

# 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

## 内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景](#)

[例](#)

[トポロジ](#)

[スクリプト : データ フロー](#)

[選択基準](#)

## 概要

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。2 つの IP IVR 間に着信するコールの均等な分散が中心となるため、Cisco IP Contact Center(IPCC) Enterprise Edition環境のTranslation Route to VRU IP IVR

## 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の専門知識を有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いています。

- 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

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。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。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

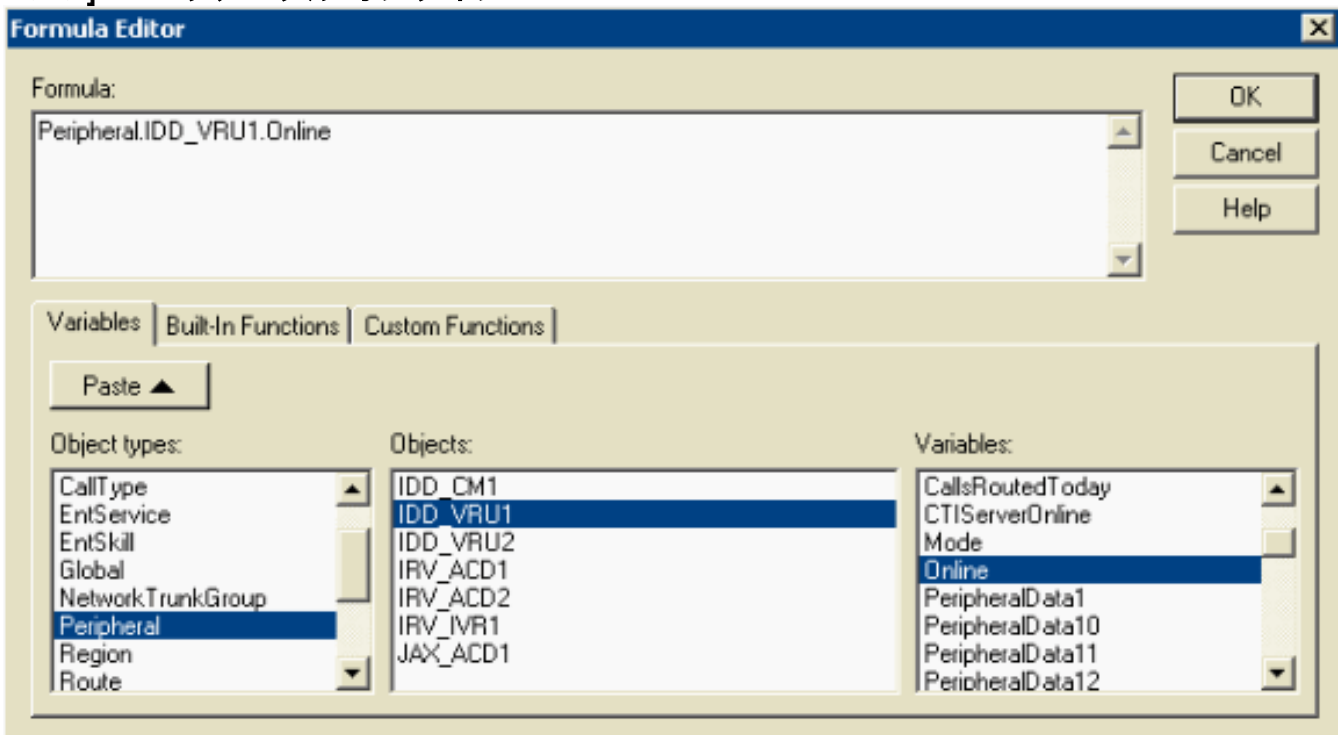
## 表記法

ドキュメントの表記法の詳細は、「[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。

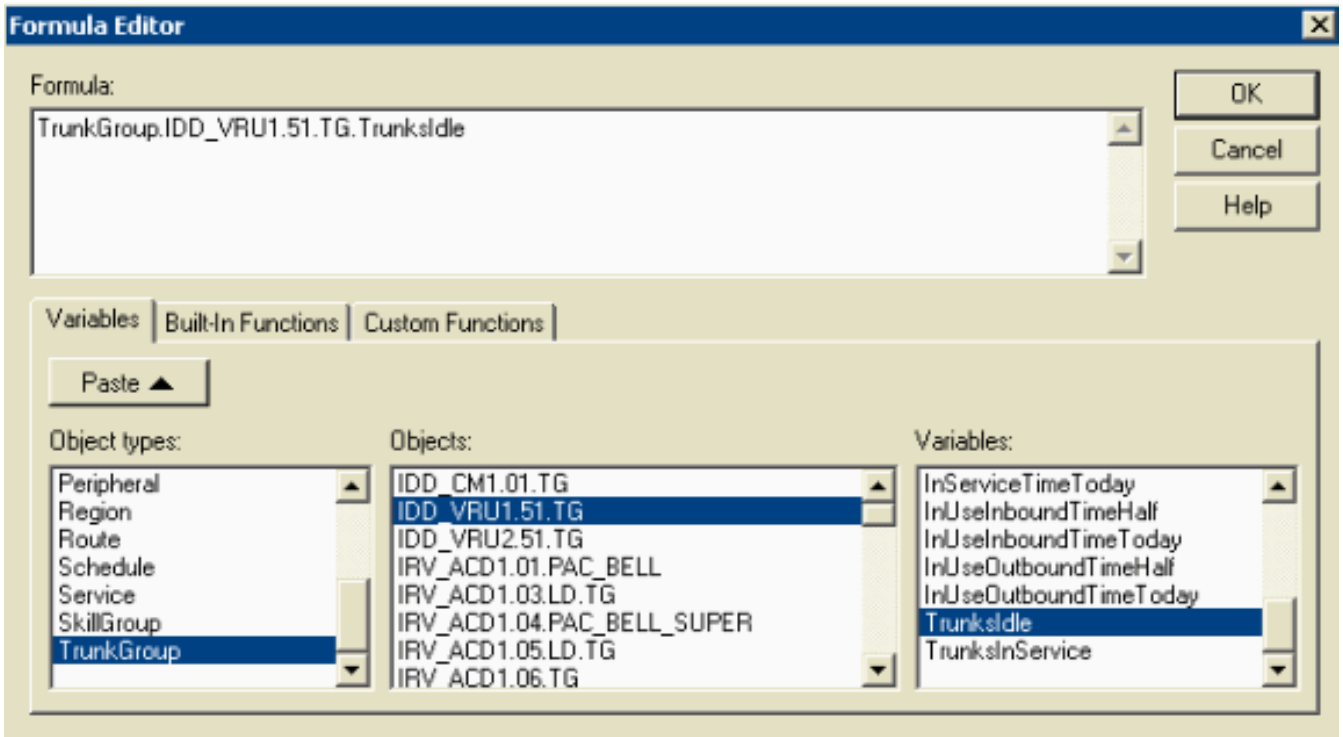
## 背景

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。

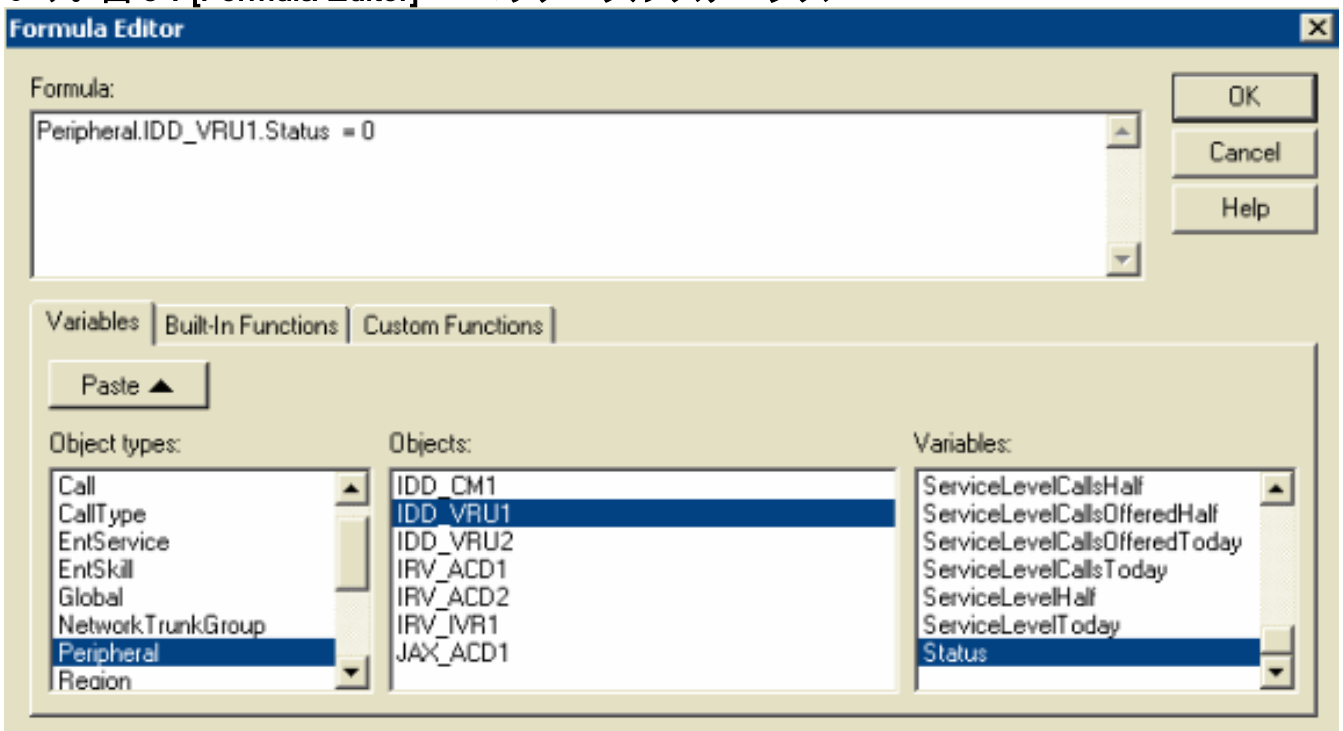
- [図 1](#) に示すように、ペリフェラルがオンラインであることを確認します。図 1 : [Formula Editor] — ペリフェラル オンライン



- 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している場合、ペリフェラルステータス番号はゼロに等しいか、ペリフェラルステータス番号はオフラインと予想されるサブシステムの数より少ないことが必要です。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。図 3 : [Formula Editor] — ペリフェラルステータス

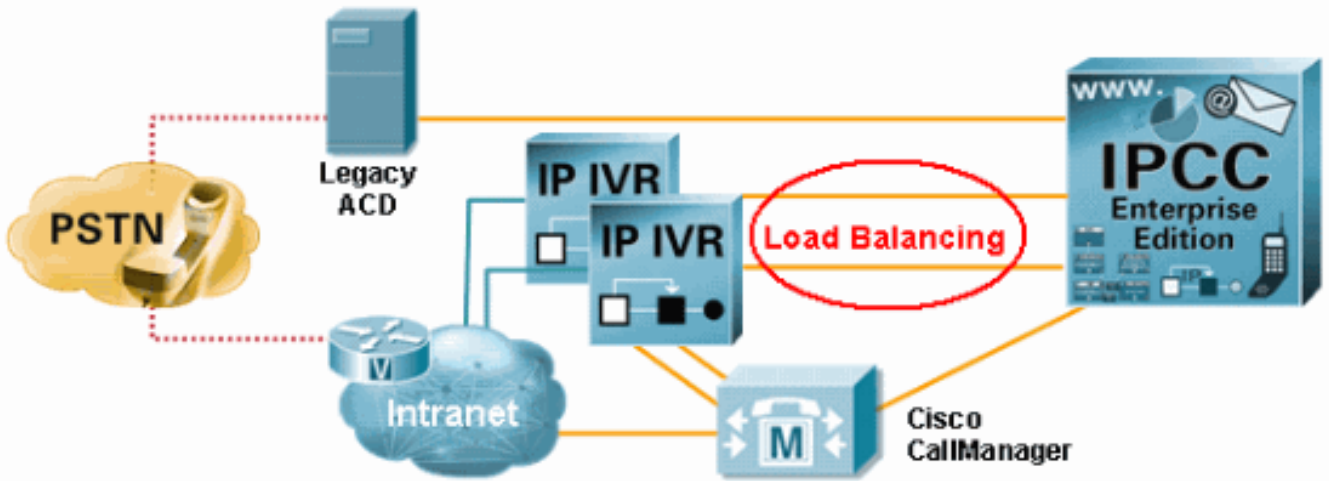


## 例

### 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。

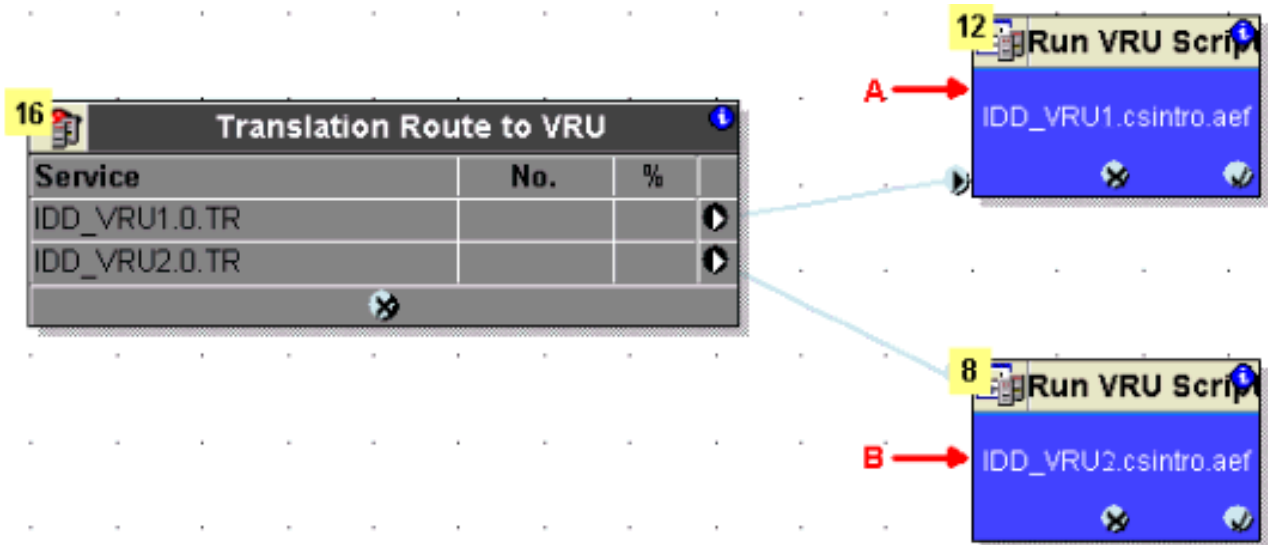
図4 - 2つのIP IVR間のロードバランシング



## 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ノードへのトランスレーションルートの設定プロセスでは、ターゲットのタイプを変更し、図7のA矢印に示すように[タイプの選択]フィールドで[変更]をクリックします。図6に示すように、[タイプの選択]ダイアログが開きます。

[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]

Target type: Service

Business Entity: (Not applicable)

Enterprise target: (Not applicable)

Distribute among targets ← A

Select most eligible target:

Pick the target with the minimum value

Pick the target with the maximum value ← B

Accept target if:

Formula...

Start with first target

Start with next target ← C

OK

Cancel

Help

この例では、最初の手順として、ペリフェラルがオンラインかどうかを確認します(図7の「Consider If」列に示します)。次に、図7の「Select Max Value Of」列に示す最大アイドルトランクを確認します。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します。[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

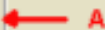
Trans. Route to VRU | Labels

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				

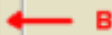
Add Targets...  
Delete Row  
Validate  
Formula Editor...

Move  
+  
-

Success connection

Per-node success connection

Per-target success connections



OK Cancel Help