



ICM アプリケーション ゲートウェイおよび ICM ゲートウェイ SQL のプランニング

ICM アプリケーション ゲートウェイおよび ICM ゲートウェイ SQL オプションによって、外部のコンタクトセンター アプリケーションを Intelligent Contact Management Enterprise に統合できます。これらの各オプションで、プリインストールプランニングが必要になります。たとえば、ホストシステムとデータベースの準備、耐障害性に関する問題の確認、データ転送のプランニング（ICM ゲートウェイ SQL の場合）などが必要です。

ICM アプリケーション ゲートウェイのプランニング

ICM アプリケーション ゲートウェイ オプションでは、ICM システムと任意の外部コール センター アプリケーションとのインターフェイスが可能です。ICM ソフトウェアでは、コール ルーティング スクリプト内のノードとして ICM アプリケーション ゲートウェイの機能が実装されます。ゲートウェイ ノードをスクリプトに追加することによって、外部アプリケーションを実行するよう ICM に指示します。これによりスクリプトは、外部アプリケーションからの応答を評価できるようになります。その後 ICM は、そのアプリケーションから生成された結果に基づいてルーティングの決定を行います。

一般的な ICM アプリケーション ゲートウェイ アプリケーションは、発信者が特定のアカウント タイプを持っていることを示す変数を CallRouter に返します。スクリプトはこの情報を使用して、コールのルーティング先とルーティング方法を制御できます。また、取得した情報を、コールを受信するサイトに渡すこともできます。この場合、アカウント番号、日付、請求先の電話番号、住所などのデータが、コールとともに応答リソースに渡されます。

ホスト システムの準備

ICM アプリケーション ゲートウェイ オプションの準備として、ICM システムと通信できるようにホスト システムを設定する必要があります。これには、ターゲット ICM マシンのソケットをリッスンするようにホストアプリケーションを設定する作業も含まれます。また、ホストシステムから ICM センtral データベースへの接続に使用する名前とポート番号の設定も必要です。これらの作業はシステムのインストール時に行います。ただし、ホストアプリケーションの準備は前もって始めておくことができます。

システムのインストール中、ICM システムとホスト システムの接続が確立したときに、Application_Gateway テーブルにデータを入力してクエリーされるホストシステムを確認する必要があります。

耐障害性

単一ホスト アプリケーションまたは二重ホスト アプリケーションへのアクセスを設定できます。**単一ホスト**構成では、両方の CallRouter (サイド A とサイド B) に同じホストを設定します。単一ホストの方式では、ホスト障害に対する保護がありません。ただし、接続障害に対する保護は得られます。

高レベルの耐障害性を ICM アプリケーションゲートウェイ アプリケーションで実現するために、**二重ホスト** アプリケーションを CallRouter に接続できます。たとえば、サイド A とサイド B の CallRouter がそれぞれ、二重化されたホストアプリケーションの 1 つへの接続を維持するようにします。スクリプトが要求を生成するたびに、両方の CallRouter がそれぞれのホストに対してクエリーを実行します。CallRouter は、最初に応答したホストの返答を使用します。この方式には高い信頼性があります。ホストまたは接続で障害が発生しても、すべてのクエリー要求が満たされます。

ICM ゲートウェイ SQL のプランニング

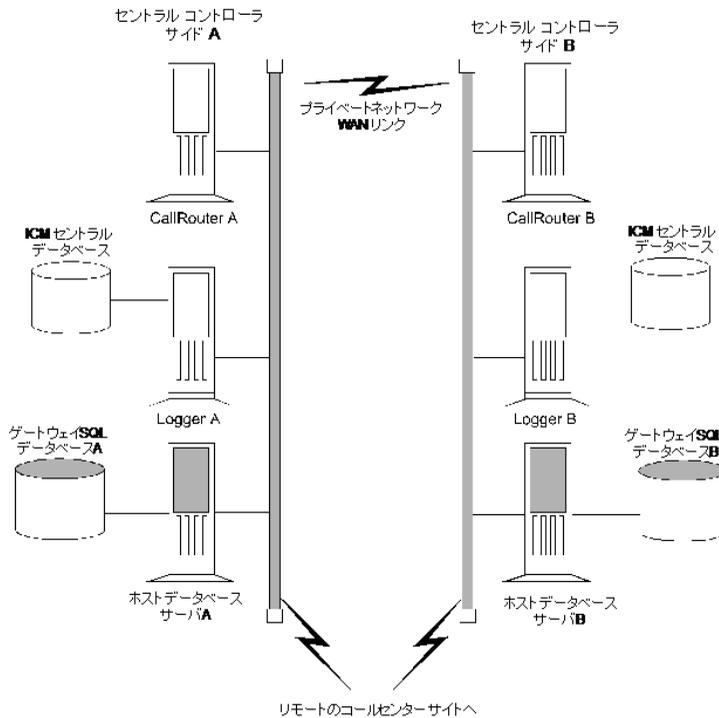
ICM ゲートウェイ SQL オプションを使用すれば、CallRouter から外部の SQL サーバにクエリを発行して、取得したデータをコール ルーティングに使用できます。ゲートウェイ SQL オプションを使用する場合は、プリインストール プランニングで次の点を確認する必要があります。

- ICM ゲートウェイ SQL では、データベース サーバ用のハードウェア プラットフォームが追加で必要になります。
- 外部ホスト データベースを設定し、コール ルーティングに使用するデータをそのデータベースに供給するタスクが必要です。

データベース サーバのプラットフォーム

ICM ゲートウェイ SQL オプションでは、ホスト データベース サーバが必要になります。ホスト データベース サーバをデュプレックス構成にすると、ICM の耐障害性を実現できます。ICM ゲートウェイ SQL システムをデュプレックス構成にする場合は、同一のホスト データベース サーバプラットフォームが 2 つ必要になります。各ホスト データベース サーバを、対応する ICM CallRouter と同じ LAN セグメントに配置する必要があります。図 8-1 に、デュプレックス構成の ICM ゲートウェイ SQL ホスト データベース サーバが含まれる、デュプレックス構成の ICM システムを示します。

図 8-1 ICM ゲートウェイ SQL のデュプレックス構成



データ転送のプランニング

ICM ゲートウェイ SQL 用に ICM システムを準備するには、次の点について決定する必要があります。

- 外部データベースで使用するデータを決定する。たとえば、次のデータの必要性を確認します。
 - カスタマー レコード
 - アカウント情報
 - その他の種類のデータ

- データの供給元を決定する。
 - 別のデータベース
 - フラット ファイル
 - その他のソース
- 外部データベースへのデータ転送について計画する。
 - データ転送に使用するメディアの種類（テープ、ディスク、ネットワークなど）
 - 転送データのデータ形式（カンマ区切り形式、テキスト ファイル、SQL Server の構文など）

構成の概要

ICM ゲートウェイ SQL では、1 つまたは複数のホスト データベースを ICM システムと連動するように設定する必要があります。

- **ホスト データベース サーバのプラットフォームを選択する。**ホスト データベース サーバには、十分な処理能力とディスク スペースが必要です。シスコでは、標準およびハイエンド向けのホスト データベース サーバ プラットフォームを提供しています。
- **ホスト データベースを設定する。**これには、次のタスクが含まれます。
 - SQL Server のインストール。
 - ホスト データベース サーバ プラットフォーム上にデータベースを作成する。
 - フィールドとインデックスを定義する。
 - アクセス権とレプリケーションに関する設定。
- **データ ソースからデータを転送する。**このタスクでは、データを転送して、コール ルーティングに使用するデータをデータベースに供給します（たとえば、カスタマー レコードをデータベースに転送するなど）。
- **ホスト データベースにアクセスするように ICM システムを設定する。**このタスクでは、ICM システムがホスト データベースのデータにアクセスする際に必要となる、ユーザ名とパスワードを設定します。
- **ICM ゲートウェイ SQL オプションをテストするためのテスト スクリプトを作成する。**このタスクでは、Script Editor DB 検索ノードを使用するテスト スクリプトを監視します。監視の結果は Route_Call_Detail テーブルに保存されるので、ICM ゲートウェイ SQL が機能しているかどうかを検証できます。