点用と DR 拠点用を個別に設定する必要があるオブジェクト（例：ルーティングポイント、バーチャルキューなど）があります。



以下の設定項目は、メイン拠点用と DR 拠点用を個別に設定する必要があります。

設定項目	概要
ルーティングポイント	メイン拠点用と DR 拠点用のスイッチオブジェクトとそれぞれ紐づけを行うため、設定時にどの拠点で利用するか指定が必要です。 メイン拠点用に「_J1_SwitchSIP」、DR 拠点用に「_J2_SwitchSIP」のサフィックスが付与されますが、カスタマポータル(GAX)からの設定時は表示されません。 メイン拠点/DR 拠点で同一名称のルーティングポイントを作成することが可能です。 サフィックスが異なるため別のオブジェクトとして認識されます。
バーチャルキュー	メイン拠点用と DR 拠点用のスイッチオブジェクトとそれぞれ紐づけを行うため、設定時にどの拠点で利用するか指定が必要です。 メイン拠点/DR 拠点で同一名称のバーチャルキューを作成することはできません。
統計定義	メイン拠点用と DR 拠点用の StatServer にそれぞれ設定を行うため、どの拠点の StatServer に設定を行うかの指定が必要です。
アウトバウンドキャンペーン設定に必要な各項目 (テーブルアクセス/コーリングリスト/キャンペーングループ等)	アウトバウンドキャンペーンで利用する「コーリングリスト作成用データベース (DAP)」「Outbound Contact Server」(発信制御を行うサーバ) の設定は、メイン拠点用と DR 拠点用がそれぞれ用意されています。 アウトバウンドキャンペーンの設定/実行において指定を行うため、どの拠点で実行するかを考慮した設定が必要です。

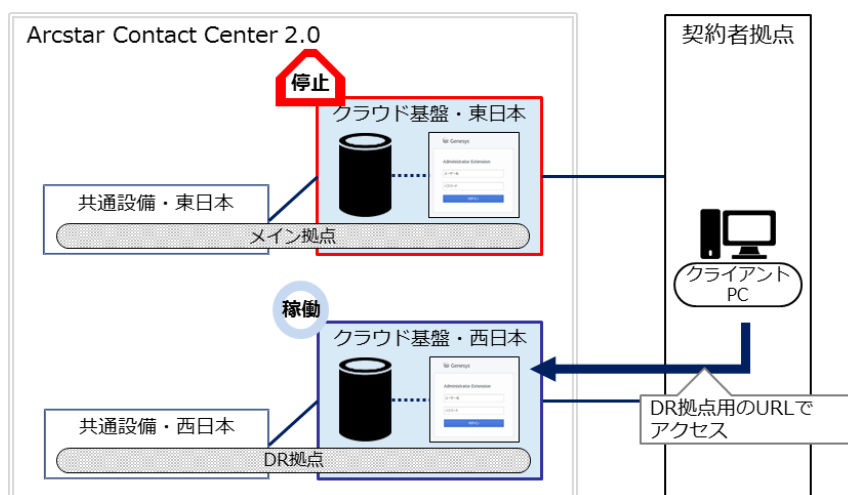
正常稼働時の切り替えについて

- 定期メンテナンスへの対応など、メイン拠点のクラウド基盤が正常に稼働している状態において、メイン拠点停止後にカスタマポータルの全て機能を利用可能とするための手順については「3 手動切り替え手順」(P.36)を参照してください。

カスタマポータル機能について

- カスタマポータルのユーザインタフェースを提供する Web サーバ/Web サーバへのアクセスを制御するロードバランサ/設定を保持するためのデータベース機能/リアルタイムレポート・ヒストリカルレポート・CDR レポートが利用する一部の機能が含まれます。これらを総称してカスタマポータル機能と定義しています。

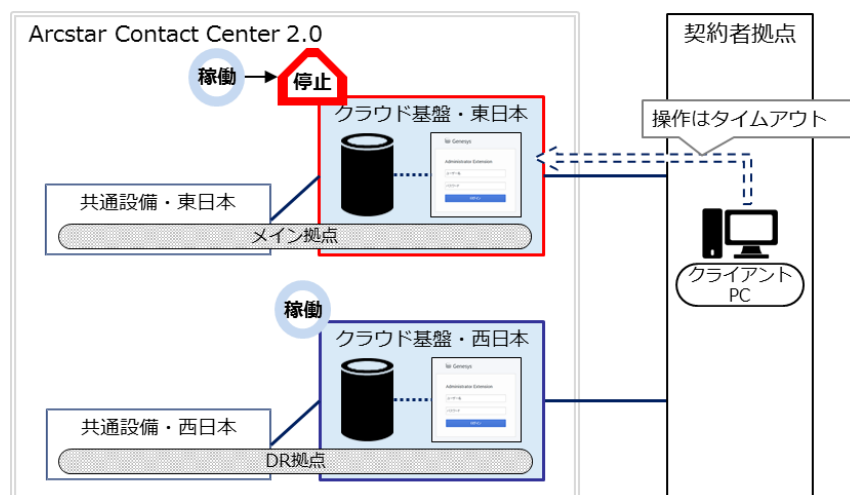
メイン拠点のクラウド基盤が停止している場合は、メイン拠点用の URL でカスタマポータルへアクセスすることができません。DR 拠点を利用した業務へ切り替えを行う場合は、DR 拠点用の URL でアクセスしてください。データベースの同期は一時的に停止しています。



クラウド基盤が停止していると判断される条件について

- クラウド基盤の全機能が停止している場合、クラウド基盤は稼働しているがカスタマポータル機能が稼働系/待機系ともに停止している場合、契約者拠点とメイン拠点のクラウド基盤との間で通信できない場合が該当します。

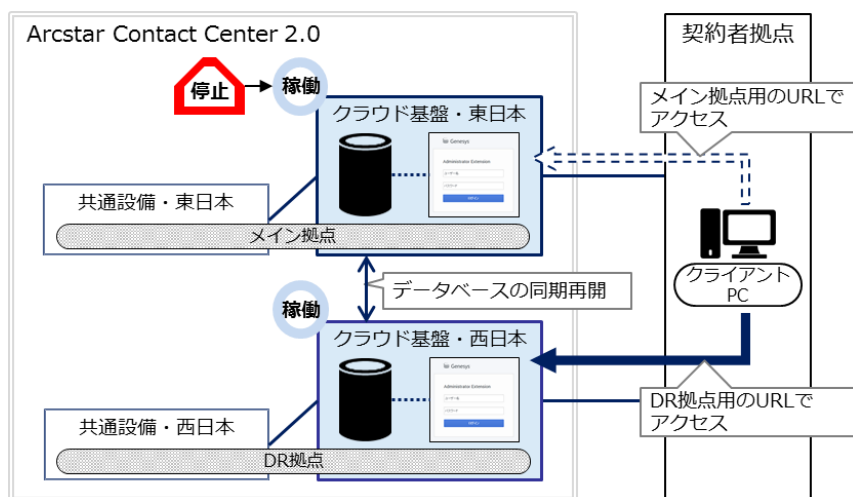
メイン拠点のカスタマポータルへアクセスしている状態でメイン拠点のクラウド基盤が停止した場合は、以降の操作がタイムアウトとなります。設定途中の項目は全て破棄されます。データベースの同期は一時的に停止されます。



クラウド基盤が停止したと判断される条件について

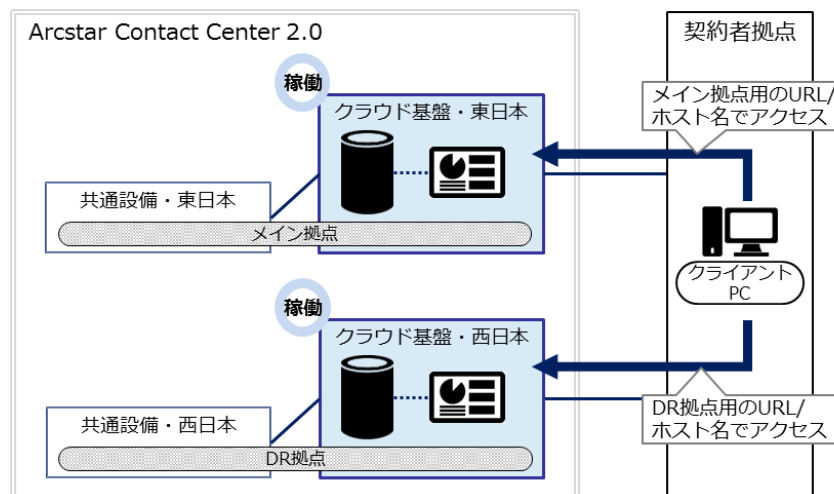
- クラウド基盤の全機能が停止している場合、クラウド基盤は稼働しているがカスタマポータル機能が稼働系/待機系ともに停止している場合、契約者拠点とメイン拠点のクラウド基盤との間で通信できない場合が該当します。

メイン拠点のクラウド基盤が停止し、DR 拠点へのアクセスに切り替えたのち、メイン拠点のクラウド基盤が稼働した場合は、メイン拠点のカスタマポータルへのアクセスが再度可能となります。データベースの同期が再開されます。



1.4 リアルタイムレポート

メイン拠点と DR 拠点で Pulse の場合はアクセスする URL、CCPulse+の場合は入力するホスト名が異なります。レポートに使用される統計情報は拠点ごとのデータベースに保持されます。メイン拠点を利用する場合は、メイン拠点のデータのみを参照することが可能です。DR 拠点を利用する場合は、DR 拠点のデータのみを参照することが可能です。Pulse のテンプレートも拠点ごとの設定となるため、カスタマイズを行う場合は拠点ごとの Pulse に設定が必要です。



統計値の取得について

- メイン拠点にアクセスした場合は、DR 拠点の統計値を取得することはできません。
- DR 拠点にアクセスした場合は、メイン拠点の統計値を取得することはできません。

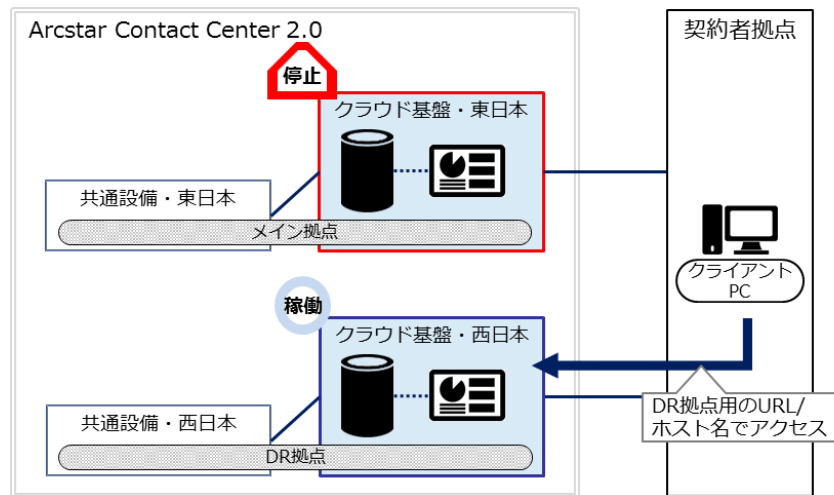
CCPulse+のテンプレートについて

- CCPulse+のテンプレートはクライアント PC にファイルとして保存するため、メイン拠点と DR 拠点で同一のテンプレートを利用する場合は、拠点ごとのテンプレート設定は不要です。
- メイン拠点と DR 拠点で異なるテンプレートを使用する場合は、拠点ごとのテンプレート設定が必要です。

リアルタイムレポート機能について

- リアルタイム統計情報を取得する機能/取得した統計情報を集計する機能/リアルタイムレポートを Web ブラウザで閲覧および設定する機能が含まれます。これらを総称してリアルタイムレポート機能と定義しています。
- リアルタイムレポート機能のうち、Web ブラウザで閲覧および設定する機能（Pulse）については、カスタマポータル（GAX）の機能を一部利用して提供しています。

メイン拠点のクラウド基盤が停止している場合は、メイン拠点のリアルタイムレポート(Pulse/CCPulse+)へアクセスまたは接続することができません。DR 拠点を利用した業務へ切り替えを行う場合は、DR 拠点用の URL/ホスト名で DR 拠点を利用してください。



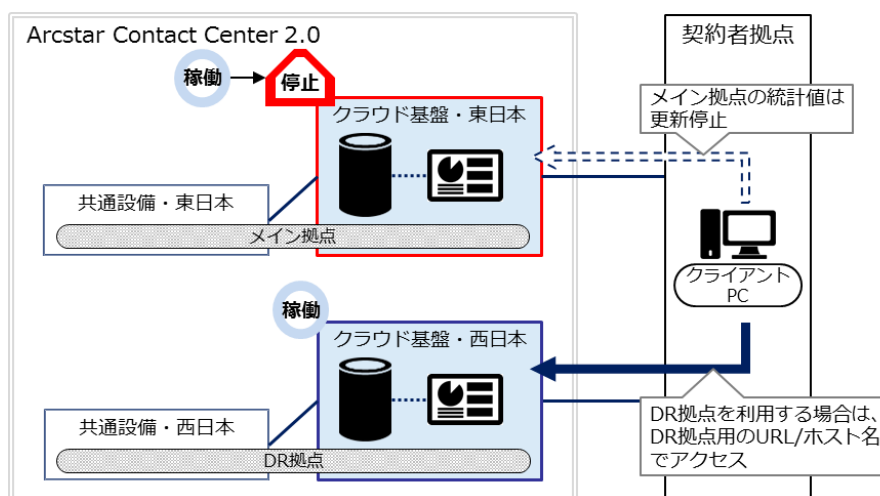
統計値の引継について

- リアルタイムレポートの統計値はメイン拠点から DR 拠点へ引き継がれません。

クラウド基盤が停止していると判断される条件について

- クラウド基盤の全機能が停止している場合、クラウド基盤は稼働しているがリアルタイムレポート機能が稼働系/待機系ともに停止している場合、契約者拠点とメイン拠点のクラウド基盤との間で通信できない場合が該当します。

メイン拠点を利用している状態でメイン拠点のクラウド基盤が停止した場合は、Pulse では統計値の更新が停止し、以降の更新時にエラー表示となります。CCPulse+では統計値の更新が停止します。



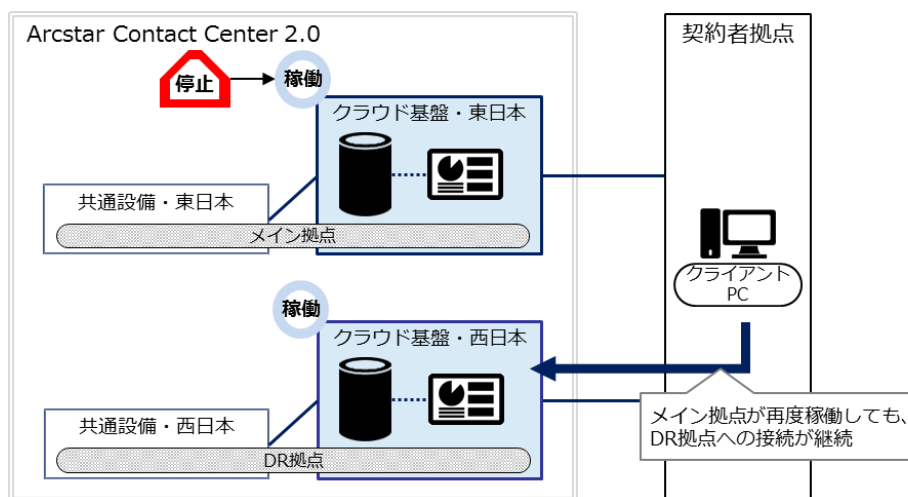
統計値の引継について

- リアルタイムレポートの統計値はメイン拠点から DR 拠点へ引き継がれません。

クラウド基盤が停止したと判断される条件について

- クラウド基盤の全機能が停止している場合、クラウド基盤は稼働しているがリアルタイムレポート機能が稼働系/待機系ともに停止している場合、契約者拠点とメイン拠点のクラウド基盤との間で通信できない場合が該当します。

メイン拠点のクラウド基盤が停止し、自動的に DR 拠点へのログインに切り替えが行われたのち、メイン拠点のクラウド基盤が稼働した場合でも、DR 拠点へ接続された状態が維持されます。メイン拠点を利用した業務へ切り替えを行う場合は、メイン拠点用の URL/ホスト名でメイン拠点へアクセスしてください。



統計値の引継について

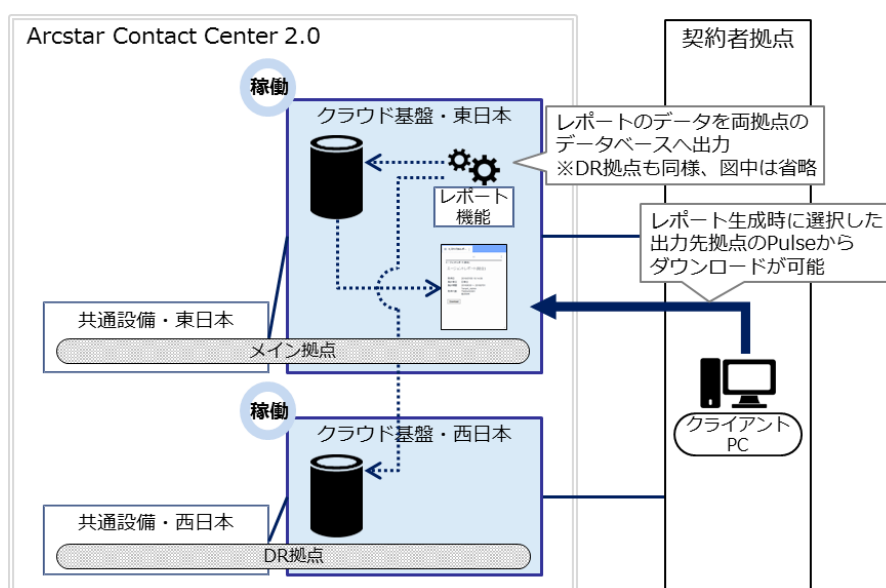
- リアルタイムレポートの統計値は DR 拠点からメイン拠点へ引き継がれません。

1.5 ヒストリカルレポート/CDR レポート

CDR レポート機能の利用について

- 有料オプションとなります。利用には事前の申し込みが必要です。
- CDR レポート機能を利用していない場合は、本項に記載の CDR レポートに関する内容は該当しません。

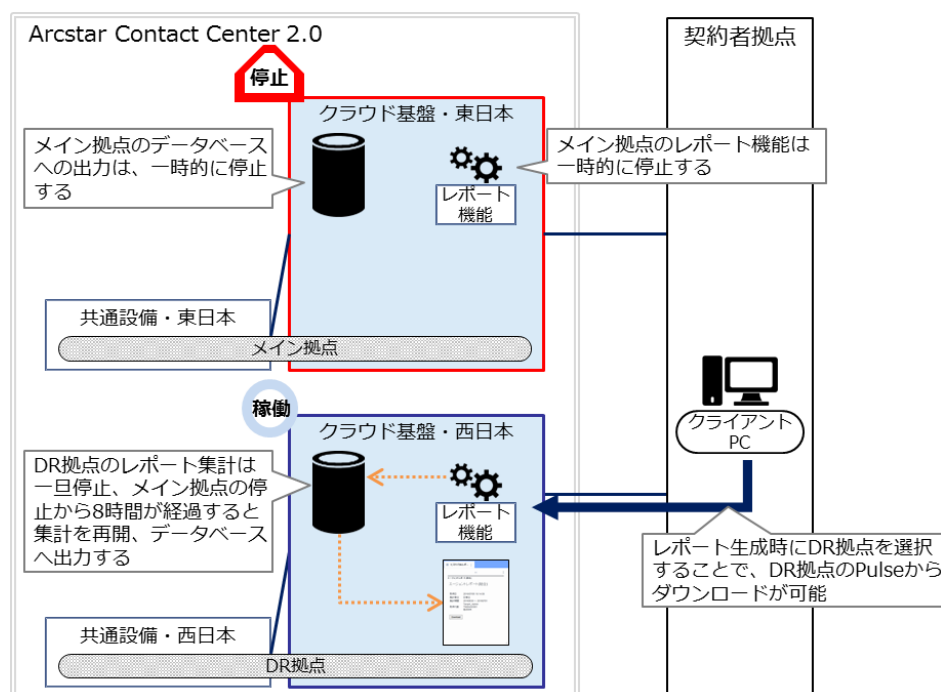
レポートのデータは両拠点のデータベースに出力されています。レポートの生成を行うカスタマポータルはメイン拠点と DR 拠点でアクセス URL が異なります。レポートのダウンロードを行う Pulse のウィジェットは、レポート生成時にどちらの拠点でダウンロードするかを指定する必要があります。レポートのデータはメイン拠点/DR 拠点の区別なく 1 つのレポートとして生成/出力されます。



レポート機能について

- 統計情報を取得する機能/統計情報を集計する機能/集計した統計情報をレポートのフォーマットに加工する機能/Web ブラウザでレポートを出力およびダウンロードする機能が含まれます。これらを総称してレポート機能と定義しています。
- レポート機能のうち、Web ブラウザでレポートを出力およびダウンロードする機能については、カスタマポータル (GAX) の機能を一部利用して提供しています。

メイン拠点のクラウド基盤が停止している場合は、メイン拠点のカスタマポータル(GAX)/Pulse へアクセスすることができません。メイン拠点のレポート機能はデータベースへの出力を一時的に停止しています。DR 拠点を利用した業務へ切り替えを行う場合は、DR 拠点用の URL でカスタマポータル(GAX)/Pulse へアクセスし、レポート生成時に DR 拠点でのダウンロードを指定してください。

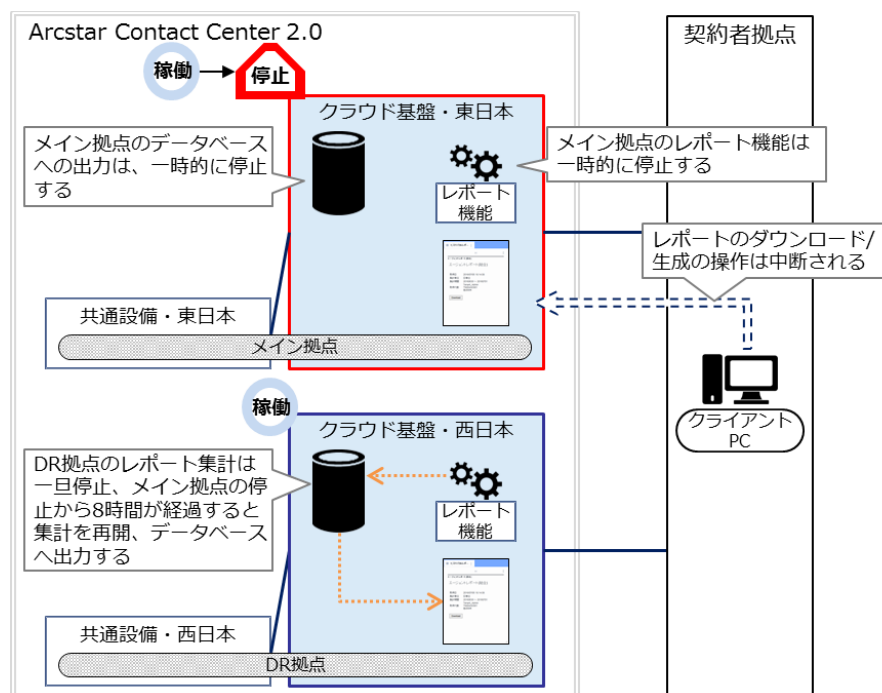


クラウド基盤が停止していると判断される条件について

- クラウド基盤の全機能が停止している場合、クラウド基盤は稼働しているがレポート機能が稼働系/待機系ともに停止している場合、契約者拠点とメイン拠点のクラウド基盤との間で通信できない場合が該当します。

メイン拠点停止時はデータの整合性を維持するため、DR 拠点のレポート機能のうち、収取したデータを集計する機能が一時的に停止します。データを収集する機能およびダウンロードする機能は継続して動作します。メイン拠点の復旧までに要した時間によって動作が異なります。詳細は「1.5.1 メイン拠点停止時間によるレポート集計動作」(P.24) を参照してください。

メイン拠点のカスタマポータル(GAX)/Pulse へアクセスし、レポートの生成/ダウンロードを実行している状態でメイン拠点のクラウド基盤が停止した場合は、処理は中断されます。以降の操作がタイムアウトとなります。メイン拠点のレポート機能はデータベースへの出力を一時的に停止します。DR 拠点のレポート機能はメイン拠点のデータベースへの出力を一時的に停止しますが、DR 拠点のデータベースへの出力は継続されます。

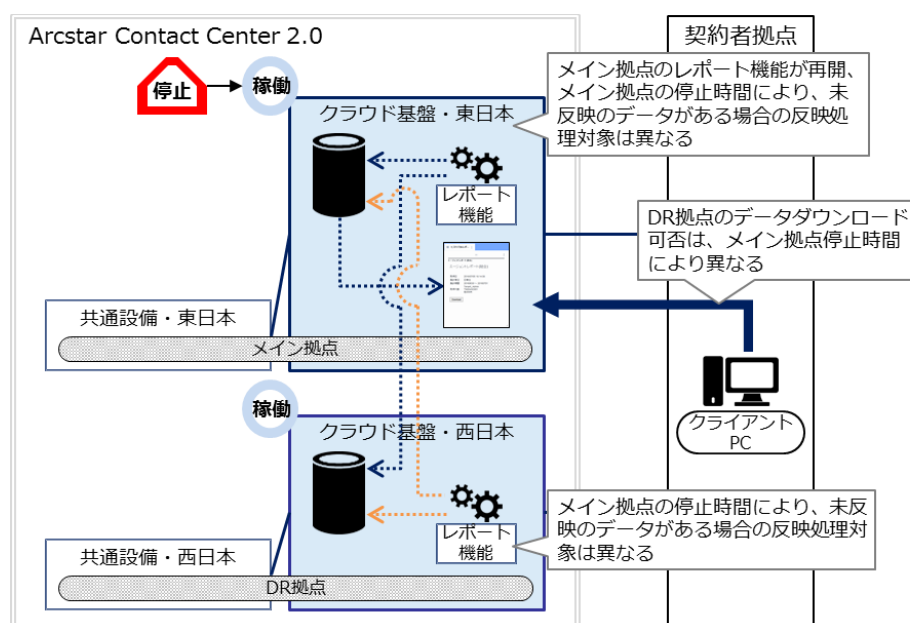


クラウド基盤が停止したと判断される条件について

- クラウド基盤の全機能が停止している場合、クラウド基盤は稼働しているがレポート機能が稼働系/待機系ともに停止している場合、契約者拠点とメイン拠点のクラウド基盤との間で通信できない場合が該当します。

メイン拠点停止時はデータの整合性を維持するため、DR 拠点のレポート機能のうち、収取したデータを集計する機能が一時的に停止します。データを収集する機能およびダウンロードする機能は継続して動作します。メイン拠点の復旧までに要した時間によって動作が異なります。詳細は「1.5.1 メイン拠点停止時間によるレポート集計動作」(P.24)を参照してください。

メイン拠点のクラウド基盤が停止し、DR 拠点へのアクセスに切り替えたのち、メイン拠点のクラウド基盤が稼働した場合は、メイン拠点のカスタマポータル(GAX)/Pulse からレポートの生成/ダウンロードが再度可能となります。DR 拠点を利用していた間のレポートのデータのうち、メイン拠点のデータベースへ出力されていないデータがある場合は、メイン拠点が停止していた時間によりそのダウンロード可否が異なります。詳細は「1.5.1 メイン拠点停止時間によるレポート集計動作」(P.24)を参照してください。



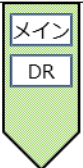
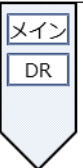
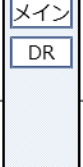
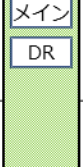
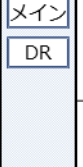
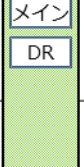
正常稼働時の切り替えについて

- DR 拠点を利用していた間のレポートのデータ量が多い場合は、メイン拠点のデータベースへの出力に時間を要することがあります。
- メイン拠点で生成したレポートに DR 拠点を利用していた間のデータが出力されない場合は、しばらく時間をおいてから生成処理を再実行するか、DR 拠点のカスタマポータル(GAX)からレポートの生成を行ってください。

1.5.1 メイン拠点停止時間によるレポート集計動作

メイン拠点停止時はデータの整合性を維持するため、DR 拠点のレポート機能のうち、収集したデータを集計する機能が一時的に停止します。データを収集する機能およびダウンロードする機能は継続して動作します。メイン拠点の復旧までに要した時間によって動作が異なります。

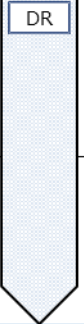
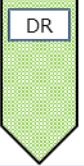
メイン拠点が 8 時間以内に復旧した場合の動作は以下のとおりです。復旧後はメイン拠点/DR 拠点で DR 拠点が収集したデータの集計が順次実施されダウンロードが可能となります。

	メイン拠点のレポート機能		DR拠点のレポート機能		動作概要
	収集	集計	収集	集計	
① 平常稼働					• 両拠点で両拠点のデータを収集/集計
② 8時間以内 メイン拠点 復旧					• データ整合性維持のため、DR拠点の集計機能が停止 • 収集機能は継続して動作、ただし対象はDR拠点のみ
③					• メイン拠点の収集/集計機能が再開 • DR拠点の収集/集計機能が再開
④ 8時間経過					

レポート用データの収集と集計について

- ②の間は DR 拠点においてメイン拠点が停止するまでのレポートのダウンロードが可能です。
- ②の間に DR 拠点で収集されたデータは③でメイン拠点/DR 拠点の集計機能が順次集計し、ダウンロード用のデータに反映します。②の間のデータ量により反映に時間がかかる場合があります。

メイン拠点の復旧に 8 時間以上要した場合の動作は以下のとおりです。メイン拠点復旧後も DR 拠点で収集されたデータはメイン拠点での集計対象となりません。

	メイン拠点のレポート機能		DR拠点のレポート機能		動作概要
	収集	集計	収集	集計	
① 平常稼働					• 両拠点で両拠点のデータを収集/集計
② 8時間以内					• データ整合性維持のため、DR拠点の集計機能が停止 • 収集機能は継続して動作、ただし対象はDR拠点のみ
③ 8時間経過					• 集計再開 • 停止中に収集されたDR拠点のデータは順次集計される
④ 平常稼働					• メイン拠点復旧で平常稼働の状態に回復

レポート用データの収集と集計について

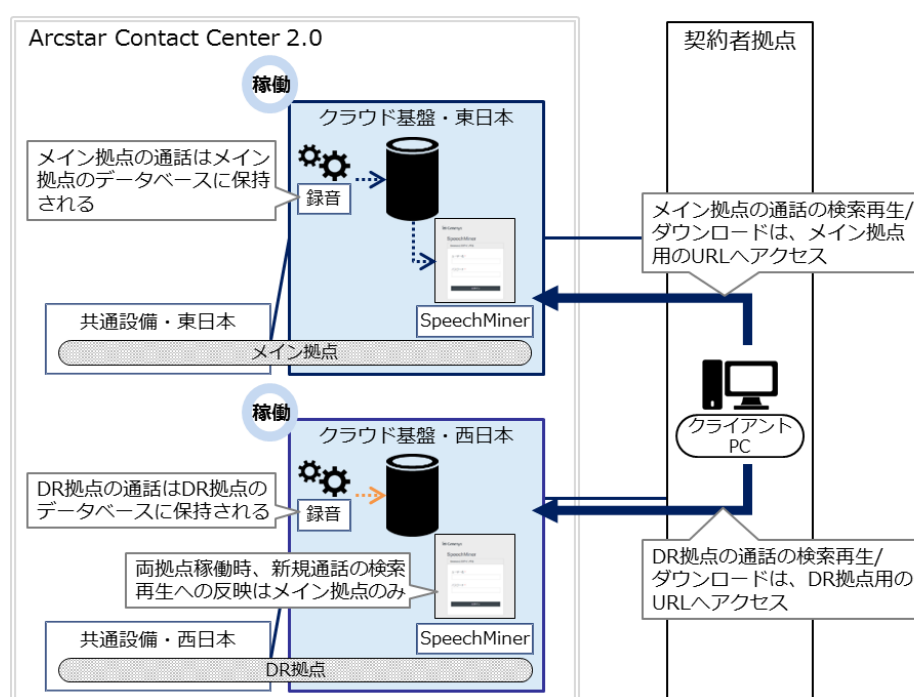
- ②の間は DR 拠点においてメイン拠点が停止するまでのレポートのダウンロードが可能です。
- ②の間に DR 拠点で収集されたデータは③で DR 拠点の集計機能が順次集計し、ダウンロード用のデータに反映します。
②の間のデータ量により反映に時間がかかる場合があります。
- ④でメイン拠点の集計機能が回復しても、②/③の間で DR 拠点で収集されたデータはメイン拠点での集計対象となりません。メイン拠点への切り替えを実施する前に、レポートのダウンロードを行ってください。

1.6 通話録音

通話録音機能の利用について

- 有料オプションとなります。利用には事前の申し込みが必要です。
- 通話録音機能を利用していない場合は、本項に記載の内容は該当しません。

メイン拠点と DR 拠点で検索再生/ダウンロードの利用する SpeechMiner にアクセスする URL が異なります。録音された通話のデータは拠点ごとのデータベースに保持されます。メイン拠点の SpeechMiner を利用する場合は、メイン拠点の通話録音のみ検索再生/ダウンロードが可能です。DR 拠点の SpeechMiner を利用する場合は、DR 拠点の通話録音のみ検索再生/ダウンロードが可能です。



録音された通話の検索再生への反映機能について

- メイン拠点/DR 拠点のいずれかの拠点でのみ動作しています。両拠点とも稼働している平常時において、DR 拠点での新規通話は録音されていますが、SpeechMiner への検索再生には反映されません。
- DR 拠点への切り替えが行われた際に、未反映となっていた保存期間内の通話の録音が順次 SpeechMiner への検索再生に反映されます。
- 平常時の DR 拠点利用は DR 機能における動作保証対象外となります。平常時に DR 拠点を利用した場合の手動反映の依頼については、対応できかねますのでご了承ください。

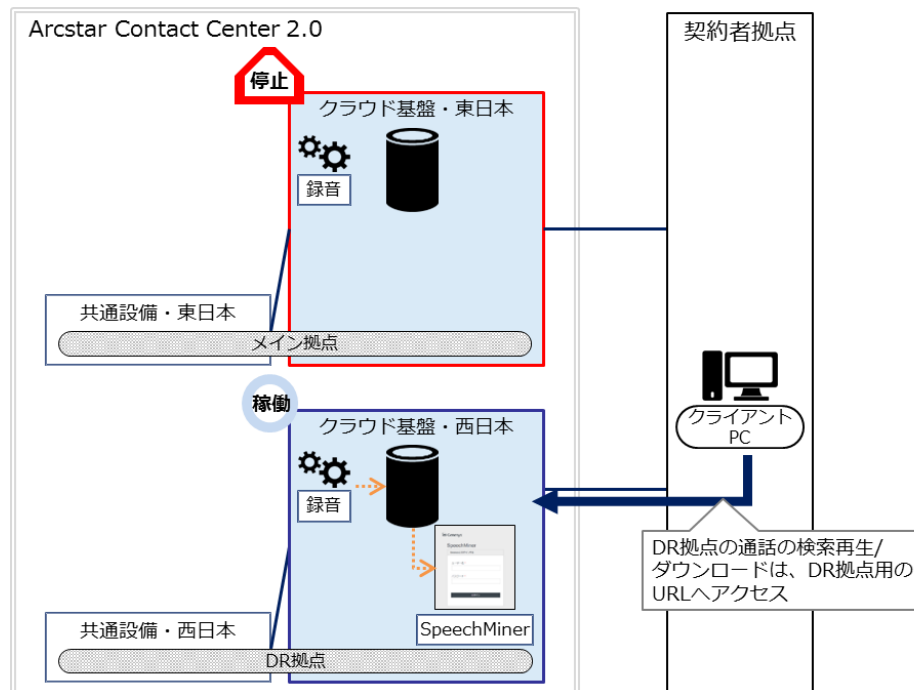
通話録音の検索再生/ダウンロードについて

- メイン拠点の SpeechMiner にアクセスした場合は、DR 拠点の通話録音を検索再生/ダウンロードすることはできません。
- DR 拠点の SpeechMiner にアクセスした場合は、メイン拠点の通話録音を検索再生/ダウンロードすることはできません。
- 設備故障などによりインデックス情報の再構成を行う必要が発生した場合には、メイン拠点の SpeechMiner で DR 拠点の通話録音が検索できる状態となることがあります。ただし再生/ダウンロードすることはできません。

通話録音機能について

- 通話を録音する機能/録音した通話を検索可能とする機能/録音した通話を再生・ダウンロード可能とする機能が含まれます。これらを総称して通話録音機能と定義しています。

メイン拠点のクラウド基盤が停止している場合は、メイン拠点の SpeechMiner へアクセスすることができません。DR 拠点を利用した業務へ切り替えを行う場合は、DR 拠点の SpeechMiner へアクセスしてください。



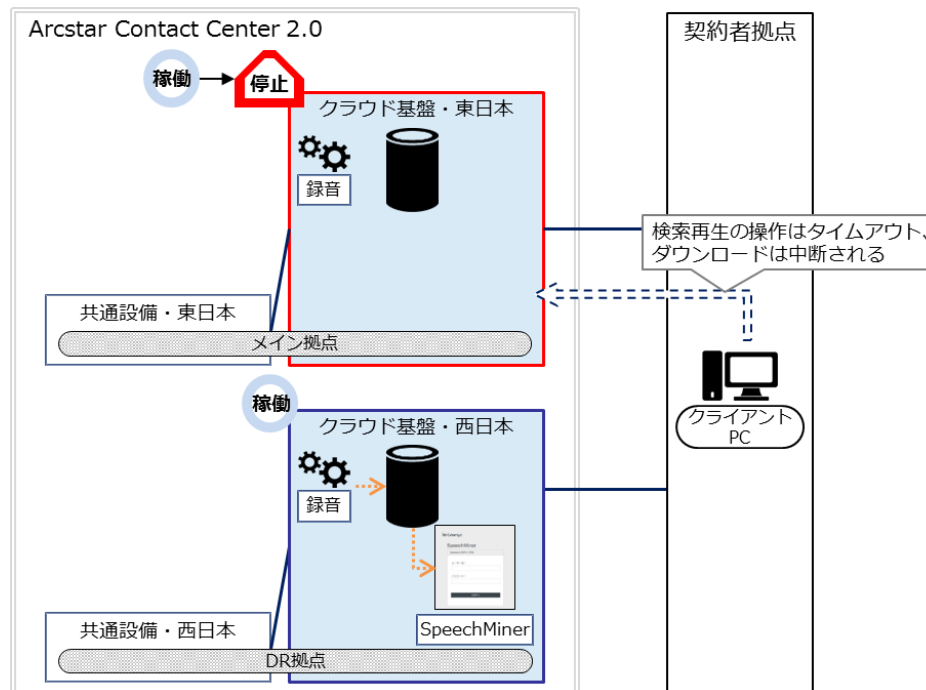
通話録音の検索再生/ダウンロードについて

- DR 拠点の SpeechMiner にアクセスした場合は、メイン拠点の通話録音を検索再生/ダウンロードすることはできません。

クラウド基盤が停止していると判断される条件について

- クラウド基盤の全機能が停止している場合、クラウド基盤は稼働しているが通話録音機能が稼働系/待機系ともに停止している場合、契約者拠点とメイン拠点のクラウド基盤との間で通信できない場合が該当します。

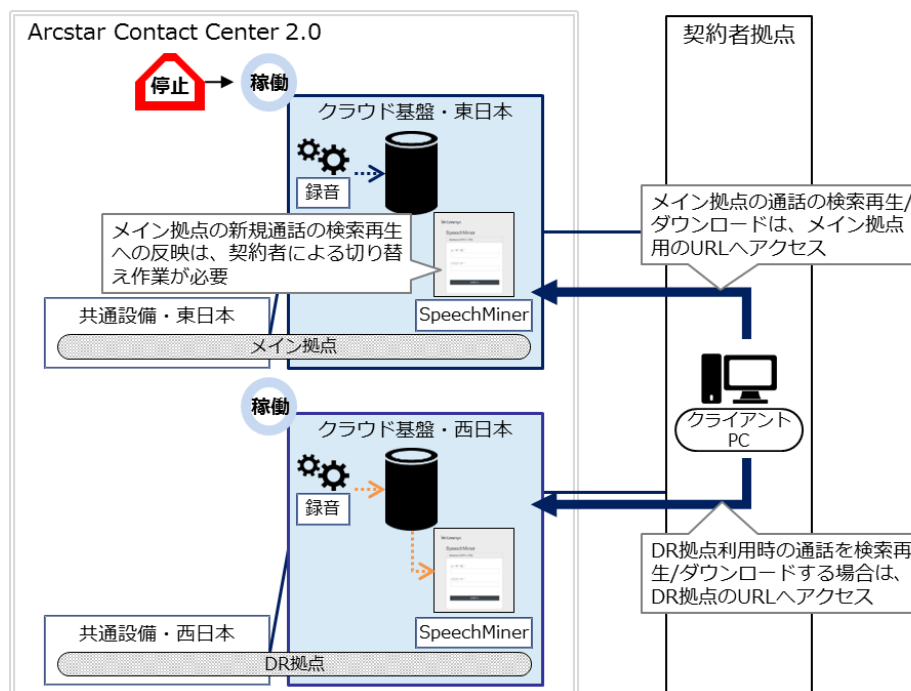
メイン拠点を利用している状態でメイン拠点のクラウド基盤が停止した場合は、通話録音機能が停止します。SpeechMiner による検索再生は、実行中の操作と以降の操作がタイムアウトとなります。SpeechMiner によるダウンロードは中断されます。



クラウド基盤が停止ししたと判断される条件について

- クラウド基盤の全機能が停止している場合、クラウド基盤は稼働しているが通話録音機能が稼働系/待機系ともに停止している場合、契約者拠点とメイン拠点のクラウド基盤との間で通信できない場合が該当します。

メイン拠点のクラウド基盤が停止し、DR 拠点へのアクセスに切り替えたのち、メイン拠点のクラウド基盤が稼働した場合は、メイン拠点の SpeechMiner から検索再生/ダウンロードが再度可能となります。



録音された通話の検索再生への反映機能について

- メイン拠点/DR 拠点のいずれかの拠点でのみ動作しています。DR 拠点からメイン拠点へ切り戻す場合には、契約者による切り替え作業が必要となります。
- 切り替え作業の手順は「3.4 通話録音切り替え」(P.55)を参照してください。

2. DR 拠点への切り替え

DR 拠点は以下の場合において利用が可能となります。

DR 拠点の利用が可能となる場合	
1.	クラウド基盤のサイト被災/設備故障に伴い、自動で DR 拠点への切り替えが行われた場合
2.	クラウド基盤の一部故障、共通設備の一部故障または被災により、DR 拠点への切り替えが必要と NTT ドコモビジネスが判断し、故障情報により契約者へ DR 拠点への手動切替を通知した場合
3.	定期/緊急メンテナンスの実施に伴い、DR 拠点への切り替えが必要と NTT ドコモビジネスが判断し、工事情報により契約者へ DR 拠点への手動切替を通知した場合

上記の条件を満たさない場合は DR 拠点を利用できません。ただし、以下の例外事項は除きます。

例外事項	
1.	メンテナンスに伴う手動切り替え時、または DR 拠点から再度メイン拠点への切り替え時において、一時的にメイン拠点と DR 拠点の両方を同時に利用すること
2.	DR 拠点の利用に必要な設定を行うために、DR 拠点のカスタマポータル/Pulse/SpeechMiner へアクセスすること、または IRD/CCPulse+/WDE の各ツールを利用して DR 拠点へログインすること
3.	DR 拠点利用時のデータを取得するために、DR 拠点のカスタマポータル/Pulse/SpeechMiner へアクセスすること

故障情報/工事情報の通知について

- 故障情報/工事情報は、NTT ドコモビジネスサポートサイト (<https://support.ntt.com/accs2>) に掲載します。お客さまサポート ID を登録いただくことで、故障情報/工事情報のメール通知機能を利用することができます。

条件を満たさない場合の手動切り替えについて

- 契約者のシステム管理者による手順確認や、被災時の訓練などを目的に DR 拠点への手動切り替え実施を希望される場合は、NTT ドコモビジネスの営業担当者へご相談ください。

2.1 自動切り替え

以下の条件を満たす場合は、メイン拠点から DR 拠点へ自動で切り替えが行われます。

自動切り替えとなる条件	
1	メイン拠点のクラウド基盤設備が全断となった場合
.	(大規模災害による被災、稼働系/待機系の両系同時設備故障、付随する電源等の故障による全断などが該当)

両拠点の全断について

- ・メイン拠点/DR 拠点のクラウド基盤設備が同時に全断となった場合は、Arcstar Contact Center 2.0 を利用できません。

メイン拠点への切り戻しについて

- ・メイン拠点復旧後にメイン拠点へ切り戻しを行うためには、手動切り替えが必要となります。メイン拠点の復旧は故障情報の回復報においてその旨を契約者へ通知します。
- ・手動切り替えの手順は、「3 手動切り替え手順」(P.36)を参照してください。

各機能の切り替え要否および切り替えを実施しない場合の影響は以下のとおりです。

機能名		契約者切り替え	切り替えを実施しない場合の影響
ソフトフォン(WDE)/通話機能		不要	新規通話の発着信不可
カスタマポータル		不要	カスタマポータルの参照/設定投入不可
リアルタイムレポート (CCPulse+)	データ集計	不要	
	参照/更新	不要	CCPulse+を利用したリアルタイムレポートの参照/更新不可
リアルタイムレポート (Pulse)	データ集計	不要	
	参照/更新[※1]	不要	Pulse を利用したリアルタイムレポートの参照/更新不可
ヒストリカルレポート	データ集計	不要	
	出力/ダウンロード [※1]	不要	GAX を利用した出力/Pulse を利用したレポートのダウンロード不可
CDR レポート	データ集計	不要	
	出力/ダウンロード [※1]	不要	GAX を利用した出力/Pulse を利用したレポートのダウンロード不可
通話録音		不要	新規通話の検索再生不可

[※1]の機能はカスタマポータル（GAX）の機能を一部利用して提供しているため、カスタマポータルの対応を行うことにより対応が完了となります。本マニュアルにおいてはカスタマポータルの対応として記載している内容に含みます。

通話録音機能/CDR レポート機能の利用について

- 有料オプションとなります。利用には事前の申し込みが必要です。
- 利用していない場合は、本項に記載の両機能に関する内容は該当しません。

2.2 手動切り替え

以下の条件を満たす場合は、手動切り替えにより DR 拠点で業務を継続することが可能となります。

手動切替が必要となる条件	
1.	契約者拠点とメイン拠点のクラウド基盤を接続する Arcstar Universal One（MCC for ECL2.0 を含む）の故障
2.	メイン拠点と DR 拠点の拠点間接続機能の故障
3.	メイン拠点の共通設備の故障
4.	メイン拠点 IPVoice の故障

両拠点の全断について

- メイン拠点/DR 拠点を接続する Arcstar Universal One（MCC for ECL 2.0 含む）、メイン拠点/DR 拠点の共通設備、メイン拠点用/DR 拠点用の IPVoice がそれぞれ同時に全断となった場合は、Arcstar Contact Center 2.0 を利用できません。

メイン拠点への切り戻しについて

- メイン拠点復旧後にメイン拠点へ切り戻しを行うためには、手動切り替えが必要となります。メイン拠点の復旧は故障情報の回復報においてその旨を契約者へ通知します。
- 切り戻しに伴う手動切り替え手順についても本手順を参照してください。

各機能の切り替え要否および切り替えを実施しない場合の影響は以下のとおりです。

機能名		契約者切り替え	切り替えを実施しない場合の影響
DNS サーバ設定		必要となる場合あり	IRD/アウトバウンドキャンペーン(Genesys Administrator)の参照/設定投入不可
ソフトフォン(WDE)/通話機能		必要となり場合あり	新規通話の発着信不可
カスタマポータル		必要となる場合あり	カスタマポータルの参照/設定投入不可
リアルタイムレポート (CCPulse+)	データ集計	不要	
	参照/更新	必要となり場合あり	CCPulse+を利用したリアルタイムレポートの参照/更新不可
リアルタイムレポート (Pulse)	データ集計	不要	
	参照/更新[※1]	必要となる場合あり	Pulse を利用したリアルタイムレポートの参照/更新不可
ヒストリカルレポート	データ集計	不要	
	出力/ダウンロード [※1]	必要となる場合あり	GAX を利用した出力/Pulse を利用したレポートのダウンロード不可
CDR レポート	データ集計	不要	
	出力/ダウンロード [※1]	必要となる場合あり	GAX を利用した出力/Pulse を利用したレポートのダウンロード不可
通話録音		必要となる場合あり	新規通話の検索再生不可

[※1]の機能はカスタマポータル（GAX）の機能を一部利用して提供しているため、カスタマポータルの対応を行うことにより対応が完了となります。本マニュアルにおいてはカスタマポータルの対応として記載している内容に含みます。

手動切り替えの実施について

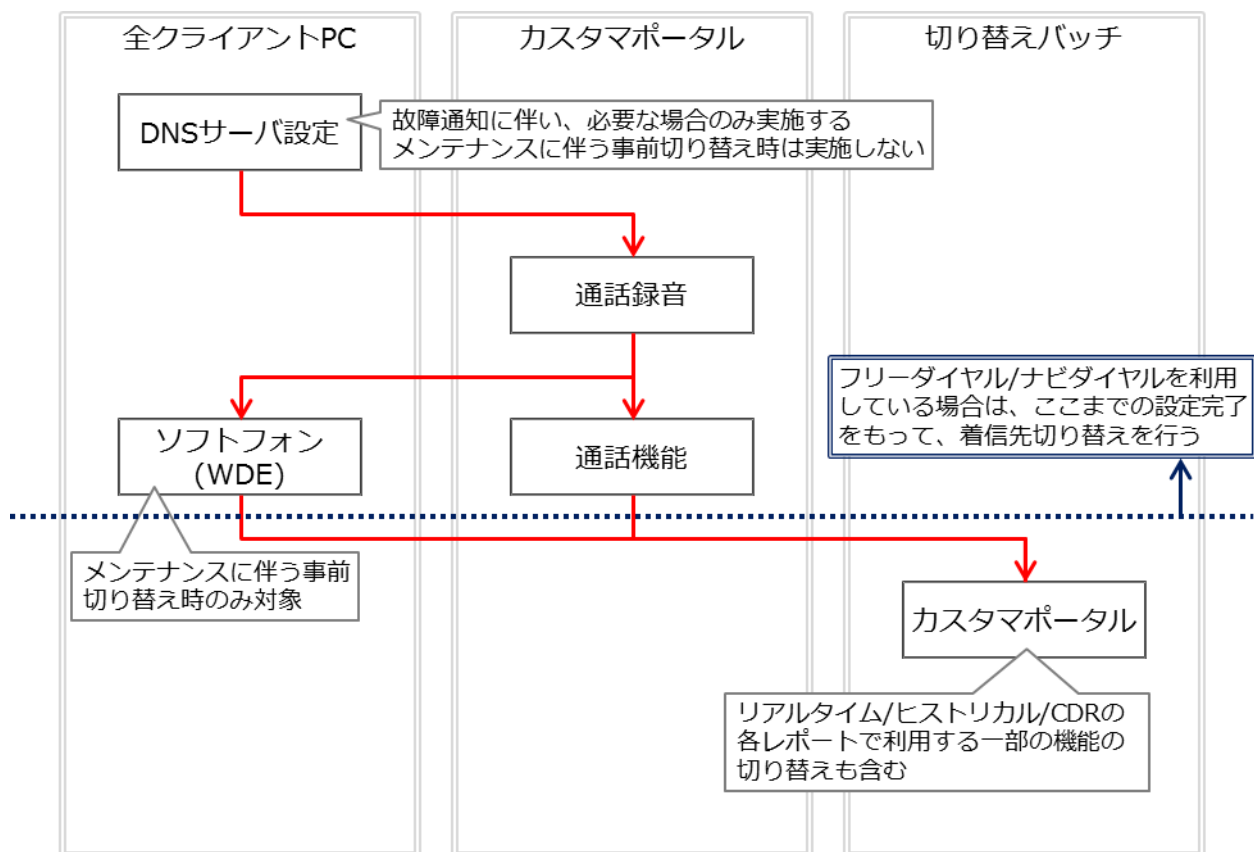
- ・手動切り替えにより DR 拠点で業務を継続することが可能となる場合には、故障情報においてその旨を契約者へ通知します。切り替えが必要な機能名をあわせて故障情報で通知します。

通話録音機能/CDR レポート機能の利用について

- ・有料オプションとなります。利用には事前の申し込みが必要です。
- ・利用していない場合は、本項に記載の両機能に関する内容は該当しません。

3. 手動切り替え手順

メイン拠点から DR 拠点への切り替え/DR 拠点からメイン拠点への切り替え（切り戻し）において、切り替え方法と切替手順の概要は以下のとおりです。



3.1 カスタマポータル切り替えの事前準備

カスタマポータルの切り替えに必要なバッチの実行には、クライアント PC の事前設定が必要となります。バッチを実行するクライアント PC に対しては、平時において設定を実施いただくことを推奨します。

事前準備の対象となるクライアント PC について

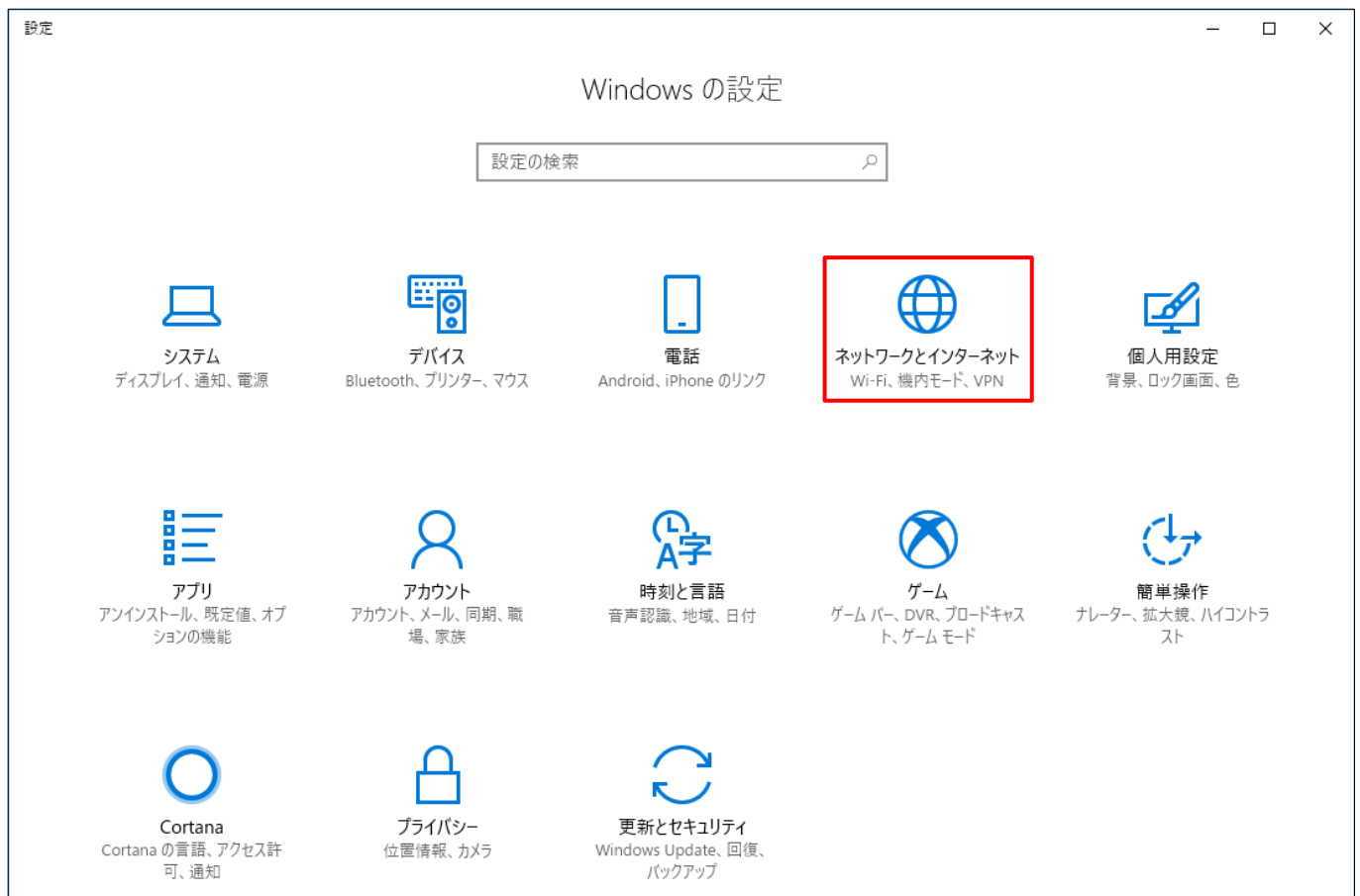
- 事前準備はカスタマポータルの切替バッチを実行する可能性のあるクライアント PC で実施が必要です。
- カスタマポータルの切替バッチは 1 台のクライアント PC で実行します。Arcstar Contact Center 2.0 を利用する全てのクライアント PC で実行する必要はありません。

3.1.1 ネットワーク接続設定の確認と変更

Windows 10 のバージョンによる差異について

- Windows 10 のバージョンにより、以降の手順において画面の構成やアイコンの表示などが異なる場合があります。本マニュアルの画面は Windows 10 バージョン 1709 となります。
- 別途明記している場合を除き、画面差異は設定手順には影響がありません。

(1) ネットワーク接続のプロファイルが「プライベート」に設定されているか確認します。スタートメニューから「設定」をクリックし、「ネットワークとインターネット」をクリックします。



(2) 「ネットワークとインターネット」が表示されます。左ペインから Arcstar Contact Center 2.0 に利用している接続を選択します。右ペインに選択した接続の詳細が展開されます。画面は「イーサネット」の場合の例となります。



(3) 展開された接続情報から、接続アイコンをクリックします。



(4) ネットワークプロファイルが表示されます。「プライベート」が選択されていることを確認します。「パブリック」が選択されている場合は、「プライベート」を選択します。

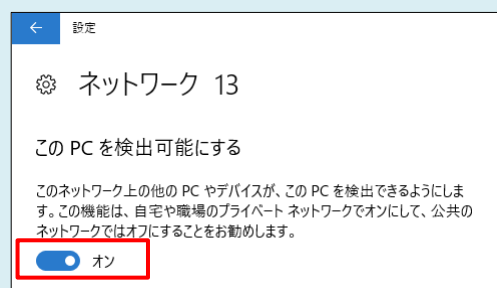


ネットワークプロファイルの表示について

- ネットワークに接続された状態で行ってください。未接続の状態では、パブリック/プライベートの設定は表示されません。

バージョン 1706 以前の場合について

- Windows 10 バージョン 1706 以前のバージョンにおいては、「この PC を検出可能にする」設定となります。「オン」にすることで、プライベート設定となります。



3.1.2 切り替えバッチ実行用設定

(1) コマンドプロンプトを管理者として実行します。



管理者として実行について

クライアント PC の OS に応じて、スタートメニューから以下の手順で起動してください。

- Windows 10 バージョン 1709 以降 / Windows 11
Windows システム ツール ⇒ コマンドプロンプトを右クリックし、[その他]から「管理者として実行」をクリック
- Windows 10 バージョン 1706 以前
すべてのアプリ ⇒ Windows システム ツール ⇒ コマンドプロンプトを右クリックし、[その他]から「管理者として実行」をクリック

(2) Windows PowerShell を起動します。コマンドプロンプトに以下のコマンドを入力します。

powershell

```
Microsoft Windows [Version 10.0.16299.125]
(c) 2017 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\WINDOWS\system32>powershell
```

コマンドプロンプトの表示について

- 画面は Windows 10 バージョン 1709 の場合の例となります。Windows 10 バージョン 1706 以前の場合は、バージョン表記などが異なります。

(3) Windows PowerShell が起動します。コマンドプロンプトの先頭に「PS」が表示されます。

```
Windows PowerShell
Copyright (C) Microsoft Corporation. All rights reserved.

PS C:\WINDOWS\system32>
```

(4) Windows PowerShell に以下のコマンドを入力します。

Enable-PSRemoting -Force

```
Windows PowerShell
Copyright (C) Microsoft Corporation. All rights reserved.

PS C:\WINDOWS\system32> Enable-PSRemoting -Force
WinRM は要求を受信するように更新されました。
WinRM サービスの種類を正しく変更できました。
WinRM サービスが開始されました。

WinRM はリモート管理用に更新されました。
WinRM ファイアウォールの例外を有効にしました。
ローカル ユーザーにリモートで管理権限を付与するよう LocalAccountTokenFilterPolicy を構成しました。
PS C:\WINDOWS\system32>
```

処理が正常に完了すると、上記のメッセージが表示されます。本設定が既に行われているクライアント PC で同コマンドを入力した場合には、以下のメッセージ表示となります。

```
Windows PowerShell
Copyright (C) Microsoft Corporation. All rights reserved.

PS C:\WINDOWS\system32> Enable-PSRemoting -Force
WinRM は既にこのコンピューター上で要求を受信するように設定されています。
このコンピューター上でのリモート管理には、WinRM が既に選択されています。
PS C:\WINDOWS\system32>
```

(5) Windows PowerShell に以下のコマンドを入力します。

```
Set-Item WSMan:\localhost\Client\TrustedHosts -Value "j1-mm01-0,j2-mm01-0,j1-dbs02-0,j2-dbs02-0"
```

確認のプロンプトが表示されます。「Y」を入力します。

```
PS C:\WINDOWS\system32> Set-Item WSMan:\localhost\Client\TrustedHosts -Value "j1-mm01-0, j2-mm01-0, j1-dbs02-0, j2-dbs02-0"
```

WinRM セキュリティの構成。
このコマンドは WinRM クライアントの TrustedHosts の一覧を変更します。TrustedHosts
の一覧内にあるコンピューターは認証されない可能性があります。クライアントはこれらのコンピューターに資格情報を送
信する可能性があります。この一覧を変更しますか?
[Y] はい(Y) [N] いいえ(N) [S] 中断(S) [?] ヘルプ (既定値は "Y"): Y

```
PS C:\WINDOWS\system32>
```

以上で事前準備の設定は完了です。

3.1.3 切り替えバッチの配置

ビジネスポータルで以下のファイルを提供しています。

ファイル名	提供バージョン
DR_Switching_Batch_1.1.0.zip	1.10

ZIP ファイルを展開すると、以下の 5 ファイルが作成されます。

ファイル名
DB_ClusterFailover_To_Backup.exe
DB_ClusterFailover_To_Main.exe
MMF_ClusterFailover_To_Backup.exe
MMF_ClusterFailover_To_Main.exe
ClusterFailover.ps1

展開されたファイルを同一フォルダ内に配置してください。

3.2 ソフトフォン(WDE)切り替えの事前準備

ソフトフォン(WDE)のインストールフォルダについて

- インストールフォルダを初期設定から変更しないでください。変更した場合は、切り替え用ファイルは利用できません。

ビジネスポータルで提供しているソフトフォン（ソフトフォン機能利用版/ハードフォン利用版）のインストールファイルを展開すると、DR 自動切り替えバッチ用の ZIP ファイルが展開されます。

Windows10 の場合

ファイル名	提供バージョン
Change_WDE-Config_DR_Win10_v1.41.zip	1.41

Windows11 の場合

ファイル名	提供バージョン
Change_WDE-Config_DR_Win11_v1.40.zip	1.40

ZIP ファイルを展開すると、以下の切り替え用ファイルが作成されます。

Windows10 の場合

ファイル名	提供バージョン
Change_WDE-Config-J1_v1.41.bat	1.41
Change_WDE-Config-J2_v1.41.bat	1.41
(Config フォルダ内)InteractionWorkspace.exe.config_DR_J1	1.41
(Config フォルダ内)InteractionWorkspace.exe.config_DR_J2	1.41

Windows11 の場合

ファイル名	提供バージョン
Change_WDE-Config-J1_v1.40.bat	1.40
Change_WDE-Config-J2_v1.40.bat	1.40
(Config フォルダ内)InteractionWorkspace.exe.config_DR_J1	1.40
(Config フォルダ内)InteractionWorkspace.exe.config_DR_J2	1.40

展開されたファイルを任意の同一フォルダに配置してください。フォルダ構成およびフォルダ内のファイル

配置は変更しないでください。

3.3 DNS サーバ設定切り替え

設定切り替えの実施について

- 故障情報/回復情報において、DNS サーバ設定切り替えの通知があった場合のみ実施してください。
- 定期メンテナンスに伴う事前切り替え/メンテナンス終了後の切り戻しの場合は、本手順は実施しないでください。

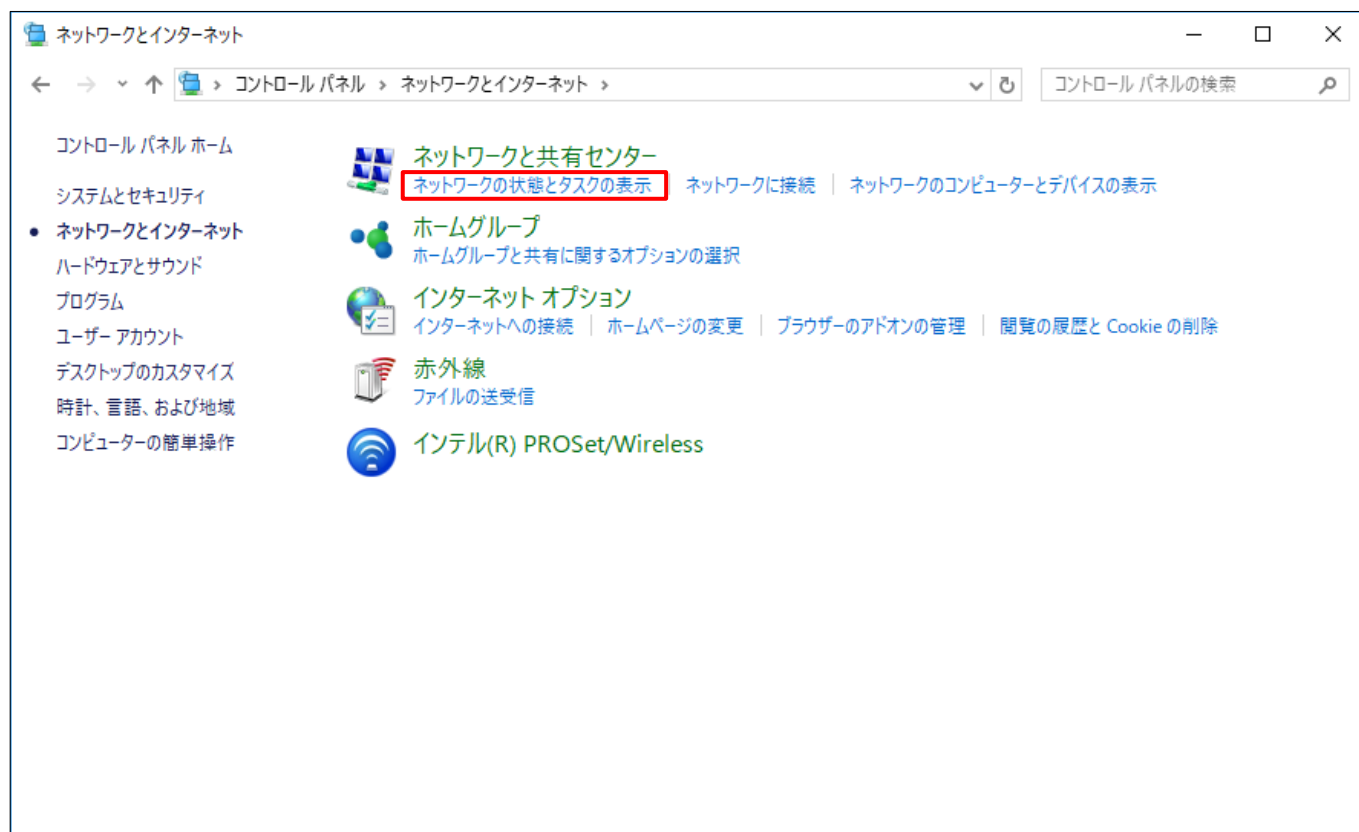
(1) 「コントロール パネル」 から[ネットワークとインターネット]をクリックします。



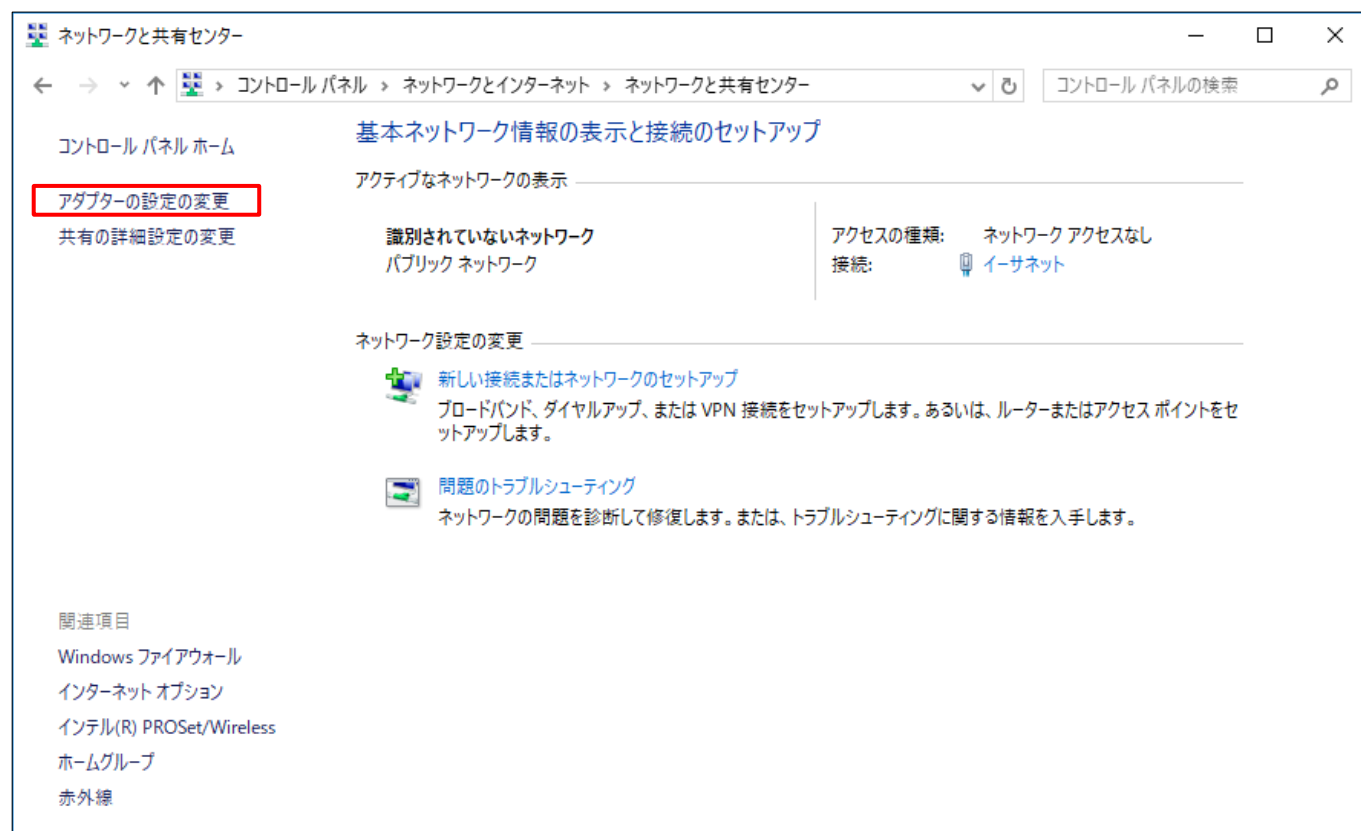
コントロールパネルの表示について

- 画面はコントロールパネルの表示方法（画面右上）に「カテゴリ」を選択している場合です。「大きいアイコン」/「小さいアイコン」を選択している場合は、「ネットワークと共有センター」を選択し、以降「(3)」(P.50) の手順から設定を行ってください。

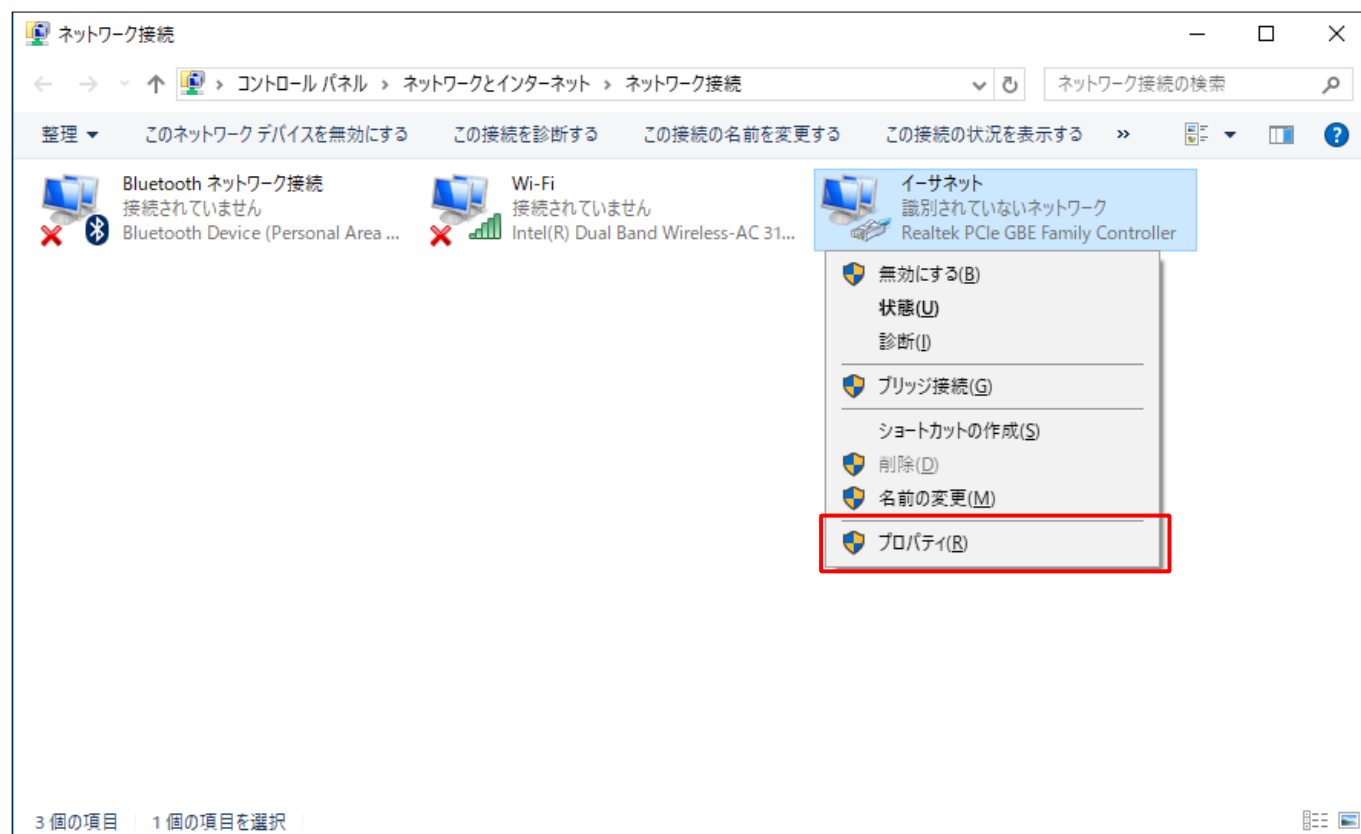
(2) 「ネットワークと共有センター」 から[ネットワークの状態とタスクの表示]を選択します。



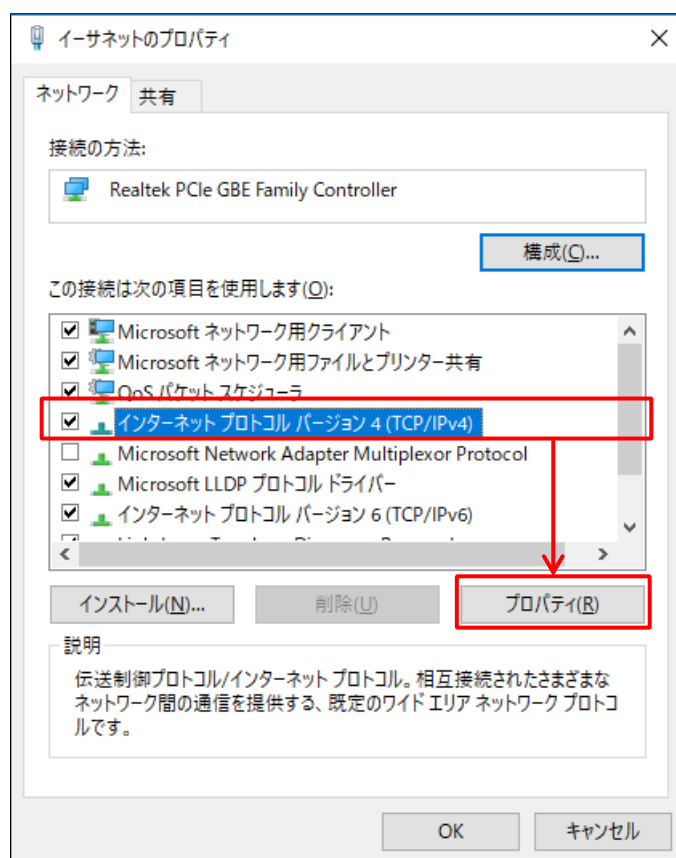
(3) 「基本ネットワーク情報の表示と接続のセットアップ」が表示されます。左ペインから[アダプター設定の変更]を選択します。



(4) ネットワーク接続の一覧が表示されます。Arcstar Contact Center 2.0 で使用するネットワーク接続を選択して、右クリックします。メニューから[プロパティ]を選択します。

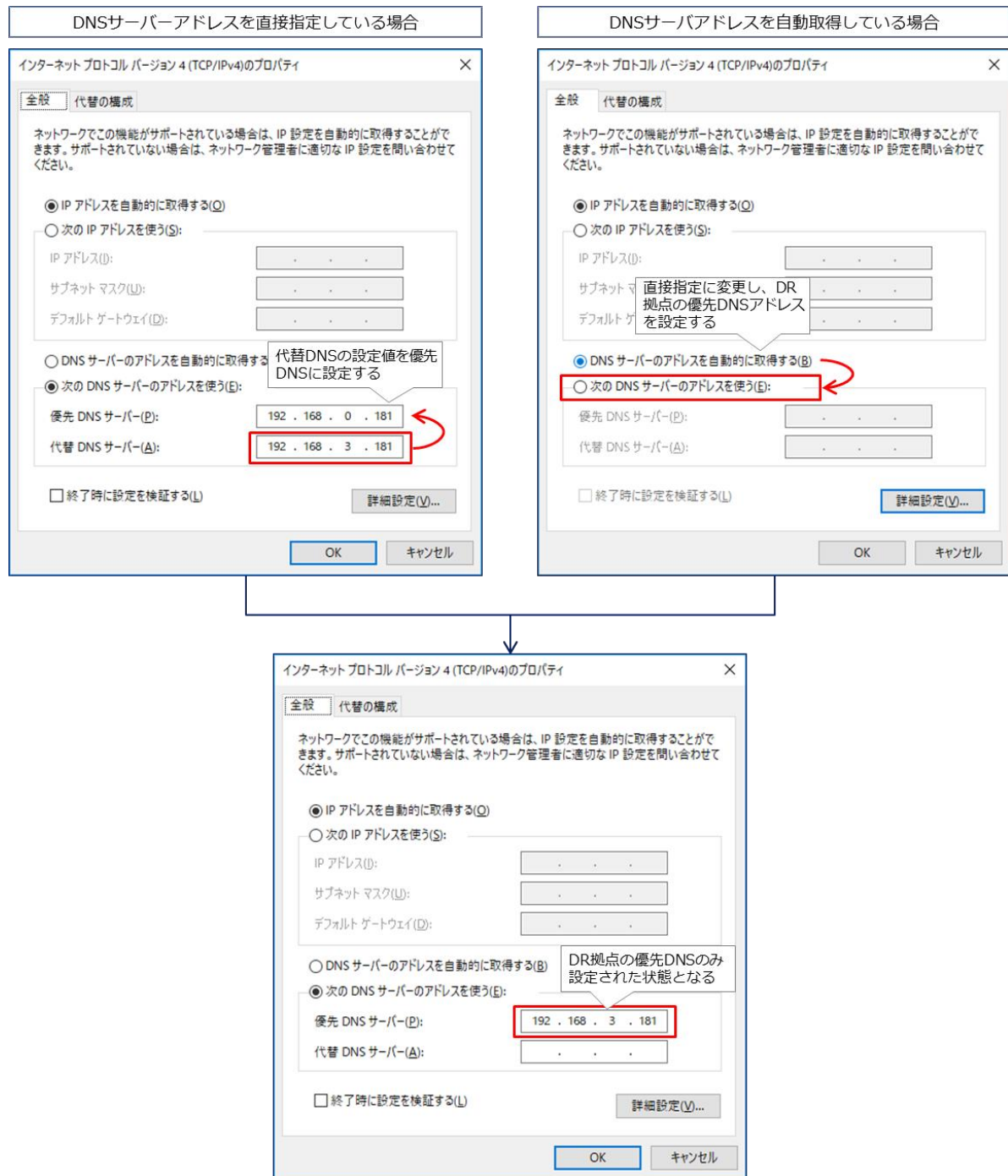


(5) 「イーサネットのプロパティ」ダイアログが表示されます。「この接続は次の項目を使用します」のリストから、「インターネット プロトコル バージョン 4(TCP/IPv4)」を選択し、[プロパティ]をクリックします。



(6) 「インターネット プロトコル バージョン 4 (TCP/IPv4) のプロパティ」ダイアログが表示されます。

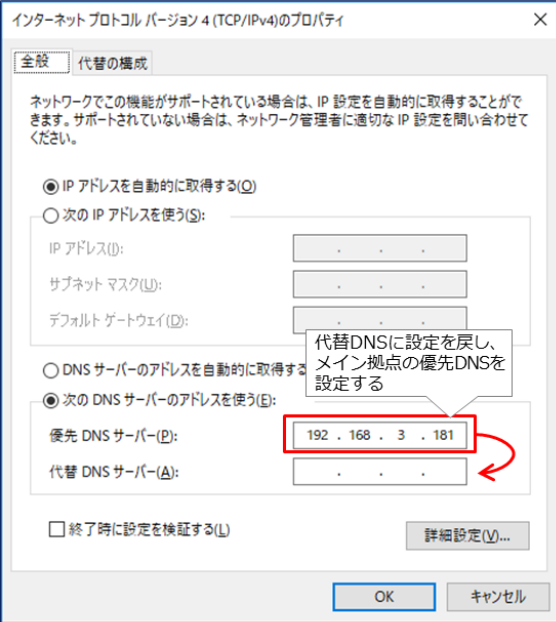
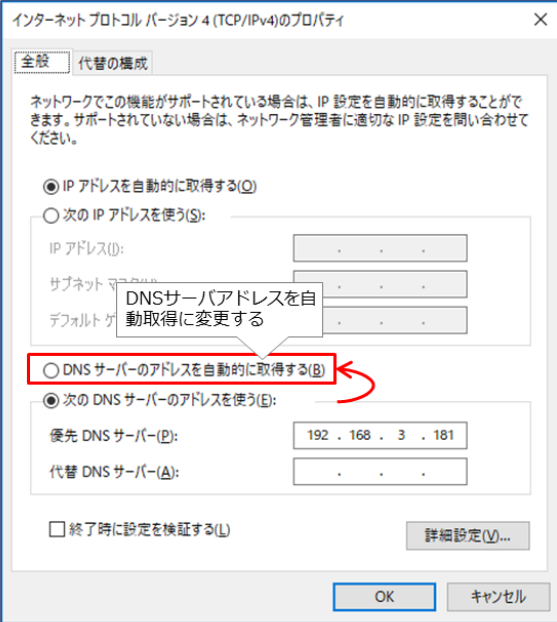
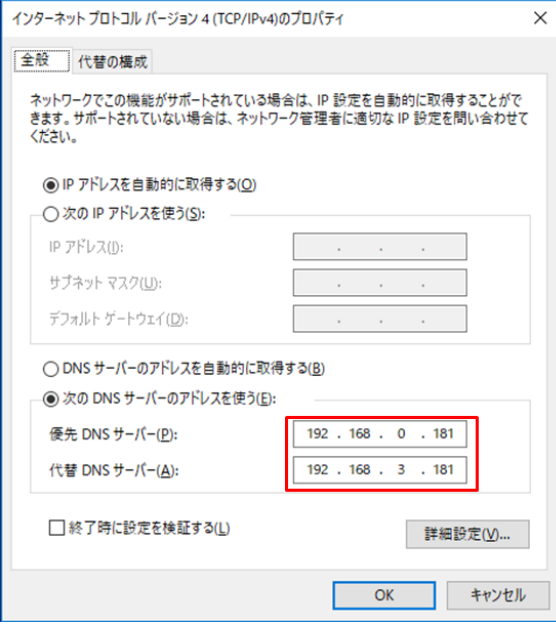
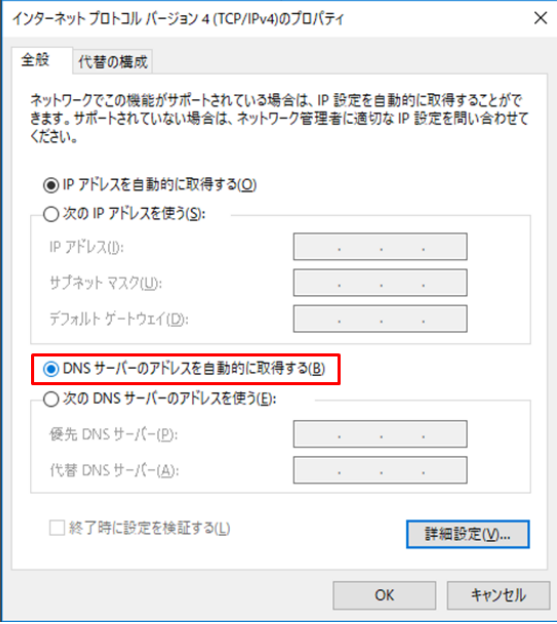
メイン拠点から DR 拠点へ切り替える場合は、以下の設定変更を実施してください。DNS サーバのアドレス設定方法により、設定手順が異なります。



DNS サーバの IP アドレスについて

- ・ 契約者が申込時に指定した IP アドレスからの割り当てとなります。開通案内に記載されています。

DR 拠点からメイン拠点へ切り戻す場合は、以下の設定変更を実施してください。DNS サーバのアドレス設定方法により、設定手順が異なります。

DNSサーバアドレスを直接指定している場合	DNSサーバアドレスを自動取得している場合
 インターネット プロトコル バージョン 4 (TCP/IPv4) のプロパティ 全般 代替の構成 ネットワークでこの機能がサポートされている場合は、IP 設定を自動的に取得することができます。サポートされていない場合は、ネットワーク管理者に適切な IP 設定を問い合わせてください。 ☒ IP アドレスを自動的に取得する(Q) ☐ 次の IP アドレスを使う(S): IP アドレス(I): サブネット マスク(U): デフォルト ゲートウェイ(D): ☐ DNS サーバのアドレスを自動的に取得する(B) ☒ 次の DNS サーバのアドレスを使う(E): 優先 DNS サーバ(P): 192 . 168 . 3 . 181 代替 DNS サーバ(A): ☐ 終了時に設定を検証する(L) 詳細設定(V)... OK キャンセル	 インターネット プロトコル バージョン 4 (TCP/IPv4) のプロパティ 全般 代替の構成 ネットワークでこの機能がサポートされている場合は、IP 設定を自動的に取得することができます。サポートされていない場合は、ネットワーク管理者に適切な IP 設定を問い合わせてください。 ☒ IP アドレスを自動的に取得する(Q) ☐ 次の IP アドレスを使う(S): IP アドレス(I): サブネット マスク(U): デフォルト ゲートウェイ(D): ☒ DNS サーバのアドレスを自動的に取得する(B) ☐ 次の DNS サーバのアドレスを使う(E): 優先 DNS サーバ(P): 192 . 168 . 3 . 181 代替 DNS サーバ(A): ☐ 終了時に設定を検証する(L) 詳細設定(V)... OK キャンセル
 インターネット プロトコル バージョン 4 (TCP/IPv4) のプロパティ 全般 代替の構成 ネットワークでこの機能がサポートされている場合は、IP 設定を自動的に取得することができます。サポートされていない場合は、ネットワーク管理者に適切な IP 設定を問い合わせてください。 ☒ IP アドレスを自動的に取得する(Q) ☐ 次の IP アドレスを使う(S): IP アドレス(I): サブネット マスク(U): デフォルト ゲートウェイ(D): ☐ DNS サーバのアドレスを自動的に取得する(B) ☒ 次の DNS サーバのアドレスを使う(E): 優先 DNS サーバ(P): 192 . 168 . 0 . 181 代替 DNS サーバ(A): 192 . 168 . 3 . 181 ☐ 終了時に設定を検証する(L) 詳細設定(V)... OK キャンセル	 インターネット プロトコル バージョン 4 (TCP/IPv4) のプロパティ 全般 代替の構成 ネットワークでこの機能がサポートされている場合は、IP 設定を自動的に取得することができます。サポートされていない場合は、ネットワーク管理者に適切な IP 設定を問い合わせてください。 ☒ IP アドレスを自動的に取得する(Q) ☐ 次の IP アドレスを使う(S): IP アドレス(I): サブネット マスク(U): デフォルト ゲートウェイ(D): ☒ DNS サーバのアドレスを自動的に取得する(B) ☐ 次の DNS サーバのアドレスを使う(E): 優先 DNS サーバ(P): 代替 DNS サーバ(A): ☐ 終了時に設定を検証する(L) 詳細設定(V)... OK キャンセル

DNS サーバの IP アドレスについて

- 契約者が申込時に指定した IP アドレスからの割り当てとなります。開通案内に記載されています。

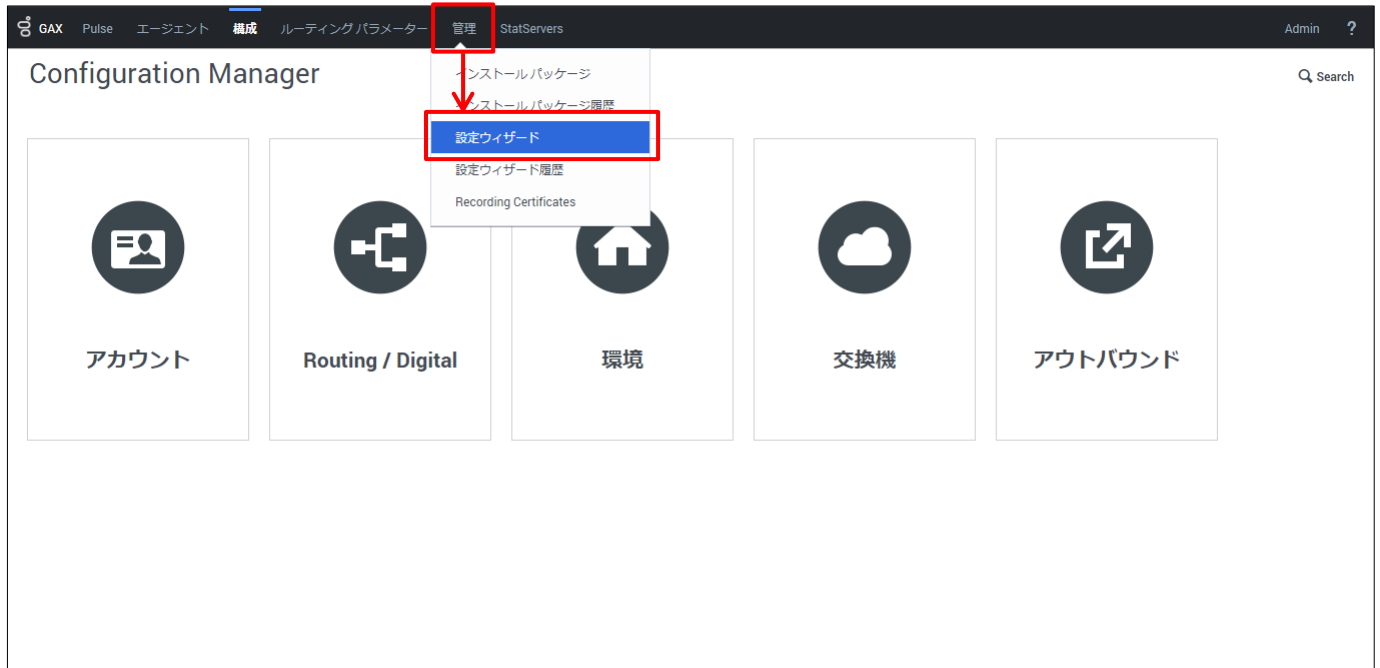
3.4 通話録音切り替え

設定切り替えの実施について

- 故障情報/回復情報において、通話録音切り替えの通知があった場合のみ実施してください。

+

(1) 構築用管理者アカウントで GAX ヘロログインし、[管理]メニューから[設定ウィザード]を選択します。



GAX の URL について

- 以下の URL にアクセスしてください。

メイン拠点から DR 拠点への切り替え時 : <https://j1-accs.arcstarcc.net/gax>

DR 拠点からメイン拠点への切り替え時 : <https://j2-accs.arcstarcc.net/gax>

(2) 設定ウィザード画面が表示されます。設定ウィザードの[高度な設定]から[通録システム切り替え]を選択します。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理StatServersAdmin?

設定ウィザード

設定ウィザード

クイックフィルター

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
▼ コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
VQ設定	VQの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓
▼ レポート出力			
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	1.0	✓
CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
▼ 高度な設定			
通録システム...	通録システムの切...	1.0	✓
StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓
SIPServer停止	SIPServer起動/停止	1.0	✓

通録システム切り替え

ダウンロード

バージョン

1.0

説明

通録システムの切り替え(サイト移動)を行います。
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

高度な設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存

中止

(3) 通録システム切り替えが展開されます。右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:通録切り替え]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. On the left, the '設定ウィザード' (Setup Wizard) is displayed with a table of settings. The '通録システム' (Recording System) setting is highlighted. On the right, the '通録システム切り替え' (Recording System Switch) configuration window is open. It shows the 'バージョン' (Version) as 1.0 and the '説明' (Description) as '通録システムの切り替え(サイト移動)を行います。構築用管理者のみ実施可能です。' (Perform recording system switching (site migration)). The 'メモ' (Memo) field is empty. The 'グループ' (Group) is set to '高度な設定' (Advanced Settings). The 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox is checked. The '保存' (Save) button is visible.

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
▼ コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削除	1.0	✓
VQ設定	VQの新規作成/削除	1.0	✓
プレフィックス...	プレフィックスの...	1.0	✓
▼ レポート出力			
ヒストリカル...	ヒストリカルレポート	1.0	✓
CDRレポート...	CDRレポートを出力	1.0	✓
▼ 高度な設定			
通録システム...	通録システムの切り替え	1.0	✓
StatServer再起...	StatServerの再起動	2.0	✓
SIPServer直止	SIPServer起動/直止	1.0	✓

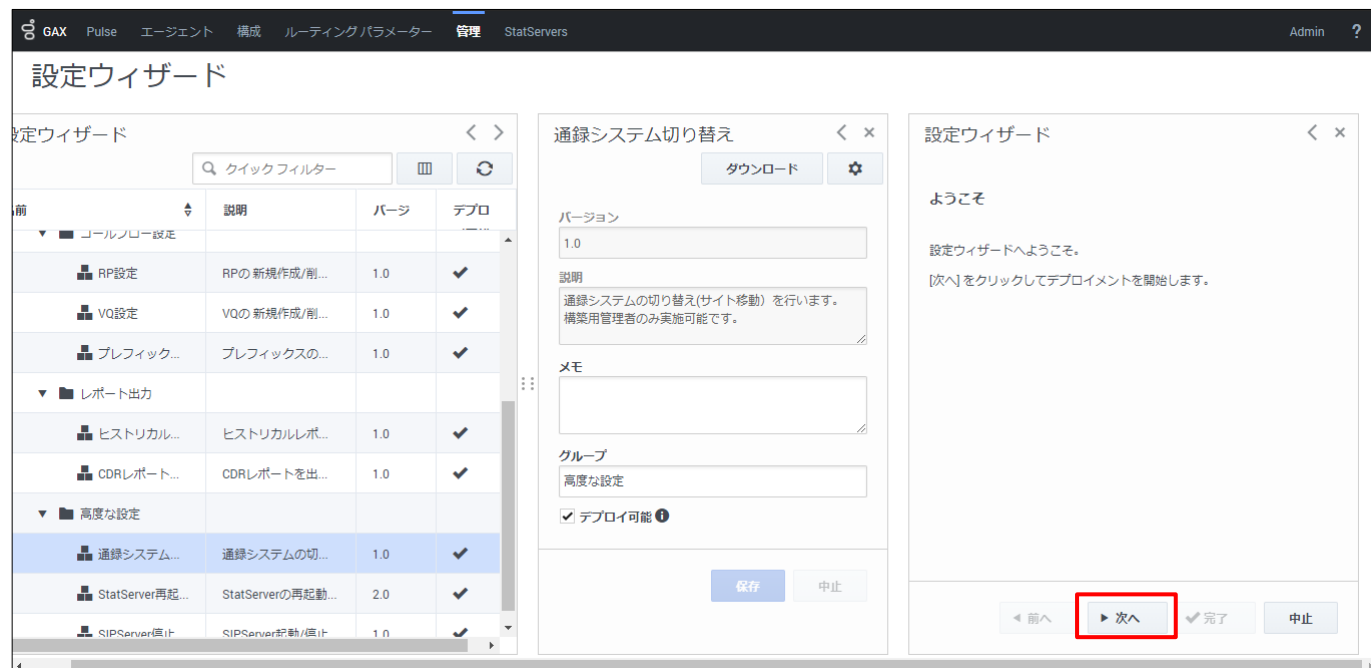
[IPの使用可能性の確認]について

- [IPの使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

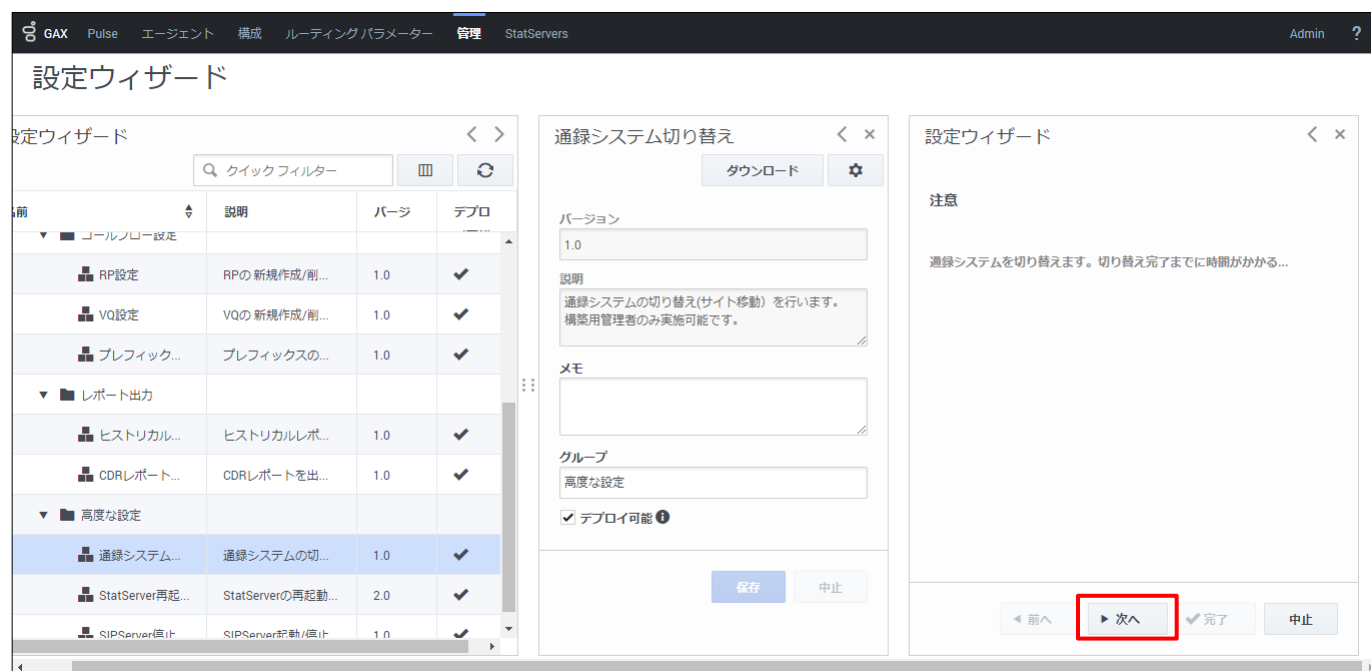
[デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

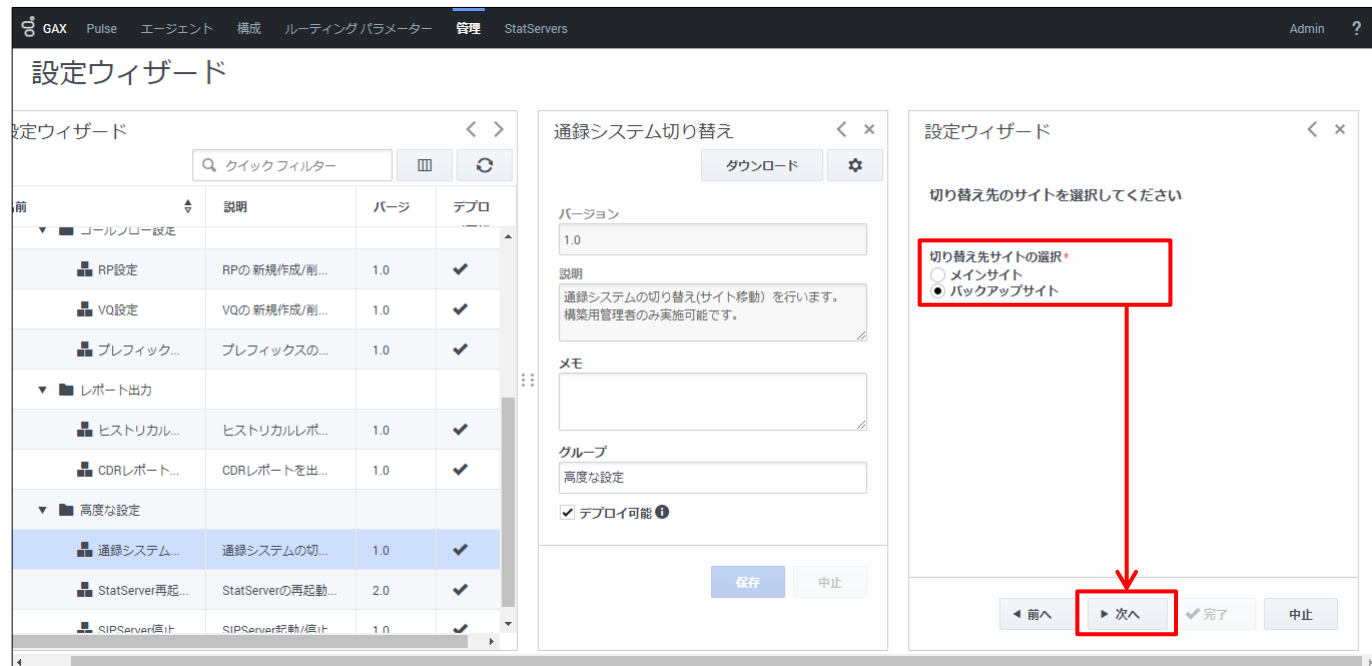
(4) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(5) 注意事項（切り替え完了までに時間がかかる場合があります）が表示されます。[次へ]をクリックします。



(6) 切り替え先の選択が表示されます。切り替え先を選択し、[次へ]をクリックします。



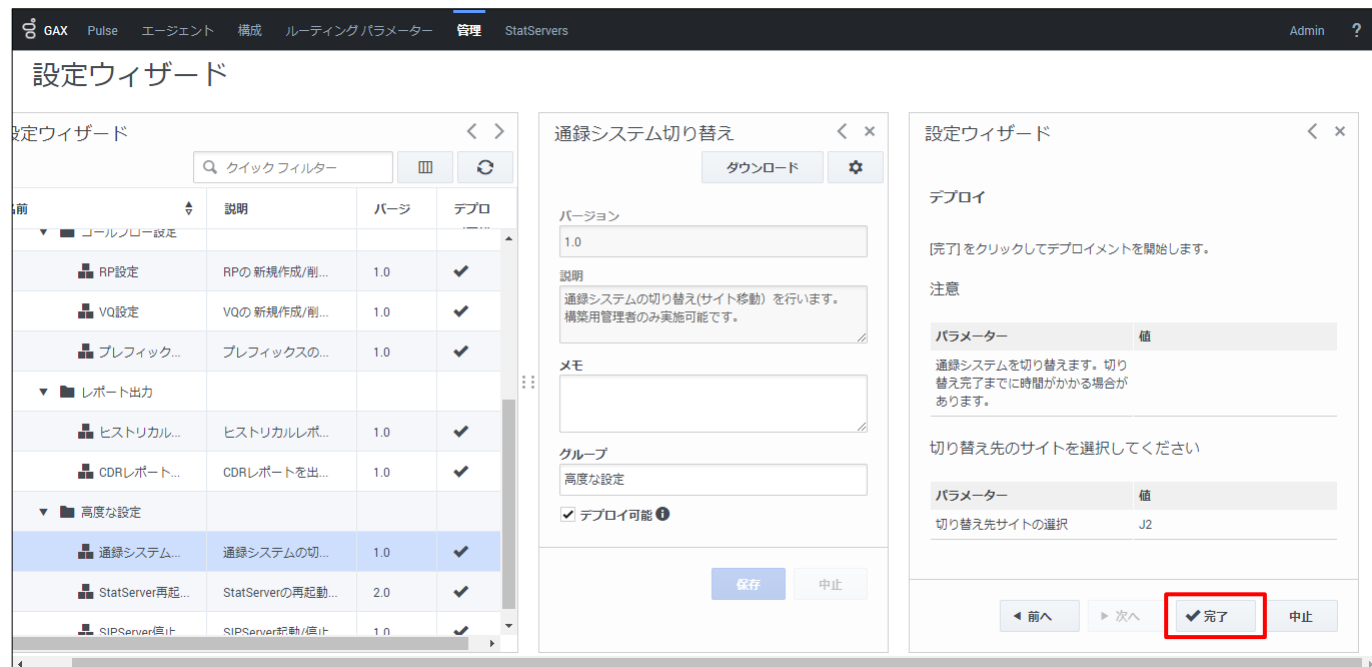
切り替え先サイトの選択について

- 以下を選択してください。切り替え先の選択となりますので、誤りのないよう注意願います。

メイン拠点から DR 拠点への切り替え時 : バックアップサイト

DR 拠点からメイン拠点への切り替え時 : メインサイト

(7) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。



(8) 切り替えが開始(デプロイ)されます。

The screenshot displays the GAX management console with the '設定ウィザード' (Setup Wizard) for switching the logging system. The left pane shows a list of settings, with '通録システム' (Logging System) selected. The middle pane, titled '通録システム切り替え' (Logging System Switching), shows version 1.0 and a confirmation message. The right pane, titled 'デプロイ' (Deploy), shows the deployment progress bar and instructions.

前	説明	バージョン	デプロ
▼ コールフロー設定			
■ RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
■ VQ設定	VQの新規作成/削...	1.0	✓
■ プレフィックス...	プレフィックスの...	1.0	✓
▼ レポート出力			
■ ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	1.0	✓
■ CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
▼ 高度な設定			
■ 通録システム...	通録システムの切...	1.0	✓
■ StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓
■ SIPServer使止	SIPServer起動/使止	1.0	✓

通録システム切り替え

バージョン: 1.0

説明: 通録システムの切り替え(サイト移動)を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ:

グループ: 高度な設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

デプロイ

デプロイが進行中です。

このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリックしてデプロイのレコードを確認してください。](#)

前へ 次へ 完了 閉じる

所要時間について

- 切り替えの完了までに数分程度かかる場合があります。

デプロイ中の操作について

- デプロイ中に GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりすると、進行状況のリアルタイム確認ができなくなります。他の操作は行わないことを推奨します。

(9) 切り替えが完了したら、[閉じる]をクリックします。

設定ウィザード

通録システム切り替え

バージョン: 1.0

説明: 通録システムの切り替え(サイト移動)を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: 高度な設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは正常に完了しました。

このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリックしてデプロイのレコードを確認してください。](#)

前へ 次へ 完了 閉じる

デプロイ中の操作について

- デプロイ中に GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりすると、進行状況のリアルタイム確認ができなくなります。他の操作は行わないことを推奨します。

3.5 ソフトフォン(WDE)/通話機能切り替え

故障通知に伴って手動切り替えを行う場合は、「3.5.1 通話機能」(P.63)のみ実施してください。

メンテナンスに備えて事前に DR 拠点へログインして業務を実施するには、通話機能を切り替えて自動的に全てのエージェントを DR 拠点へのログインに切り替える方法と、ソフトフォン(WDE)で DR 拠点へのログインを優先する設定に変更することにより、任意のエージェントのみ DR 拠点へログインさせる方法があります。切り替え方法により以下の動作の違いがあります。切り戻し時も同様となります。あらかじめどちらの方法で切り替えと切り戻しを行うのか、または併用するのかを検討していただくことを推奨します。

通話機能	• 管理者による切り替え操作で全てのエージェントの切り替えを行うことが可能です。 • ログイン中のエージェントは自動で切り替え後の拠点へのログインに切り替わります。 • 新規ログインエージェントは自動で切り替え後の拠点へのログインとなります。 • 通話中の呼は継続されます。切断や無音が発生することはありません。通話中のエージェントは通話が終了すると自動的に切り替え後の拠点へのログインに切り替わります。 • 待ち呼は継続されますが、着信させるエージェントがいない状態となるため、対応できません。該当の呼がどのように処理されるかはコールフローの設定に依存します。 • 切り替え操作を行った時点で新規呼が切り替え前の拠点へ着信しなくなります。フリーダイヤル/ナビダイヤルの着信先番号切り替えが必要な場合は、通話機能の切り替え後に即時実施する必要があります。
ソフトフォン(WDE)	• エージェント自身で切り替え設定を行う必要があります。 • ログイン中のエージェントはエージェント自身で切り替え設定を行わない限り、ログイン中の拠点へログインした状態が継続します。切り替え設定を行うためにはログアウトが必要となり、設定完了後の再ログインから切り替え後の拠点へのログインとなります。 • 新規ログインエージェントは、WDE の切り替え設定が完了している場合は切り替え後の拠点に、完了していない場合は切り替え前の拠点へのログインとなります。 • 切り替え後の拠点へログインするためには、ログイン中の拠点からログアウトする（WDE を終了する）必要があります。通話中の状態ではログアウトすることができないため、結果として通話に対する影響は発生しません。 • 待ち呼は継続されます。切り替え前の拠点へログインしているエージェントが存在している限り、対応することが可能です。 • 新規呼は継続して着信します。フリーダイヤル/ナビダイヤルの着信先番号切り替えが必要な場合は、切り替え後の拠点へのログインが完了しているエージェントの状況をリアルタイムレポートで確認しつつ、分配率の設定を徐々に移行していく等の対応が必要となります。

通話影響のあるメンテナンス開始時間となった場合について

- メンテナンス対象の拠点で継続中の通話中呼/待ち呼はいずれも切断されます。

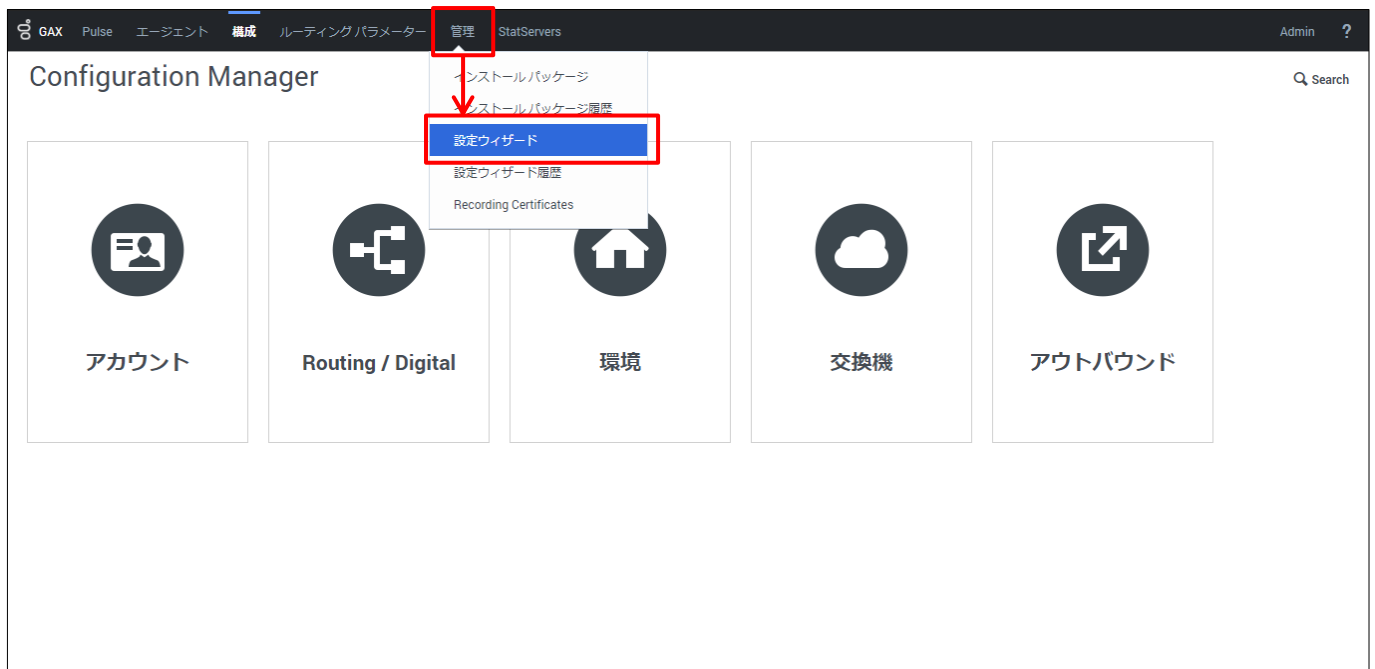
3.5.1 通話機能

設定切り替えの実施について

- 故障情報/回復情報において、通話機能切り替えの通知があった場合のみ実施してください。

3.5.1.1 メイン拠点から DR 拠点への切り替え

(1) 構築用管理者アカウントで GAX ヘログインし、[管理]メニューから[設定ウィザード]を選択します。



GAX の URL について

- 以下の URL にアクセスしてください。

メイン拠点から DR 拠点への切り替え時 : <https://j1-accs.arcstarcc.net/gax>

(2) 設定ウィザード画面が表示されます。設定ウィザードの[高度な設定]から[SIPServer 起動/停止]を選択します。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理StatServersAdmin?

設定ウィザード

設定ウィザード

クイックフィルター

名前説明バージョンデプロ

RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
VQ設定	VQの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓
▼ レポート出力			
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	1.0	✓
CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
▼ 高度な設定			
通録システ...	通録システムの切...	1.0	✓
StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓
SIPServer停止...	SIPServer起動/停止...	1.0	✓

SIPServer停止/起動

ダウンロード

バージョン

1.0

説明

SIPServer起動/停止を行います。
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

高度な設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存中止

(3) SIPServer 起動/停止が展開されます。右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:SIPServer 起動/停止]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. On the left, the '設定ウィザード' (Setup Wizard) is displayed with a table of components. The 'SIPServer停止/起動' (SIPServer Stop/Start) component is selected. On the right, the configuration window for this component is shown. A red box highlights the '関連' (Related) button in the top right corner of the configuration window. A red arrow points from this button to the 'プロファイルの実行: SIPServer...' (Execute Profile: SIPServer...) option in the 'バージョン' (Version) section.

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
RP設定	RPの新規作成/削除	1.0	✓
VQ設定	VQの新規作成/削除	1.0	✓
プレフィックス...	プレフィックスの...	1.0	✓
レポート出力			
ヒストリカル...	ヒストリカルレポート	1.0	✓
CDRレポート...	CDRレポートを出す	1.0	✓
高度な設定			
通録システム...	通録システムの切...	1.0	✓
StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓
SIPServer停止/起動	SIPServer起動/停止	1.0	✓

SIPServer停止/起動

ダウンロード [設定] (Red Box)

バージョン: 1.0 (Red Box)

IPの使用可能性の確認 (Red Arrow)

プロファイルの実行: SIPServer...

説明: SIPServer起動/停止を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: 高度な設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

[IP の使用可能性の確認]について

- [IP の使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

[デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(4) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

設定ウィザード

クイックフィルター

前	説明	バージョン	デプロ
▼ コールフロー設定			
■ RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
■ VQ設定	VQの新規作成/削...	1.0	✓
■ プレフィックス...	プレフィックスの...	1.0	✓
▼ レポート出力			
■ ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	1.0	✓
■ CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
▼ 高度な設定			
■ 通録システム...	通録システムの切...	1.0	✓
■ StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓
■ SIPServer停止/...	SIPServer起動/停止...	1.0	✓

SIPServer停止/起動

ダウンロード

バージョン

1.0

説明

SIPServer起動/停止を行います。
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

高度な設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

ようこそ

設定ウィザードへようこそ。
[次へ]をクリックしてデプロイメントを開始します。

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

(5) 注意事項が表示されます。[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

設定ウィザード

クイックフィルター

前	説明	バージョン	デプロ
▼ コールフロー設定			
■ RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
■ VQ設定	VQの新規作成/削...	1.0	✓
■ プレフィックス...	プレフィックスの...	1.0	✓
▼ レポート出力			
■ ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	1.0	✓
■ CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
▼ 高度な設定			
■ 通録システム...	通録システムの切...	1.0	✓
■ StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓
■ SIPServer停止/...	SIPServer起動/停止...	1.0	✓

SIPServer停止/起動

ダウンロード

バージョン

1.0

説明

SIPServer起動/停止を行います。
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

高度な設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

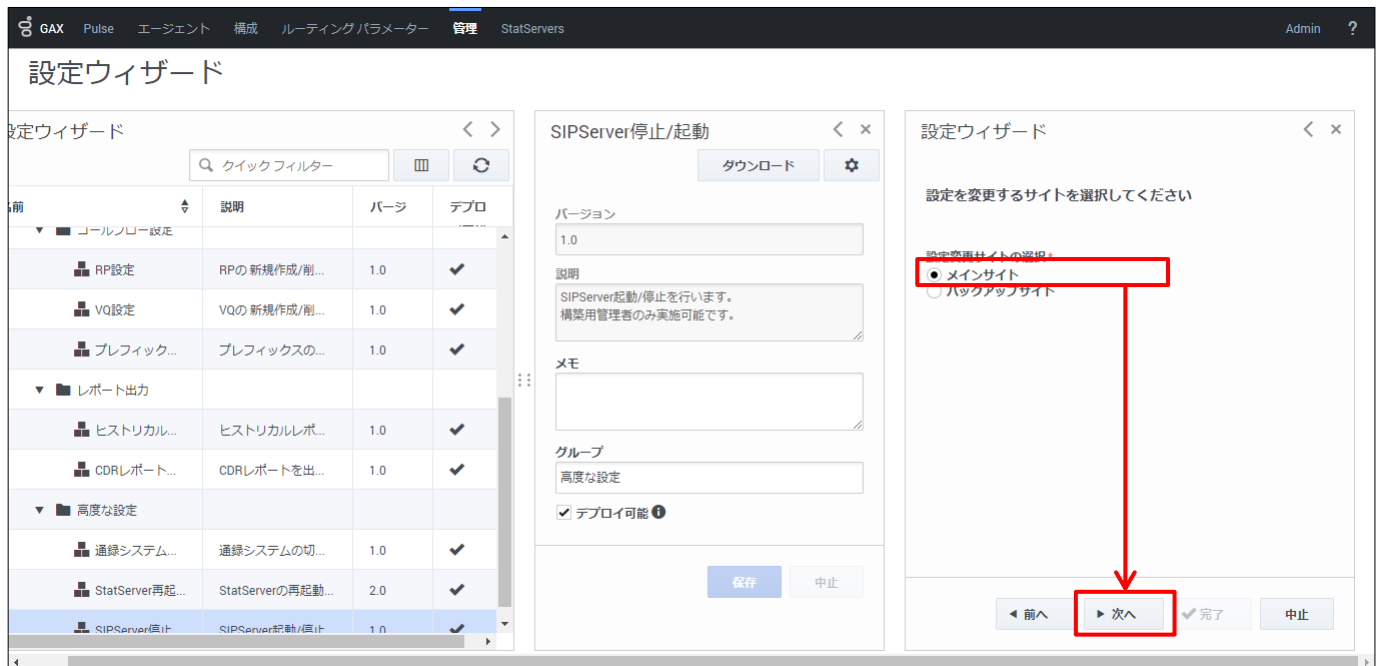
設定ウィザード

注意

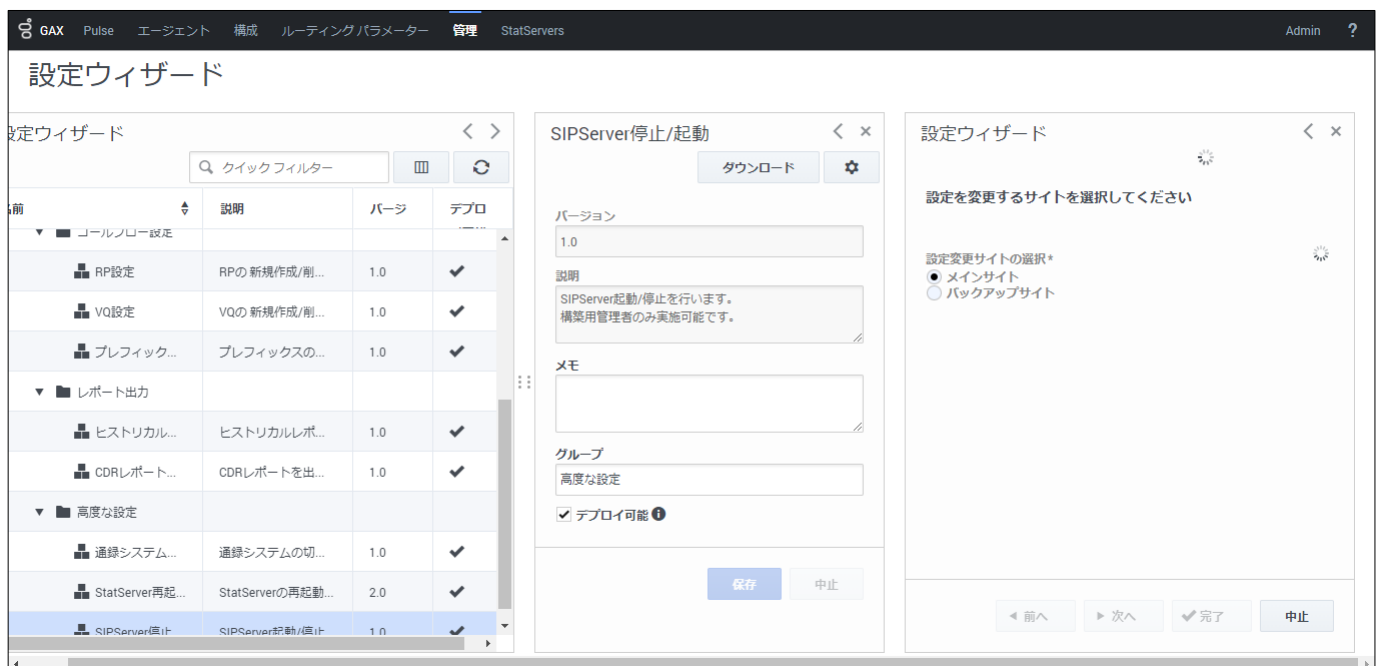
SIPServerを起動/停止します。通話が切断される可能性があります

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

(6) 設定を変更する拠点の選択が表示されます。「メインサイト」を選択し、[次へ]をクリックします。



(7) 切り替え対象プロセスの稼働状態確認が実行されます。この処理が完了するまで 1 分程度、以下の画面表示となります。



(8) 切り替え対象プロセスの状態が表示されます。画面は全てのプロセスが正常に稼働している場合の例となります。[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

前

Q クイックフィルター

前	説明	バージョン	デプロ
▼ ■ コールフロー設定			
■ RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
■ VQ設定	VQの新規作成/削...	1.0	✓
■ プレフィックス...	プレフィックスの...	1.0	✓
▼ ■ レポート出力			
■ ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	1.0	✓
■ CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
▼ ■ 高度な設定			
■ 通線システム...	通線システムの切...	1.0	✓
■ StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓
■ SIPServer停止...	SIPServer起動/停止	1.0	✓

SIPServer停止/起動

ダウンロード

バージョン

1.0

説明

SIPServer起動/停止を行います。
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

高度な設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

関連プロセスの状態確認

J1_wde_CSProxy_01P : RUNNING:
J1_wde_CSProxy_01B : RUNNING:
J1_SIPServer_01P : RUNNING:
J1_SIPServer_01B : RUNNING:
J1_wde_StatServer_01P : RUNNING:
J1_wde_StatServer_01B : RUNNING:
J1_UCS_01P : RUNNING:
J1_UCS_01B : RUNNING:

◀ 前へ ▶ 次へ ✓完了 中止

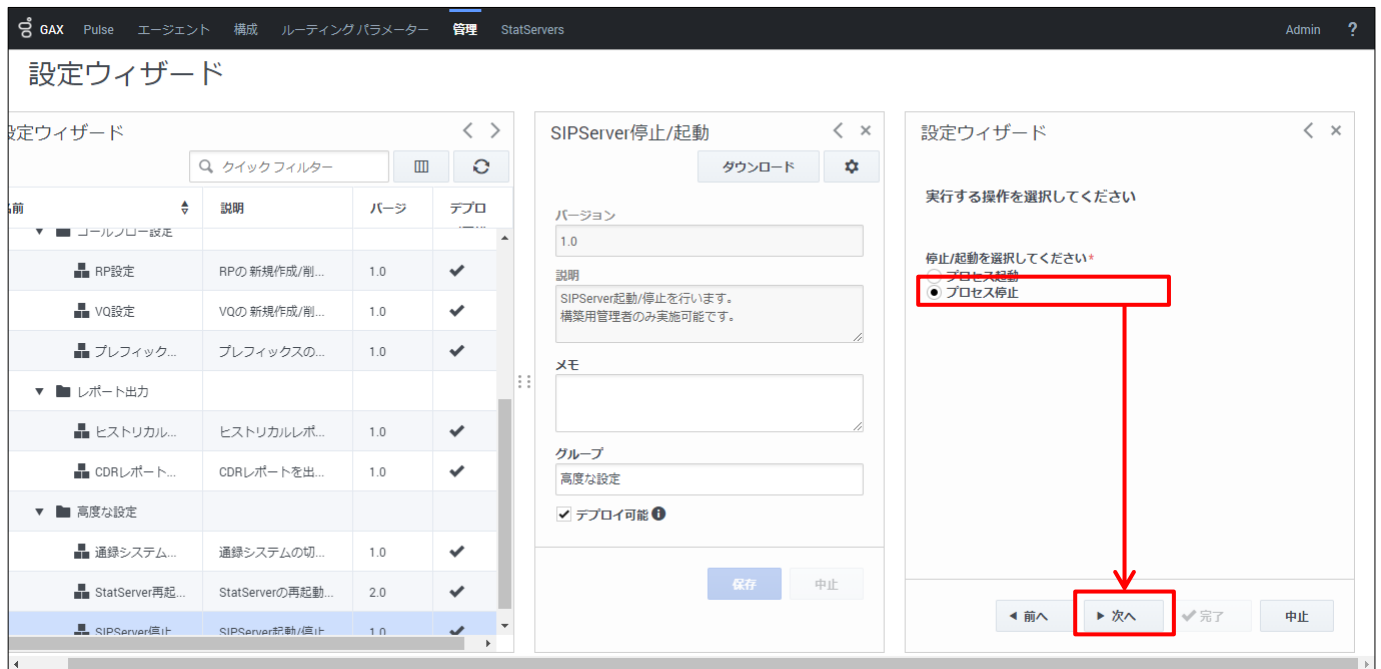
プロセスの稼働状況について

- プロセスの稼働状況に応じて以下の表示となります。

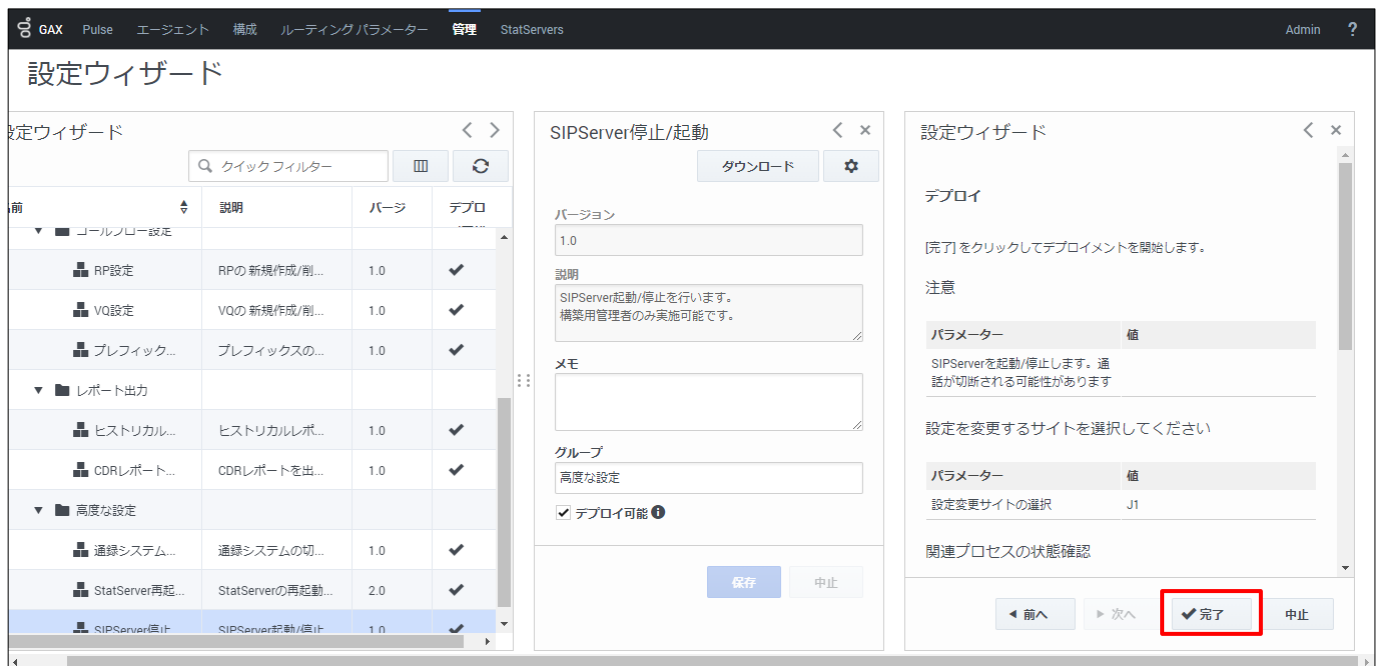
RUNNING : 稼働中

STOPPED : 停止中

(9) 停止/起動の選択が表示されます。[プロセス停止]を選択し、[次へ]をクリックします。



(10) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。



(11)切り替えが開始(デプロイ)されます。

The screenshot displays the GAX management console with the '設定ウィザード' (Setup Wizard) for 'SIPServer停止/起動' (SIPServer Stop/Start). The interface is divided into three main panels:

- Left Panel (List):** A table listing various configuration items. The 'SIPServer停止/起動' item is highlighted in blue.
- Middle Panel (Configuration):** A form for configuring the 'SIPServer停止/起動' process. It includes fields for 'バージョン' (Version: 1.0), '説明' (Description), 'メモ' (Memo), and 'グループ' (Group: 高度な設定). A checkbox 'デプロイ可能' (Deployable) is checked.
- Right Panel (Deployment):** A section titled 'デプロイ' (Deploy) showing the progress of the deployment. It includes a progress bar and a message: 'このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリックしてデプロイのレコードを確認してください。](#)' (Please close this wizard. For details about the deployment, click [here](#) to check the deployment record.)

At the bottom of the middle panel, there are buttons for '保存' (Save) and '中止' (Cancel). At the bottom of the right panel, there are buttons for '前へ' (Previous), '次へ' (Next), '完了' (Complete), and '閉じる' (Close).

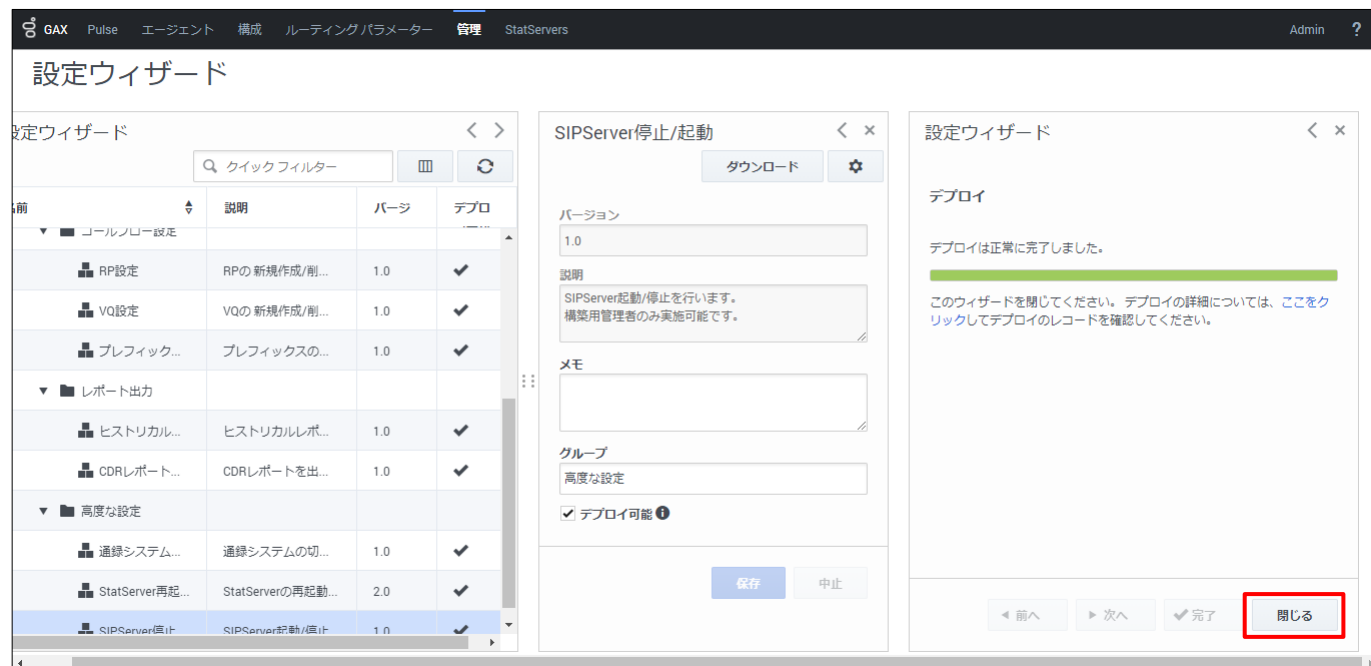
所要時間について

- 切り替えの完了までに 3 分から 5 分程度かかります。

デプロイ中の操作について

- デプロイ中に GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりすると、進行状況のリアルタイム確認ができなくなります。他の操作は行わないことを推奨します。

(12)切り替えが完了します。[閉じる]をクリックして切り替えを完了します。



切り替え完了後のプロセス起動について

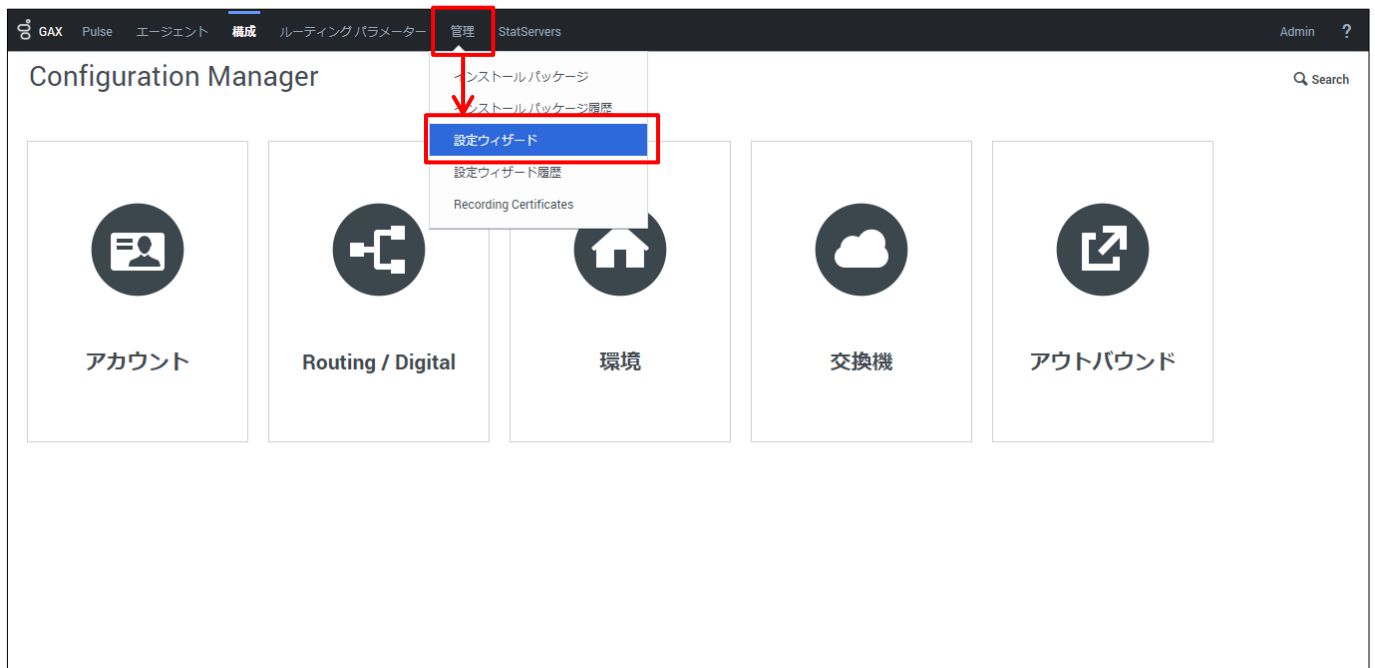
- ・ ソフトフォン(WDE)の切り替えが完了したら、DR 拠点からメイン拠点への切り替え（切り戻し）実施に備え、全てのプロセスを起動し、「稼働中（RUNNING）」の状態にしておくことを推奨します。「(1)」(P.63) の手順から順に実行し、「(9)」(P.69) の手順で[プロセス起動]を選択してください。

3.5.1.2 DR 拠点からメイン拠点への切り替え（切り戻し）

メイン拠点のプロセス起動状況について

- DR 拠点からメイン拠点へ切り替える（切り戻す）前に、「3.5.1.1 メイン拠点から DR 拠点への切り替え」の「(8)」（P.68）までの手順に従って、メイン拠点のプロセスが全て「稼働中（RUNNING）」の状態であることを確認してください。
- メイン拠点のプロセスが「稼働中（RUNNING）」の状態ではない場合は、DR 拠点のプロセス停止と同時にすべてのソフトウェア(WDE)がログアウトされた状態となり、発着信ができなくなります。

(1) 構築用管理者アカウントで GAX ヘロログインし、[管理]メニューから[設定ウィザード]を選択します。



GAX の URL について

- 以下の URL にアクセスしてください。
DR 拠点からメイン拠点への切り替え時 : <https://j2-accs.arcstarcc.net/gax>

(2) 設定ウィザード画面が表示されます。設定ウィザードの[高度な設定]から[SIPServer 起動/停止]を選択します。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理StatServersAdmin?

設定ウィザード

設定ウィザード

クイックフィルター

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
RP設定	RPの新規作成/削除...	1.0	✓
VQ設定	VQの新規作成/削除...	1.0	✓
プレフィックス...	プレフィックスの...	1.0	✓
▼ レポート出力			
ヒストリカル...	ヒストリカルレポート...	1.0	✓
CDRレポート...	CDRレポートを出力...	1.0	✓
▼ 高度な設定			
通録システム...	通録システムの切り替え...	1.0	✓
StatServer再起動...	StatServerの再起動...	2.0	✓
SIPServer停止...	SIPServer起動/停止...	1.0	✓

SIPServer停止/起動

ダウンロード

バージョン

1.0

説明

SIPServer起動/停止を行います。
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

高度な設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存中止

(3) SIPServer 起動/停止が展開されます。右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:SIPServer 起動/停止]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. On the left, the '設定ウィザード' (Setup Wizard) is displayed with a table of components. The 'SIPServer停止/起動' (SIPServer Stop/Start) component is selected. On the right, the configuration window for this component is shown. A red box highlights the '関連' (Related) button in the top right corner of the configuration window. A red arrow points from this button to the 'プロファイルの実行: SIPServer...' (Execute Profile: SIPServer...) option in the 'バージョン' (Version) section.

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
RP設定	RPの新規作成/削除	1.0	✓
VQ設定	VQの新規作成/削除	1.0	✓
プレフィックス...	プレフィックスの...	1.0	✓
レポート出力			
ヒストリカル...	ヒストリカルレポート	1.0	✓
CDRレポート...	CDRレポートを出す	1.0	✓
高度な設定			
通録システム...	通録システムの切替	1.0	✓
StatServer再起...	StatServerの再起動	2.0	✓
SIPServer停止/起動	SIPServer起動/停止	1.0	✓

SIPServer停止/起動

ダウンロード [設定] (Red Box)

バージョン: 1.0 (Red Box)

IPの使用可能性の確認 (Red Arrow)

プロファイルの実行: SIPServer...

説明: SIPServer起動/停止を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: 高度な設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

[IP の使用可能性の確認]について

- [IP の使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

[デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(4) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

設定ウィザード

バージョン
1.0

説明
SIPServer起動/停止を行います。
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ
高度な設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

ようこそ

設定ウィザードへようこそ。
[次へ]をクリックしてデプロイメントを開始します。

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

(5) 注意事項が表示されます。[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

設定ウィザード

バージョン
1.0

説明
SIPServer起動/停止を行います。
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ
高度な設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

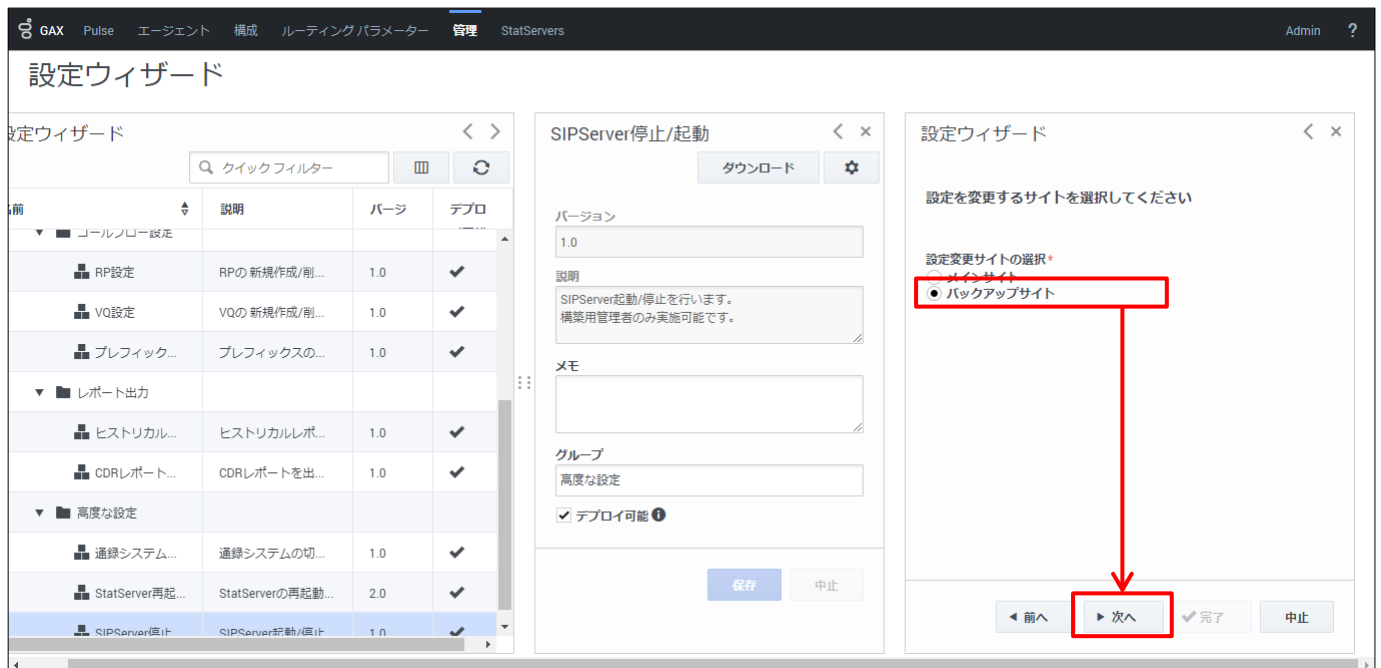
設定ウィザード

注意

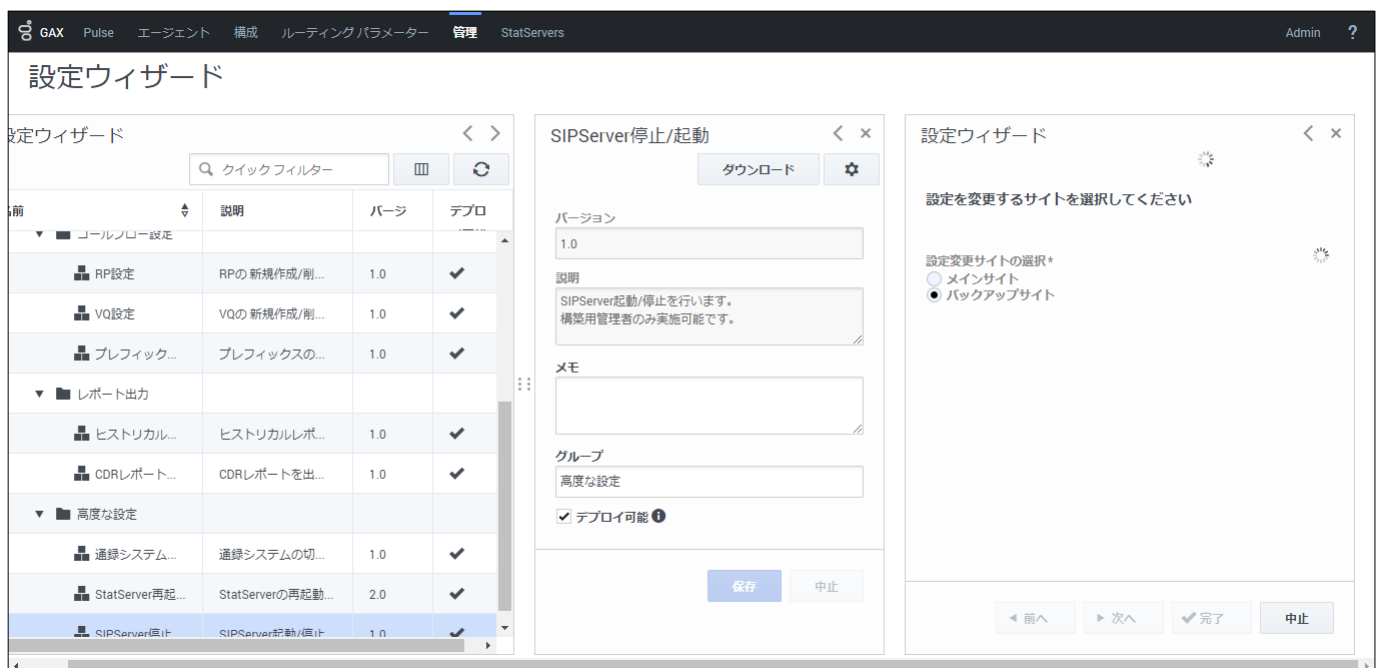
SIPServerを起動/停止します。通話が切断される可能性があります

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

(6) 設定を変更する拠点の選択が表示されます。「バックアップサイト」を選択し、[次へ]をクリックします。



(7) DR 拠点の稼働状況確認が実行されます。この処理が完了するまで 1 分程度、以下の画面表示となります。



(8) DR 拠点のプロセスの状態が表示されます。稼動中であることを確認し、[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

前

前	説明	バージョン	デプロ
▼ コールフロー設定			
■ RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
■ VQ設定	VQの新規作成/削...	1.0	✓
■ プレフィックス...	プレフィックスの...	1.0	✓
▼ レポート出力			
■ ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	1.0	✓
■ CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
▼ 高度な設定			
■ 通録システム...	通録システムの切...	1.0	✓
■ StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓
■ SIPServer停止	SIPServer起動/停止	1.0	✓

設定ウィザード

バージョン

1.0

説明

SIPServer起動/停止を行います。
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

高度な設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

関連プロセスの状態確認

J2_wde_CSProxy_01P : RUNNING:
J2_wde_CSProxy_01B : RUNNING:
J2_SIPServer_01P : RUNNING:
J2_SIPServer_01B : RUNNING:
J2_wde_StatServer_01P : RUNNING:
J2_wde_StatServer_01B : RUNNING:
J2_UCS_01P : RUNNING:
J2_UCS_01B : RUNNING:

◀ 前へ ▶ 次へ ✓完了 中止

(9) 停止/起動の選択が表示されます。[プロセス停止]を選択し、[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

前

前	説明	バージョン	デプロ
▼ コールフロー設定			
■ RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
■ VQ設定	VQの新規作成/削...	1.0	✓
■ プレフィックス...	プレフィックスの...	1.0	✓
▼ レポート出力			
■ ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	1.0	✓
■ CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
▼ 高度な設定			
■ 通録システム...	通録システムの切...	1.0	✓
■ StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓
■ SIPServer停止	SIPServer起動/停止	1.0	✓

設定ウィザード

バージョン

1.0

説明

SIPServer起動/停止を行います。
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

高度な設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

実行する操作を選択してください

停止/起動を選択してください*

☐ プロセス起動

☒ プロセス停止

◀ 前へ ▶ 次へ ✓完了 中止

(10)設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

The screenshot displays the GAX management interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The '管理' (Management) tab is active.

The main area is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). It is divided into three panes:

- Left Pane:** A list of settings. The 'SIPServer停止/起動' (SIPServer Stop/Start) item is selected and highlighted in blue. The list includes items like 'RP設定', 'VQ設定', 'プレフィック...', 'レポート出力', 'CDRレポート...', '高度な設定', '通録システム...', 'StatServer再起...', and 'SIPServer停止/起動'.
- Middle Pane:** Details for 'SIPServer停止/起動'. It shows 'バージョン' (Version) as 1.0, a '説明' (Description) box, a 'メモ' (Memo) box, and a 'グループ' (Group) dropdown set to '高度な設定' (Advanced Settings). A checkbox 'デプロイ可能' (Deployable) is checked. Buttons for 'ダウンロード' (Download) and '設定' (Settings) are at the top right. '保存' (Save) and '中止' (Cancel) buttons are at the bottom.
- Right Pane:** The 'デプロイ' (Deploy) step of the wizard. It contains instructions, a '注意' (Note) section, and a table for parameters. The '完了' (Complete) button is highlighted with a red rectangle.

パラメーター	値
設定変更サイトの選択	J2

関連プロセスの状態確認

Navigation buttons at the bottom: ◀ 前へ (Previous), ▶ 次へ (Next), **✓ 完了** (Complete), 中止 (Cancel).

(11)切り替えが開始(デプロイ)されます。

The screenshot displays the GAX management console with the '設定ウィザード' (Setup Wizard) for 'SIPServer停止/起動' (SIPServer Stop/Start). The interface is divided into three main sections:

- Left Panel (List):** A table listing various settings. The 'SIPServer停止' (SIPServer Stop) item is selected.
- Middle Panel (Configuration):** A form for 'SIPServer停止/起動' with fields for 'バージョン' (Version: 1.0), '説明' (Description), 'メモ' (Memo), and 'グループ' (Group: 高度な設定). A checkbox 'デプロイ可能' (Deployable) is checked. Buttons for 'ダウンロード' (Download) and '設定' (Settings) are at the top right. '保存' (Save) and '中止' (Cancel) buttons are at the bottom.
- Right Panel (Deployment Status):** A section titled 'デプロイ' (Deploy) showing 'デプロイが進行中です。' (Deployment is in progress). It includes a progress bar and instructions to close the wizard and check the deployment record.

前	説明	バージョン	デプロ
▼ コールフロー設定			
■ RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
■ VQ設定	VQの新規作成/削...	1.0	✓
■ プレフィックス...	プレフィックスの...	1.0	✓
▼ レポート出力			
■ ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	1.0	✓
■ CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
▼ 高度な設定			
■ 通録システム...	通録システムの切...	1.0	✓
■ StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓
■ SIPServer停止	SIPServer起動/停止	1.0	✓

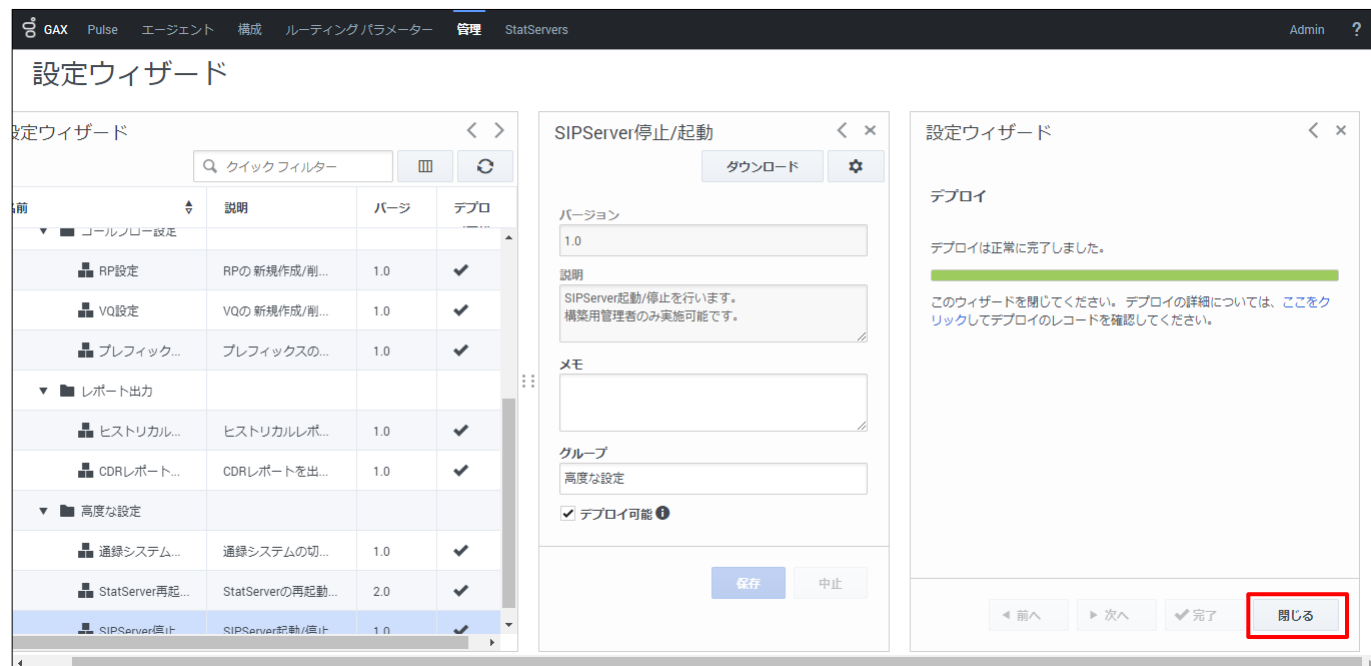
所要時間について

- 切り替えの完了までに3分から5分程度かかります。

デプロイ中の操作について

- デプロイ中にGAXからログアウトしたりブラウザを閉じたりすると、進行状況のリアルタイム確認ができなくなります。他の操作は行わないことを推奨します。

(12)切り替えが完了します。[閉じる]をクリックして切り替えを完了します。



切り替え完了後のプロセス起動について

- ・ ソフトフォン(WDE)の切り替えが完了したら、「(1)」(P.72) の手順から順に実行し、「(8)」(P.77) の手順で、停止したプロセスが起動していることを確認してください。プロセスが起動していない場合は、「(9)」(P.77) の手順で[プロセス起動]を選択してください。
- ・ プロセスの起動を実施しなかった場合は、以降、メイン拠点で故障が発生しても DR 拠点への自動切替が行われません。

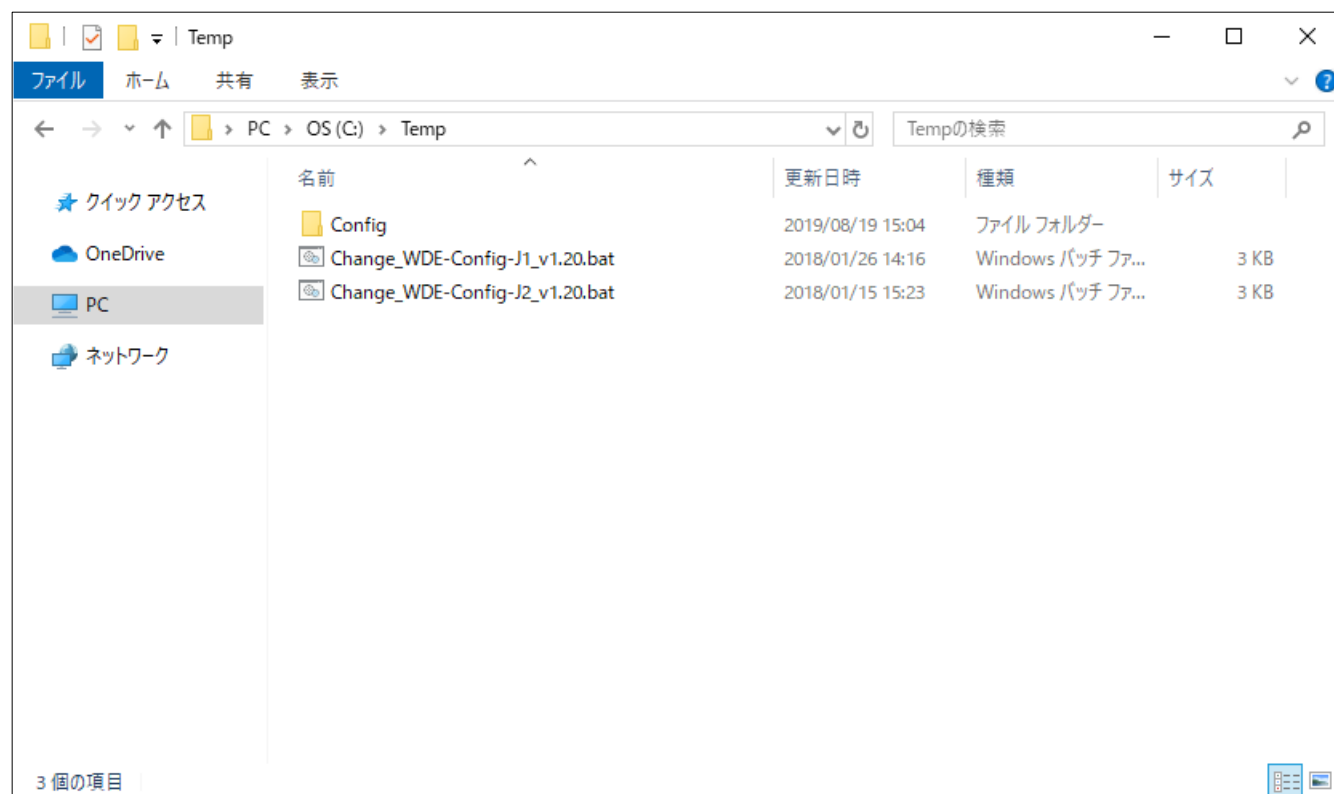
3.5.2 ソフトフォン(WDE)

設定切り替えの実施について

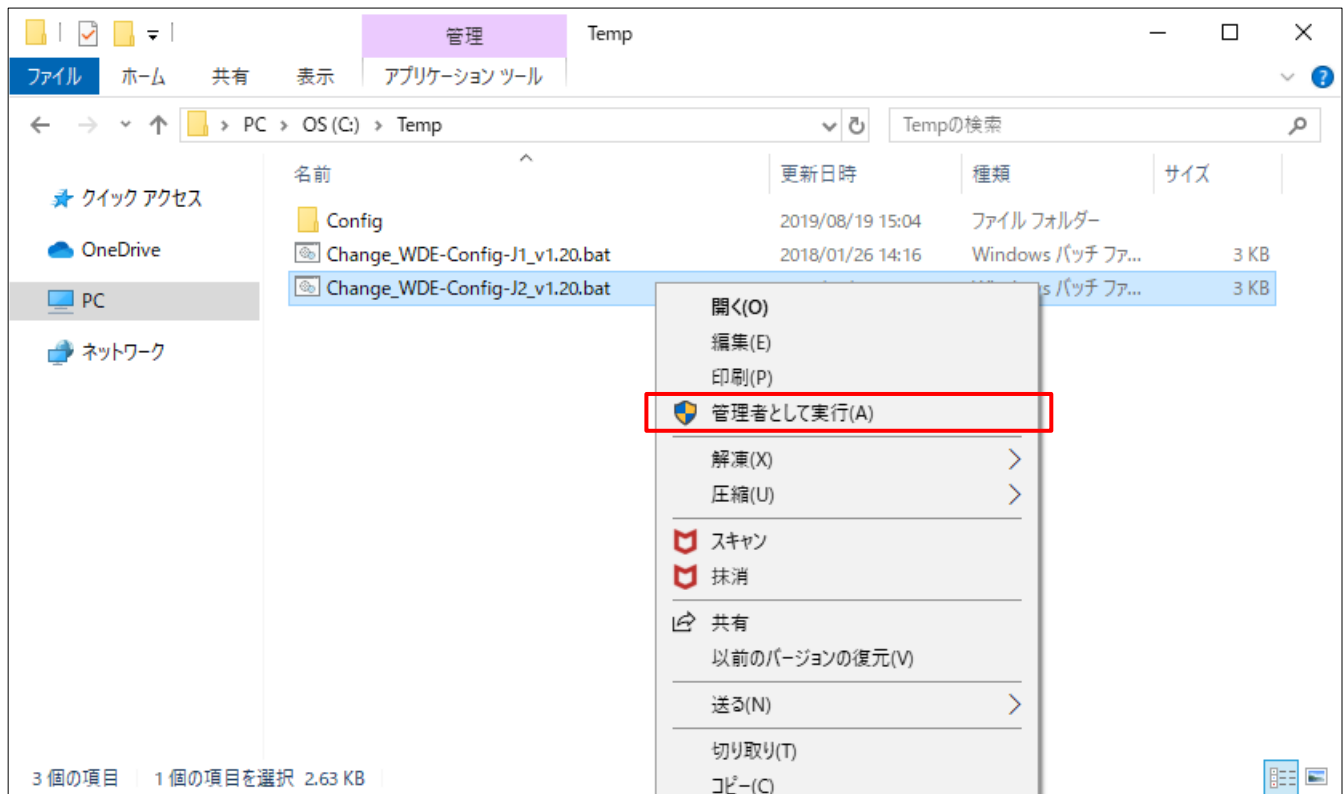
- 故障情報/回復情報において、ソフトフォン(WDE)切り替えの通知があった場合のみ実施してください。

(1) WDE にログインしている場合は、ログアウトする必要があります。WDE を終了します。

(2) 切り替え用ファイルを配置したフォルダを展開します。



(3) 設定に使用するバッチファイルを右クリックし、[管理者として実行]を選択します。画面は DR 拠点に優先してログインする設定を行う場合の例となります。



実行するバッチファイルについて

- 以下のバッチを実行してください。

Windows10 の場合

メイン拠点に優先してログインする設定 : Change_WDE-Config-J1_v1.41.bat

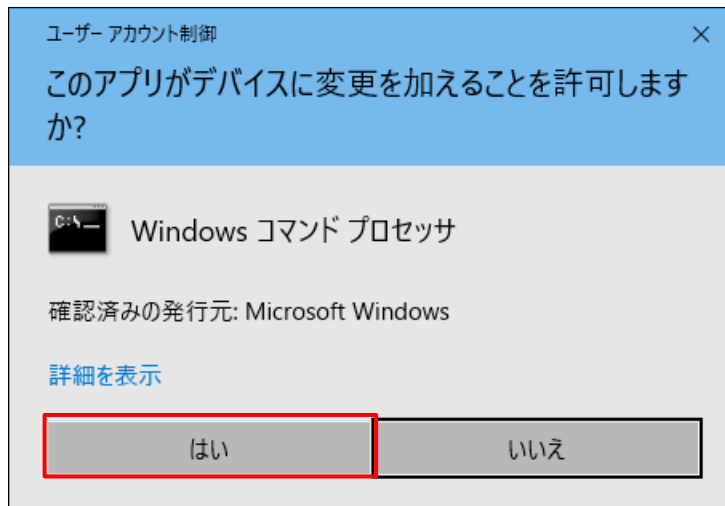
DR 拠点に優先してログインする設定 : Change_WDE-Config-J2_v1.41.bat

Windows10 の場合

メイン拠点に優先してログインする設定 : Change_WDE-Config-J1_v1.40.bat

DR 拠点に優先してログインする設定 : Change_WDE-Config-J2_v1.40.bat

(4) 「ユーザー アカウント制御」ダイアログが表示された場合は、[はい]をクリックします。



(5) コマンドプロンプトが起動します。任意のキーを押してください。

続行するには何かキーを押してください . . .

(6) 優先してログインする拠点の設定を確認し、[y]を入力します。

続行するには何かキーを押してください . . .

DR 拠点優先に WDE 設定を切り替えますか? [y/n]:y

(7) 現在の設定削除確認が表示されます。任意のキーを押してください。

続行するには何かキーを押してください . . .

AMD64 現在の WDE 設定ファイルを削除します。

続行するには何かキーを押してください . . .

OS ビット数による表示差異について

- OS のビット数により設定ファイル削除のメッセージ先頭に表示される内容が異なります。

64bit OS の場合 : AMD64

32bit OS の場合 : x86

(8) 設定変更が完了したら、任意のキーを押してコマンドプロンプトを終了します。

続行するには何かキーを押してください . . .

WDE (ソフトフォン機能利用) をメイン拠点優先に切り替えますか? [y/n]:y

AMD64 現在の WDE 設定ファイルを削除します。

続行するには何かキーを押してください . . .

AMD64 WDE 設定ファイルをコピーしました。

1 個のファイルをコピーしました。

続行するには何かキーを押してください . . .

OS ビット数による表示差異について

- OS のビット数により設定ファイルコピーのメッセージ先頭に表示される内容が異なります。

64bit OS の場合 : AMD64

32bit OS の場合 : x86

(9) WDE を再起動してログインします。内線番号入力後の画面で、ログインする拠点の確認が可能です。

メイン拠点にログインする場合	DR拠点にログインする場合
	

(10) ログイン後はステータスへのマウスオーバーで表示されるログイン中エージェントに関する情報で、ログインしている拠点の確認が可能です。

メイン拠点にログインしている場合

スーパーバイザ東京 (ComSV01)

スーパーバイザ1 東京

名前が番号を入力します

スーパーバイザ1 東京
準備中 (00:00:24)
ログイン時刻: 16:42
プレイス: 10001、チャンネル voice 10001@J1_SwitchSIP

メイン拠点へのログイン
: 内線番号@J1SwitchSIP

DR拠点にログインしている場合

スーパーバイザ東京 (ComSV01)

スーパーバイザ1 東京

名前が番号を入力します

スーパーバイザ1 東京
準備中 (00:00:21)
ログイン時刻: 16:44
プレイス: 10001、チャンネル voice 10001@J2_SwitchSIP

DR拠点へのログイン
: 内線番号@J2SwitchSIP

3.6 カスタマポータル切り替え

設定切り替えの実施について

- 故障情報/回復情報において、カスタマポータル切り替えの通知があった場合のみ実施してください。
- 本手順の実施により、リアルタイムレポート・ヒストリカルレポート・CDR レポートで利用する一部の機能の切り替えも同時に実行されます。

画面更新の実施について

- 切替後にカスタマポータル（GAX、Pulse、Genesys Administrator の各 Web サイト）へ接続すると、エラーメッセージが以下のように表示され、画面が正しく表示されない場合があります。



- エラー表示となった場合には、ブラウザの画面再読み込み（F5 押下）を複数回行うことで正常に表示されます。

カスタマポータルの切り替えには、2 つのバッチを順番に実行する必要があります。以降の手順に従って実行してください。

- (1) 「DB_ClusterFailover」バッチを管理者として実行します。実行ファイルを右クリックし、[管理者として実行]を選択します。

実行ファイルについて

- 以下のファイルを実行してください。
メイン拠点から DR 拠点への切り替え時 : DB_ClusterFailover_To_Backup.exe
DR 拠点からメイン拠点への切り替え時 : DB_ClusterFailover_To_Main.exe

(2) コマンドプロンプトが起動し、「DB_ClusterFailover」バッチによる切り替えが開始されます。画面はメイン拠点から DR 拠点へ切り替える場合の例となります。

バックアップサイトに DB クラスタを切り替え中です...

実行ファイルについて

- 切り替え中はコマンドプロンプトを終了しないでください。
- 切り替え所要時間の目安は 1 分前後です。クラウド基盤の負荷などにより、所要時間が長くなる場合があります。

セキュリティ警告について

- クライアント PC の設定により、スクリプトの安全性に関するセキュリティ警告が表示される場合があります。
- 警告が表示された場合は、「[R] 一度だけ実行する(R)」を選択してください。(R を入力してください)

(3) 切り替えが完了すると、以下のメッセージが表示されます。任意のキーを入力して「DB_ClusterFailover」バッチを終了します。

バックアップサイトに DB クラスタを切り替え中です...
完了しました。何かキーを入力して終了してください。

(4) 「MMF_ClusterFailover」バッチを管理者として実行します。実行ファイルを右クリックし、[管理者として実行]を選択します。

実行ファイルについて

- 以下のファイルを実行してください。
メイン拠点から DR 拠点への切り替え時 : MMF_ClusterFailover_To_Backup.exe
DR 拠点からメイン拠点への切り替え時 : MMF_ClusterFailover_To_Main.exe

(5) コマンドプロンプトが起動し、「MMF_ClusterFailover」バッチによる切り替えが開始されます。画面はメイン拠点から DR 拠点へ切り替える場合の例となります。

バックアップサイトに MMF クラスタを切り替え中です...

実行ファイルについて

- 切り替え中はコマンドプロンプトを終了しないでください。
- 切り替え所要時間の目安は 5 分前後です。クラウド基盤の負荷などにより、所要時間が長くなる場合があります。

セキュリティ警告について

- クライアント PC の設定により、スクリプトの安全性に関するセキュリティ警告が表示される場合があります。
- 警告が表示された場合は、「[R] 一度だけ実行する(R)」を選択してください。(R を入力してください)

(6) 切り替えが完了すると、以下のメッセージが表示されます。任意のキーを入力して「DB_ClusterFailover」バッチを終了します。

バックアップサイトに MMF クラスタを切り替え中です...
完了しました。何かキーを入力して終了してください。

画面更新の実施について

- 切替後にカスタマポータルがエラー表示となった場合には、ブラウザの画面再読み込み (F5 押下) を複数回行うことで正常に表示されます。

4. 問い合わせ先一覧

Arcstar Contact Center 2.0 に関する問合せ先は以下のとおりです。

問合せ内容	担当窓口	連絡先
故障時のお問合せ	故障受付	電話：0120-565-054 受付時間：24 時間 365 日 音声案内に従って以下のとおりお問い合わせください (1) 1 番(IP 電話サービスの故障に関するお問合せ)を選択 (2) 2 番(Arcstar Contact Center サービスに関するお問合せ)を選択 (3) 契約番号(N から始まる 9 桁)または IP 電話番号を入力し、「#」を入力 (4) オペレータへご利用のサービスが Arcstar Contact Center 「2.0」である旨をお伝えの上、お問い合わせください。
操作方法・設定方法に関するお問合せ	ヘルプデスク	メール：accs-support@ml.ntt.com 受付時間：平日 9:00～17:30（土日祝日・年末年始を除く）
料金に関するお問合せ	ビリングカスタマセンタ	電話：0120-047-128 Web：https://www.ntt.com/b-charge 受付時間：平日 9:00～17:00（土日祝日・年末年始を除く）
工事・故障情報 Web サイト URL		https://support.ntt.com/maintenance

ヘルプデスクへの問合せについて

- ・次頁の問合せ用フォームに沿って申告いただくことにより、回答までの対応がスムーズになる場合があります。
- ・問合せ用フォームに沿わない申告については、状況の確認に時間を要する場合がありますので予めご了承ください。

1) お客さま情報

- ①お客さま名：
- ②お客さま番号：(N から始まる 9 桁の数字をお伝えください)
- ③ご申告者さま名：

2) 発生事象情報

- ①事象概要：(発生している事象をお伝えください)
- ②発生日時：(発生日時をお伝えください)
- ③発生状況：(発生時の操作内容やエラー内容などをお伝えください)
- ④業務影響：(事象発生時の代替運用の有無をお伝えください)
- ⑤ご対応内容：(発生事象の切り分け等を実施頂いた場合、実施内容をお伝えください)

3) 発生箇所情報

- ①拠点名称：
- ②発生端末：特定端末 or 複数端末(台数：) or 全端末
- ③エージェント ID：(特定のエージェントと無関係の場合はその旨を明記願います)
- ④エージェント姓名：(特定のエージェントと無関係の場合はその旨を明記願います)
- ⑤内線番号：(内線番号と無関係の場合はその旨を明記願います)
- ⑥発信電話番号：(全桁または下四桁、電話発信と無関係の場合はその旨を明記願います)
- ⑦着信電話番号：(全桁または下四桁、電話着信と無関係の場合はその旨を明記願います)

4) ご利用環境情報

- ①ハードフォン：未利用 or 利用(機種名：)
 - ②ソフトフォン：WDE or その他
 - ③ご利用 PC(OS)：(事象の発生している PC の OS)
 - ④ご利用 PC(ブラウザ)：(事象の発生している PC で利用しているブラウザ種別とバージョン)
-

5. 用語集

ユーザーズマニュアルやカスタマポータルで使用されている主な用語（略語）の読み仮名と意味の一覧です。

用語	よみがな	意味
ACD	えーしーでいー	「Automatic Call Distribution」の略語。エージェン トのスキルや各種条件により着信通話を振り分ける機 能
ANI	えーえぬあい／あに	「Automatic Number Identification」の略語。発信 者番号のこと
CCPulse+	しーしーぱるすぶらす	リアルタイムレポート表示用のクライアントツール。 エージェントやキューの状態についてリアルタイムで 統計情報を取得し、表示するツール
CDR	しーでいーあーる	「Call Detail Record」の略語。電話発着信の日時など 1 通話単位の詳細情報
CTI	しーていーあい	「Computer Telephony Integration」の略語。 Arcstar Contact Center 2.0 においては WDE で提供 するエージェント状態/通話制御に関する機能全般を指 す
DN	でいーえぬ	「Dialing Number」の略語。RP と VQ を包括するオ ブジェクト
DNIS	でいーえぬあいえす／でいーにす	「Dialed Number Identification Service」の略語。 着信番号のこと
DTMF	でいーていーえむえふ	「Dual Tone Multi Frequency」の略語。ソフトフォ ンの各ボタンに割り当てられた発信音のこと
GAX	ぎゃくくす	「genesys administrator extension」の略語。 Arcstar Contact Center 2.0 の設定管理を行う Web ツール
Genesys Administrator	じえねしすあどみにすとれーたー	Arcstar Contact Center 2.0 のアウトバウンド用の設 定管理を行う Web ツール
IRD	あいあーるでいー	「Interaction Routing Designer」の略語。コールフ ロー設定・管理用のクライアントツール
IVR	あいぶいあーる	「Interactive Voice Response」の略語。発信者のダ イヤル操作に合わせて、あらかじめ録音してある音声 を発信者側に自動的に再生し、自動応答を行う自動音 声応答システム。お客さまのプッシュボタン操作によ るメニュー選択により通話の接続先を制御することも 可能
IVR コールフロー	あいぶいあーるこーるふろー	コールフローの中で IVR を使用して実現する RP(ルー ティングポイント)のこと
Workspace Desktop Edition	わーくすペーすですくとつぱえでい しょん	Arcstar Contact Center 2.0 で提供するソフトフォン /CTI クライアントの製品名称。略語は「WDE」
PBX 機能	ぴーびーえつくすきのう	外線/内線への電話着信/発信/保留/切断/転送を可能と する機能
Pulse	ぱるす	リアルタイムレポート/ヒストリカルレポート/CDR レ

用語	よみがな	意味
		ポート出力を行う Web ツール
Routing Point	るーていんぐぽいんと	略語は「RP」。Arcstar Contact Center 2.0 上でコールフロー割当を行う単位

用語	よみがな	意味
SpeechMiner	スピーチマイナー	通話録音の検索および再生を行う Web ツール
VoiceXML	ぼいすえっくすえむえる	IVR コールフローから呼び出され、音声ガイダンス/プッシュボタンの受付など行う
Virtual Queue	ばーちやるきゅー	略語は「VQ」。本来のキューと異なり、実体を持たない仮想キュー。コールフロー上に設定することで呼をカウントするために使用される
wav ファイル	うえーぶふあいる	Windows の音声ファイル形式
WDE	だぶるでーいー	「Workspace Desktop Edition」の略
アタッチデータ	あたっちでーた	コールフローで設定される通話に含まれる情報。コールフロー間や Arcstar Contact Center 2.0 の各アプリケーション間で、引き継いで利用できる
インタラクション	いんたらくしょん	お客さまとのやりとり。Arcstar Contact Center 2.0 では通話の単位と同義
エージェント	えーじえんと	電話対応やカスタマポータルから設定を行う担当者。エージェント権限/スーパーバイザ権限を有する担当者を総括してエージェントと定義
エージェント権限	えーじえんとけんげん	カスタマポータルで設定できる権限の1つ。ソフトウェアを利用できる。カスタマポータルからの設定や通話録音のダウンロードは制限される
オペレータ	おべれーた	エージェントと同義
会議通話	かいぎつうわ	3 者以上が参加する通話状態のこと
カンファレンス	かんふぁれんす	会議通話と同義
キャンペーン	きゃんぺーん	アウトバウンド機能を利用する際の業務単位のこと
キュー	きゅー	エージェント分配されてから着信するまでに積滞するポイント
キューイング	きゅーいんぐ	キューに入った通話をエージェントに接続試行する動作のこと
構築用管理者	こうちくようかんりしゃ	契約者用の特権ID。コールフロー作成や電話発着信に関する設定など、初期構築や業務の追加/変更に伴って必要となる重要な機能の設定で利用する。1契約につき1IDのみの提供となる
コーチング	こーちんぐ	お客さまと通話中のエージェントに対して、スーパーバイザが音声で助言等を伝える機能。スーパーバイザの音声はエージェントにのみ聞こえ、お客さまには聞こえない
コールフロー	こーるふろー	お客さまからの電話着信をエージェントに着信させるまでの流れ（フロー）の定義。契約者の業務に応じて作成する必要がある。Arcstar Contact Center 2.0 契約時の初期状態ではコールフローは設定されていない。コンタクトセンタ環境構築にてコールフロー作成に対応
コーリングリスト	こーりんぐりすと	アウトバウンドキャンペーンにおける発信先電話番号リスト

用語	よみがな	意味
スーパーバイザ権限	すーぱーばいざけんげん	カスタマポータルで設定できる権限の1つ。通話のモニタリング/コーチング、カスタマポータルによる設定、通話録音のダウンロードなどが利用できる
スキル	すきる	論理的な着信先。お客さまからの電話をスキル単位に着信させることができる。スキルはカスタマポータルで作成し、電話対応を行うエージェント/スーパーバイザに割り当てる事ができる
ストラテジ	すとらてじ	IRD で作成するコールフローのこと
組織	そしき	エージェント ID やスキルなどのオブジェクトに設定する事が出来る権限の単位。階層構造をとる事ができる
ソフトフォン	そふとふおん	通話機能を提供するソフトウェア。クライアント PC にインストールして利用する
テナント	てなんと	Arcstar Contact Center 2.0 の契約者に対して割り当てられる契約単位
テナント管理者権限	てなんとかんりしゃけんげん	カスタマポータルで設定できる権限の1つ。カスタマポータルでの設定を主に実施する管理者向けの権限で、ソフトフォンは利用できない
プレイス	ぷれいす	内線番号と同義
モニタリング	もにたりんぐ	お客さまとエージェントの通話内容をスーパーバイザがリアルタイムで聴取する機能