

IP IVR ロード バランシング - VRU ノードへのトランスレーション ルート

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](#)

[背景説明](#)

[例](#)

[トポロジ](#)

[スクリプト：データ フロー](#)

[選択基準](#)

はじめに

このドキュメントでは、2 つの IP Interactive Voice Response (IVR) ユニット間でのロード バランスについて説明します。これは 2 つの IP IVR 間での受信コールの均等な分配を中心としています。このため、Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise Edition 環境の VRU (音声応答装置) へのトランスレーション ルート ノードによって、IP IVR に過剰な負荷がかかることはありません。

前提条件

要件

このドキュメントの読者は次のトピックについて理解している必要があります。

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Cisco IP IVR

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco ICM バージョン 4.6.2 以降
- Cisco Customer Response Solution (CRS) バージョン 3.x 以降

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。

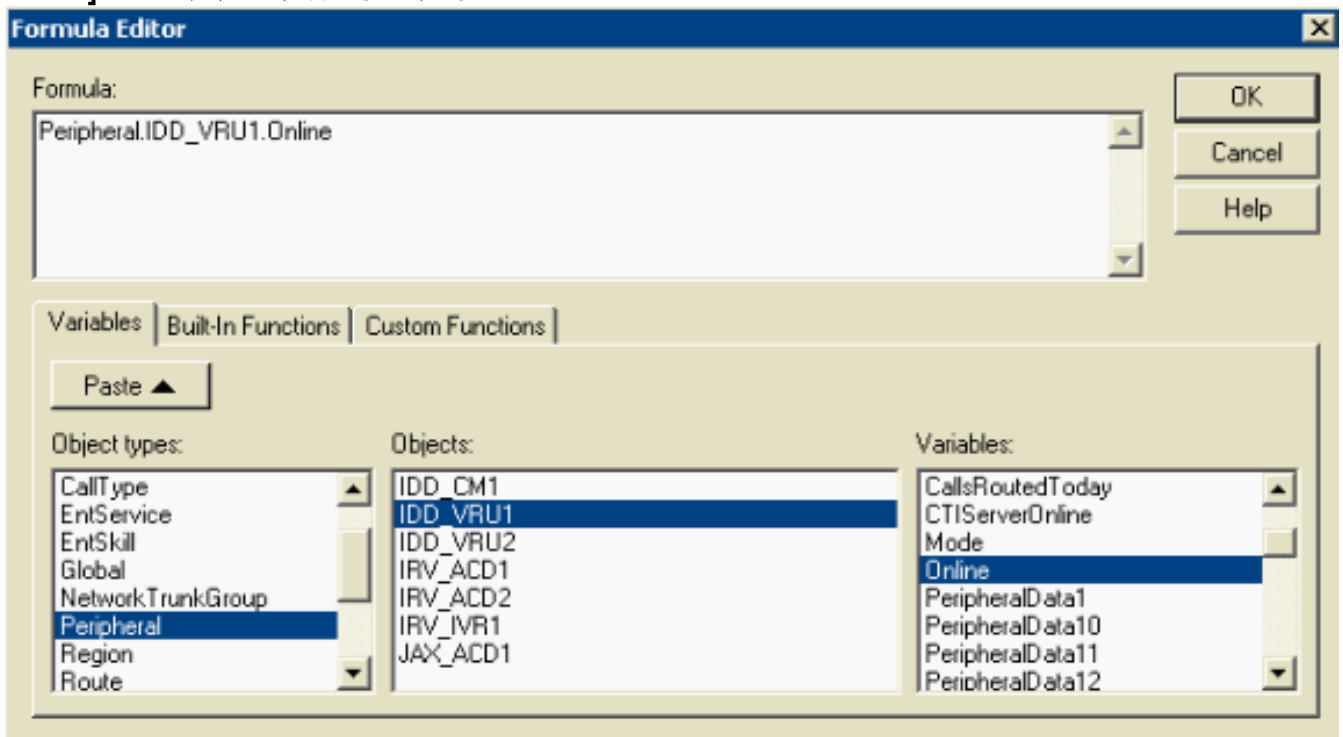
表記法

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。

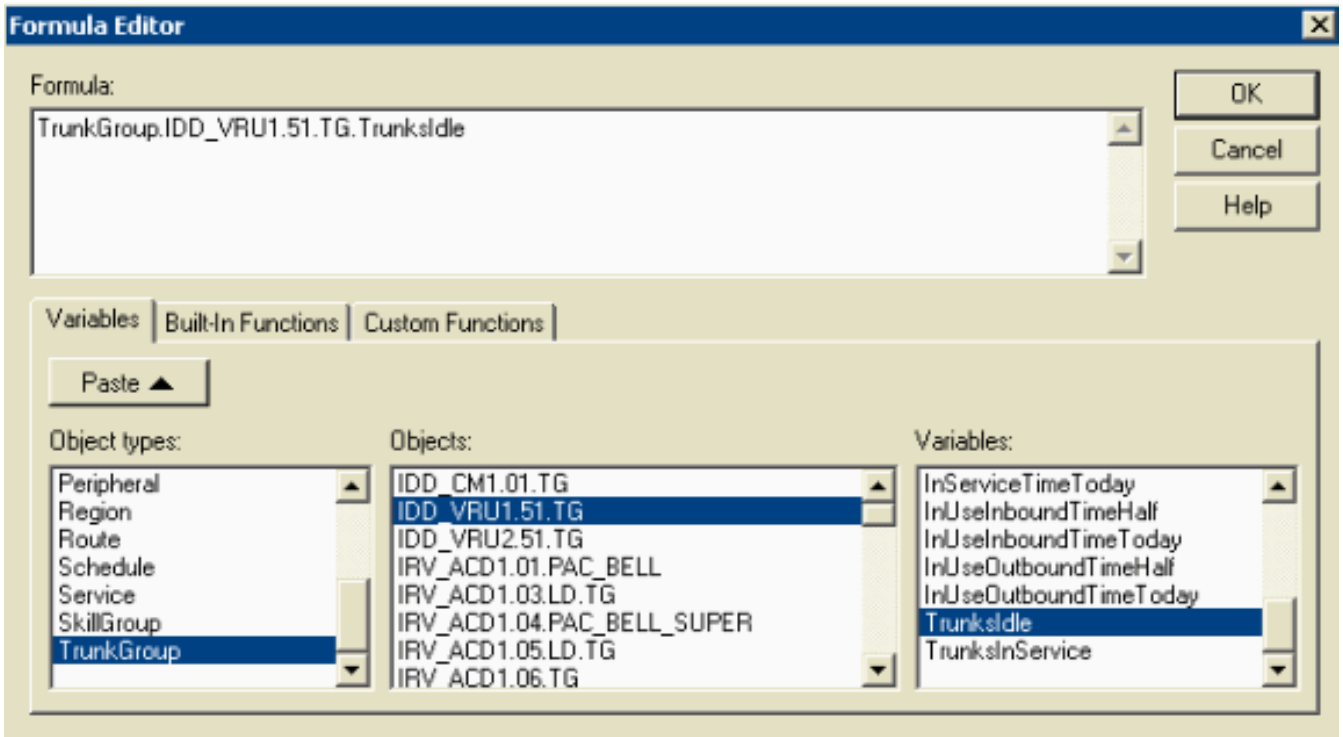
背景説明

次に示すパラメータの一部は、VRU へのトランスレーション ルート ノードを対象にスクリプトを作成するときに、コールを IP IVR ヘルパーティングするために使用できます。

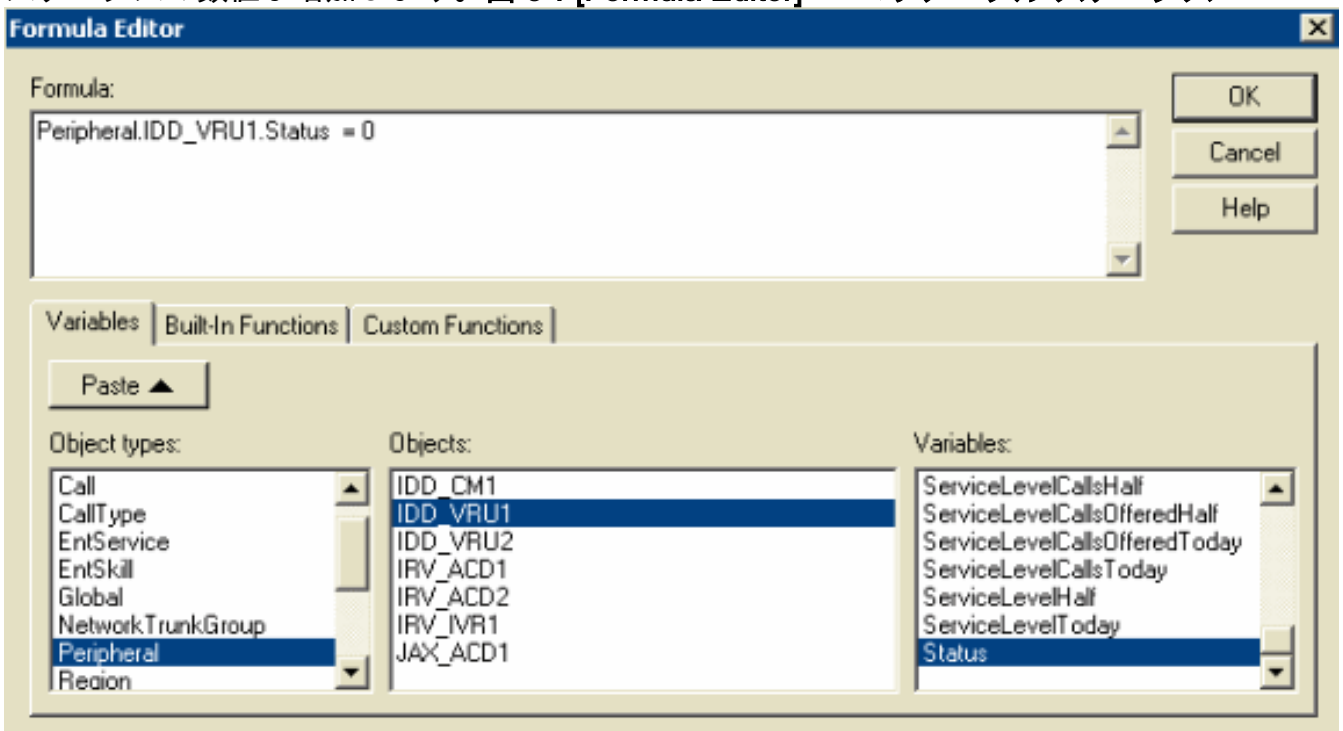
- [図 1](#) に示すように、ペリフェラルがオンラインであることを確認します。 **図 1 : [Formula Editor] — ペリフェラル オンライン**



- IP IVR で特定のトランク グループに対して使用可能なアイドル ポートを確認します。次に、アイドル トランク数が最も多いか、または使用中のトランクが最も少ない IP IVR を選択します。 [図 2](#) では、最大アイドル トランク数に基づいて選択されています。 **図 2 : [Formula Editor] — アイドル トランク最大または使用中トランク最小**



- 図 3 に示すように、ペリフェラル ステータスを確認します。すべてが正常に動作する場合、ペリフェラル ステータスの数値がゼロであるか、またはペリフェラル ステータスの数値が、オフラインであることが期待されるサブシステムの数よりも小さい必要があります。たとえば IP IVR がデータベース機能と共にインストールされているとします。データベースを使用しない場合、データベース サブシステムはオフラインです。これにより、ペリフェラル ステータスの数値が増加します。

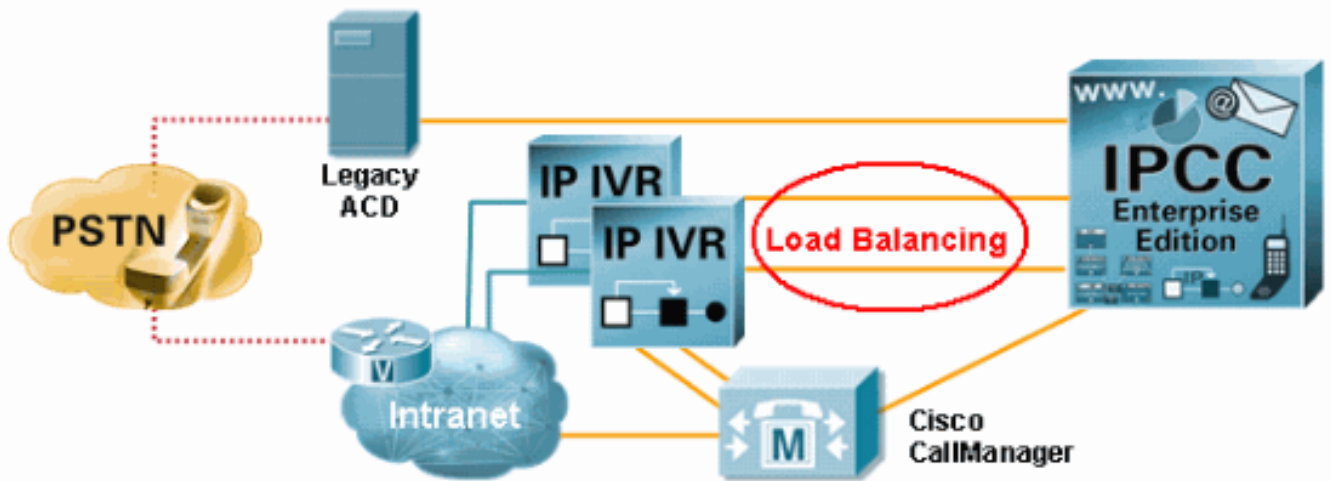


例

トポロジ

図 4 に示すように、2 つの IP IVR 間でロード バランスを実現することを目的としています。

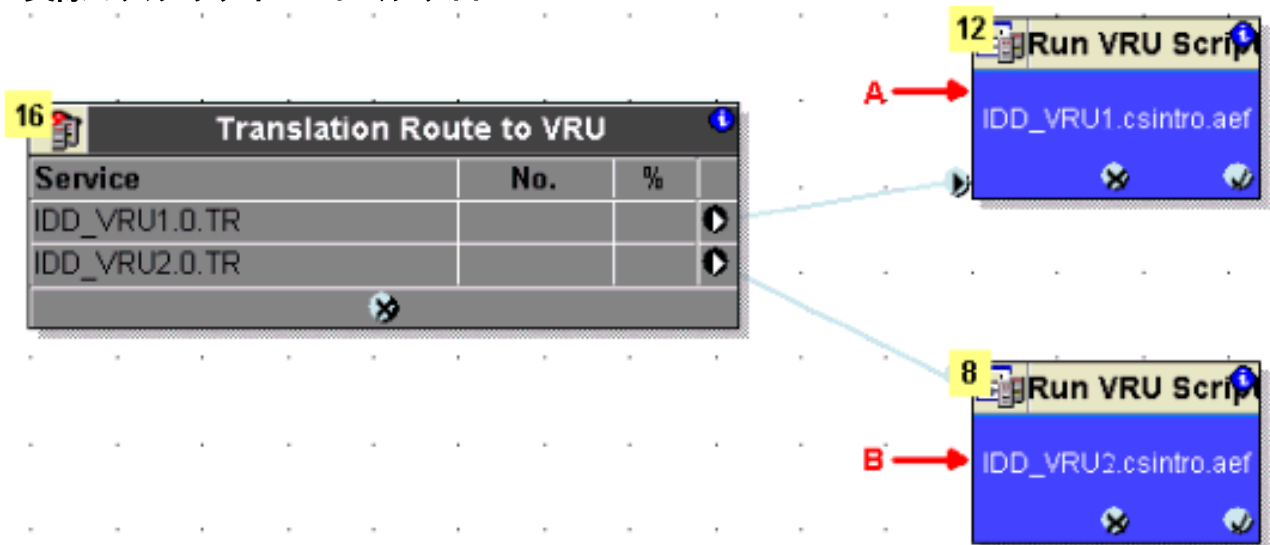
図 4 : 2 つの IP IVR 間のロード バランス



スクリプト : データ フロー

図 5 に、実際の ICM スクリプトを示します。最初に、コールが VRU へのトランスレーション ルート ノードに到達します。次にこのコールが Run VRU Script ノード (矢印 B) または Run VRU Script ノード (矢印 A) のいずれかにルーティングされます。この例では、障害発生状態は考慮されません。

図 5 : 実際のスクリプト - コール フロー



選択基準

VRU へのトランスレーション ルート ノードの設定プロセスでは、ターゲット タイプを変更できます。このためには、[Select Type] フィールドの [Change] (図 7 の矢印 A) をクリックします。図 6 に示すように、[Select Type] ダイアログボックスが開きます。

[Target Type] で [Enterprise Service]、[Service]、または [Service Array] を選択します。この例では [Service] が選択されています。

コール分配の場合は、[Distribute Among Targets] または [Select Most Eligible Target] を選択します (図 6 の矢印 A)。VRU へのトランスレーション ルート ノードを、選択ノードと同様に機能させるか、分配ノードと同様に機能させるかを指定します。[Distribute Among Targets] オプションを選択すると、VRU へのトランスレーション ルート ノードが分配ノードのように動作し、相

対値に基づいてターゲット間でコールを分配します。[Select Most Eligible Target] オプションを選択する場合は、次の内容を定義する必要があります。

- 最大値のターゲットまたは最小値のターゲットのいずれを選択するかどうか (図 6 の矢印 B)。
- 承認するターゲットを決定するための数式。
- ターゲット検索タイプ (図 6 の矢印 C)。

図 6 : [Select Type]

The screenshot shows the 'Select Type' dialog box. The 'Target type' dropdown is set to 'Service'. The 'Business Entity' and 'Enterprise target' dropdowns are both set to '(Not applicable)'. The 'Distribute among targets' radio button is selected and highlighted with a red box and arrow 'A'. The 'Pick the target with the maximum value' radio button is selected and highlighted with a red box and arrow 'B'. The 'Start with next target' radio button is selected and highlighted with a red box and arrow 'C'. The 'Accept target if:' field is empty, and the 'Formula...' button is visible. The 'OK', 'Cancel', and 'Help' buttons are on the right side.

この例では、最初にペリフェラルがオンラインであるかどうかを確認します (図 7 の [Consider If] 列)。次に、アイドルランクの最大数を確認します (図 7 の [Select Max Value Of] 列)。[Success connection] フィールドで最大値オプションが設定されています (図 6 の矢印 B)。複数のルートに対して VRU へのトランスレーション ルート ノードを設定するには、[Success connection] フィールドで [Per-target success Connections] を選択する必要があります。

図 7 : [Translation Route to VRU Properties] — 選択基準

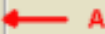
Trans. Route to VRU | Labels

Select type

Select using direct references

Using Services

Change...



	Consider If	Select Max Value Of	Route	Translation Route
1	Peripheral.IDD_VRU1.Online=1	TrunkGroup.IDD_VRU1.51.TG.Trunkskdle	IDD_VRU1.0.TR	TR_IDD_VRU1
2	Peripheral.IDD_VRU2.Online=1	TrunkGroup.IDD_VRU2.51.TG.Trunkskdle	IDD_VRU2.0.TR	TR_IDD_VRU2
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

Add Targets...

Delete Row

Validate

Formula Editor...



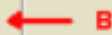
Move



Success connection

Per-node success connection

Per-target success connections



OK

Cancel

Help