رصيد حمل IP IVR - مسار الترجمة إلى عقدة VRU

المحتويات

المقدمة
المتطلبات الأساسية
المتطلبات
المكونات المستخدمة
الاصطلاحات
الخلفية
مثال
طوبولوجيا
برنامج نصي - تدفق البيانات
معايير التحديد

المقدمة

يصف هذا المستند توازن التحميل بين وحدتي إستجابة IP الصوتية التفاعلية (IVR). وهو يركز على التوزيع المتساوي للمكالمات التي تصل بين إثنين من عناوين IP IVR حتى لا يتم التغلب على أي عنوان IP IVR واحد من خلال عقدة الاستجابة الصوتية (VRU) في بيئة Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise Edition.

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

يجب أن يكون لدى قراء هذا المستند معرفة بالمواضيع التالية:

- إدارة الاتصالات الذكية (ICM) من Cisco
- IP IVR من Cisco

المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

- Cisco ICM، الإصدار 4.6.2 والإصدارات الأحدث
- الإصدار x.3 من حل إستجابة العملاء (CRS) من Cisco والإصدارات الأحدث

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

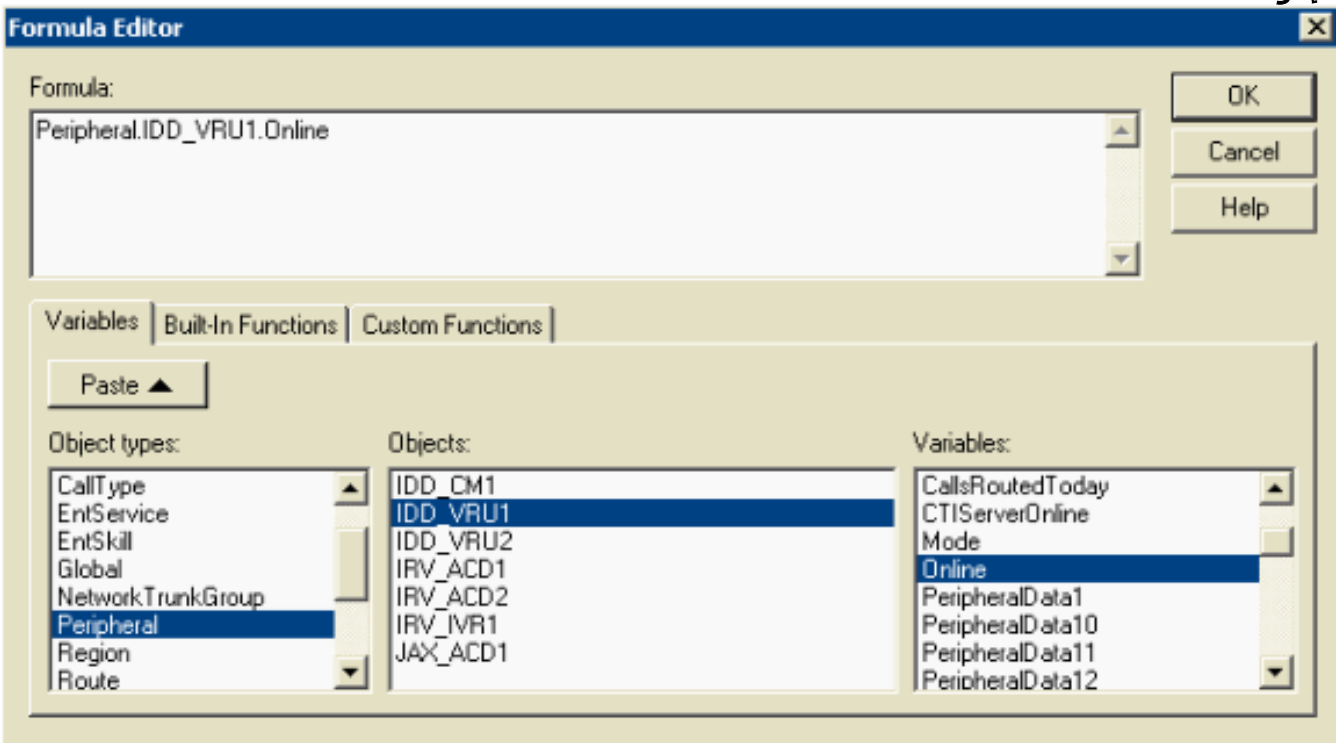
الاصطلاحات

للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات، ارجع إلى اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية.

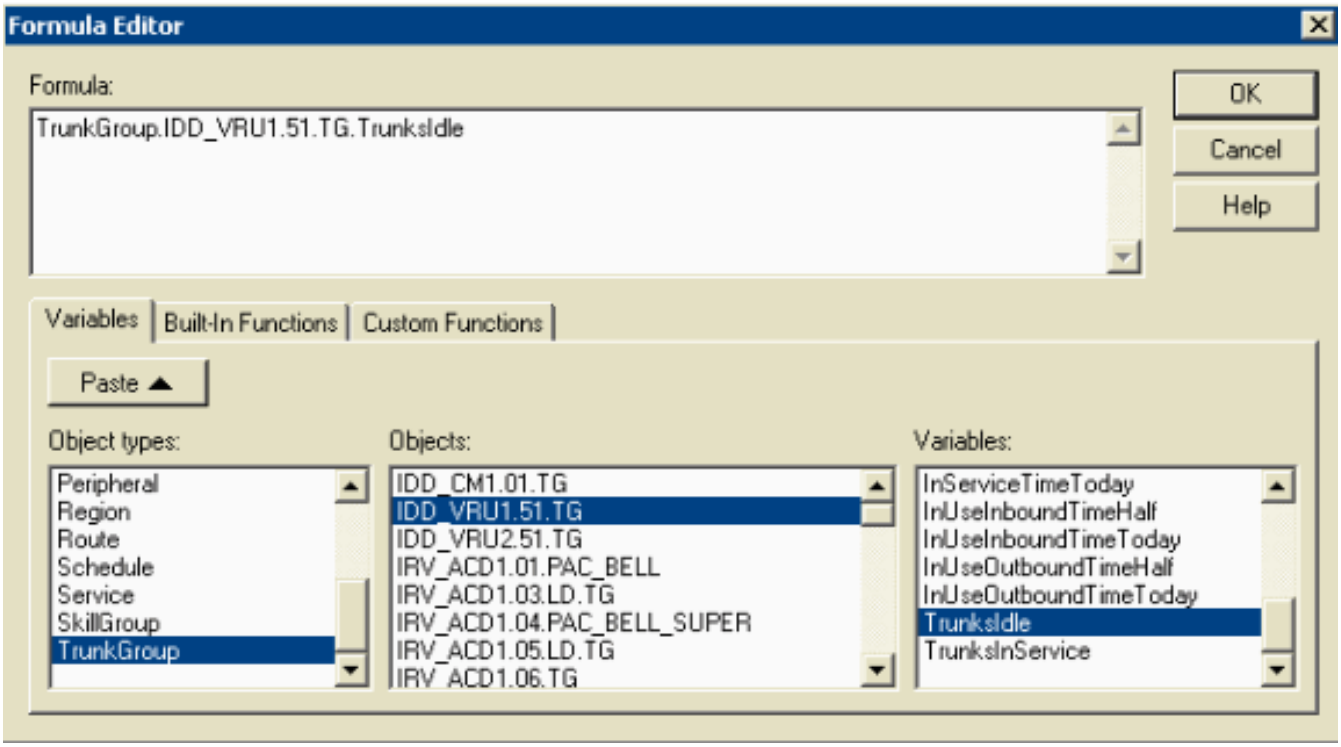
الخلفية

يمكن إستخدام بعض المعلمات أدناه لتوجيه المكالمات إلى IP IVR، عند تطوير برنامج نصي **لموجه الترجمة إلى** عقدة **VRU**:

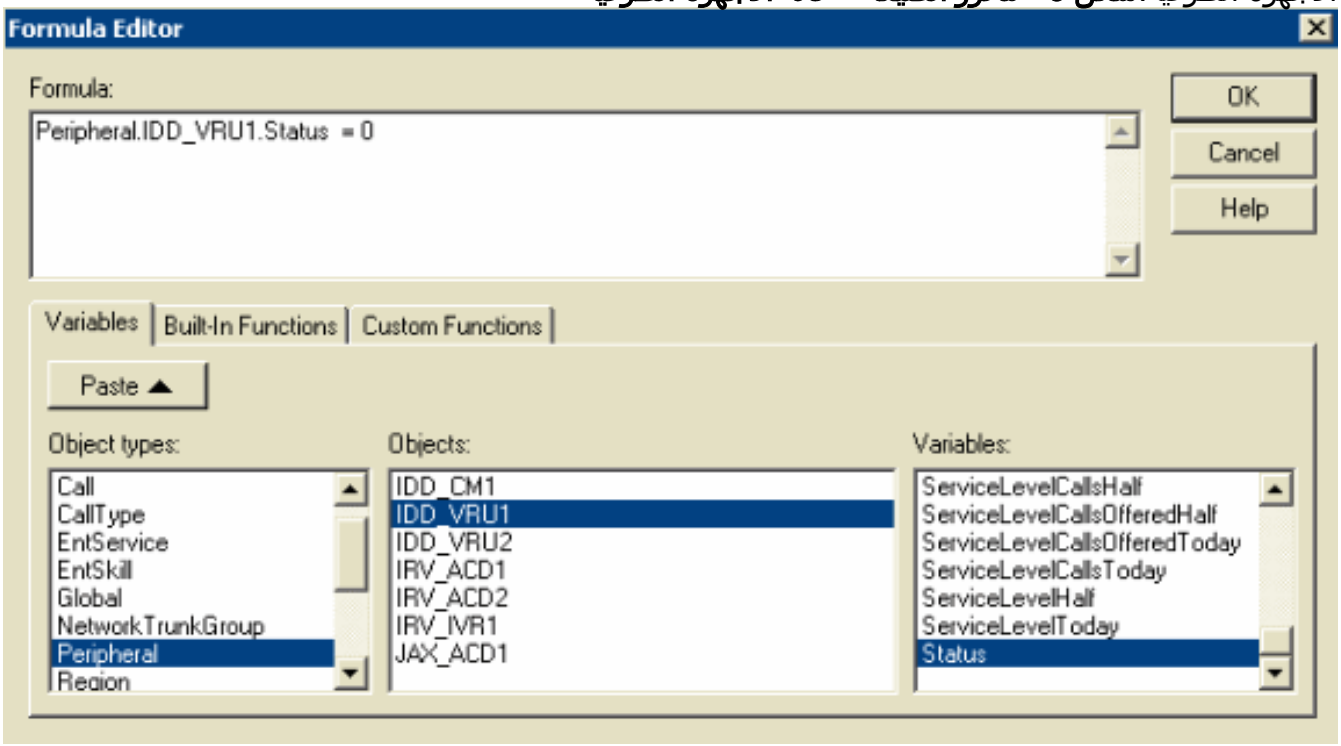
- تأكد من أن الجهاز الطرفي متصل، كما هو موضح في الشكل 1.**شكل 1 - محرر المعادلة - الأجهزة الطرفية عبر الإنترنت**



- تحقق من المنافذ الخاملة المتوفرة لمجموعة خطوط اتصال معينة على IP IVR. ثم حدد عنوان IP IVR الذي يحتوي على الحد الأقصى لشبكات الخمول أو الحد الأدنى لشبكات الاتصال في الخدمة. في الشكل 2، يعتمد الاختيار على الحد الأقصى لعدد خطوط الاتصال الخاملة.**شكل 2 - Formula Editor - الحد الأقصى لشنطة خاملة أو الحد الأدنى لشنطة في الخدمة**



- تحقق من حالة الأجهزة الطرفية، كما هو موضح في الشكل 3. إذا كان كل شيء يعمل بشكل طبيعي، يجب أن يكون رقم حالة الأجهزة الطرفية مساويا لصفر، أو أن يكون رقم حالة الأجهزة الطرفية أقل من عدد الأنظمة الفرعية المتوقع أن تكون غير متصلة. على سبيل المثال، يتم تثبيت IP IVR بإمكانية قاعدة البيانات. في حالة عدم إستخدام قاعدة البيانات، يكون النظام الفرعي لقاعدة البيانات غير متصل. سيؤدي ذلك إلى زيادة رقم حالة الأجهزة الطرفية.**شكل 3 - محرر الصيغة - حالة الأجهزة الطرفية**

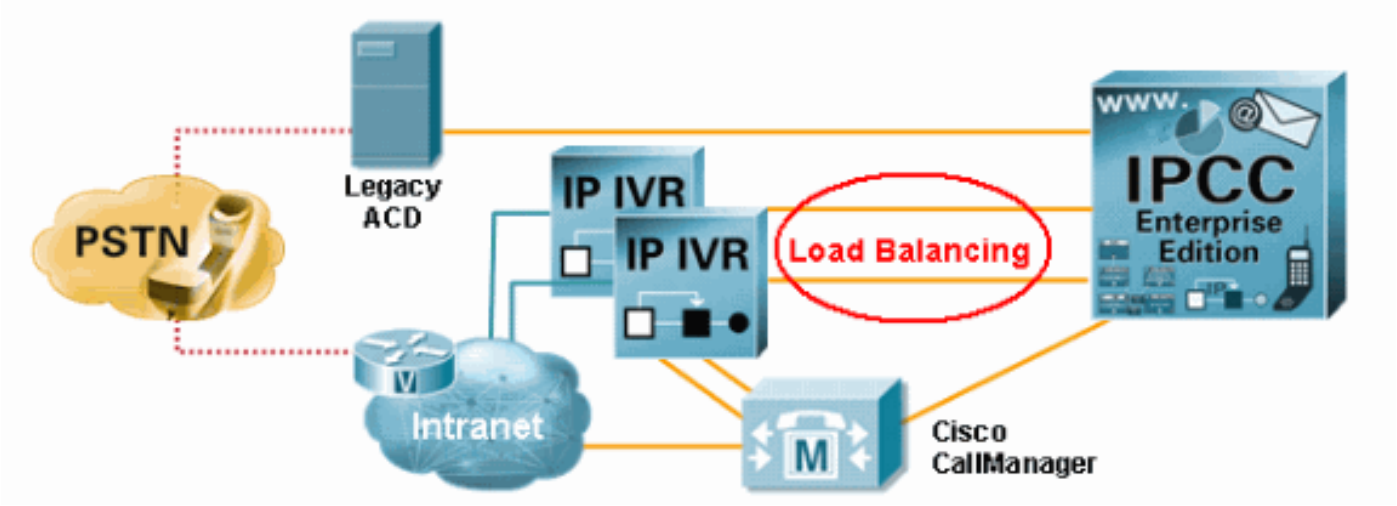


مثال

طوبولوجيا

الغرض هو تحقيق توازن الحمل بين إثنين من عناوين IP IVR، كما هو موضح في الشكل 4.

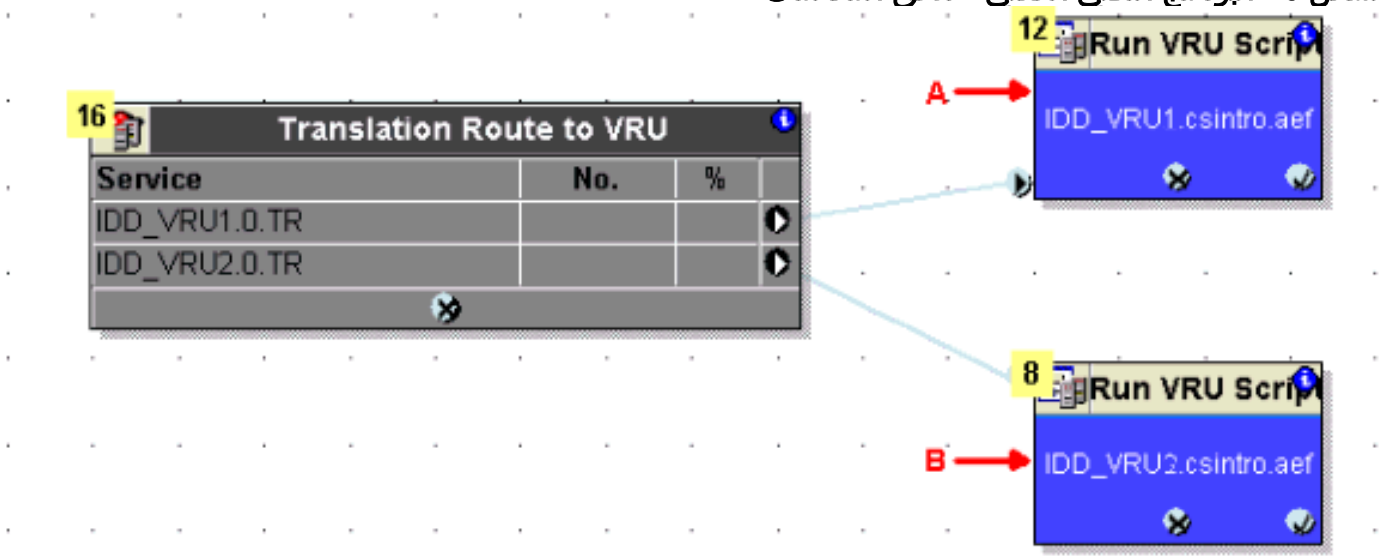
الشكل 4 - رصيد التحميل بين إثنين من بروتوكولات IP IVRs



برنامج نصي - تدفق البيانات

الشكل 5 يوضح برنامج ICM نصي فعلي. يصل الاستدعاء أولا إلى **مسار الترجمة إلى** عقدة **VRU**. وبعد ذلك يتم توجيه الاستدعاء إلى عقدة **تشغيل برنامج نصي VRU** (المشار إليها بواسطة السهم B) أو عقدة **تشغيل برنامج نصي VRU** (المشار إليها بواسطة السهم A). في هذا المثال، لا يتم أخذ حالة الفشل في الاعتبار.

الشكل 5 - البرنامج النصي الفعلي - تدفق المكالمات



معايير التحديد

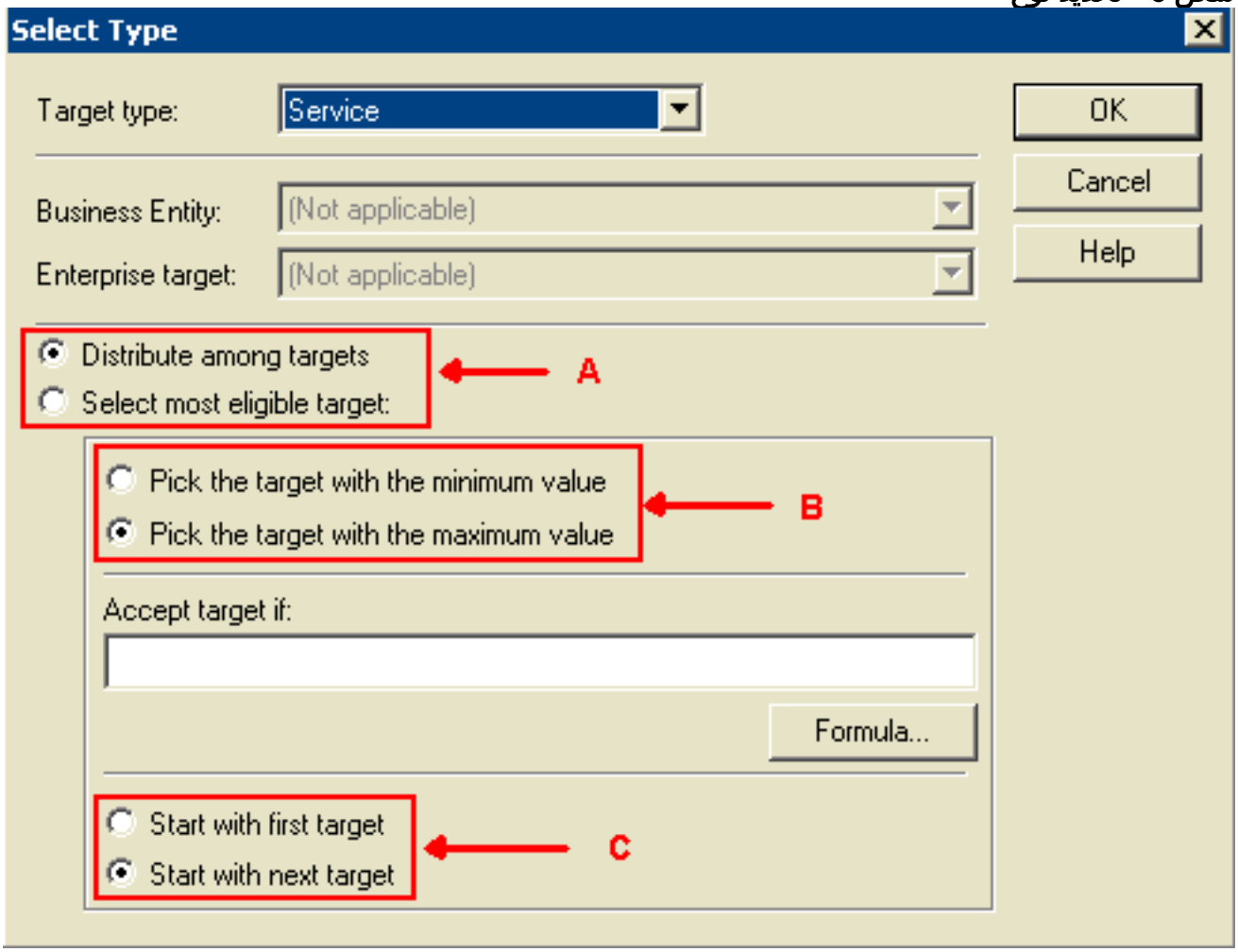
في عملية التكوين الخاصة بمسار الترجمة إلى عقدة VRU، يمكنك تغيير نوع الهدف، انقر فوق **تغيير** في حقل **تحديد النوع**، كما هو موضح بواسطة **سهم** a **في الشكل 7**. يتم فتح شاشة **تحديد النوع**، كما هو موضح في الشكل 6.

بالنسبة **للنوع الهدف**، حدد **خدمة المؤسسة** أو **الخدمة** أو **صفيف الخدمة**. في هذا المثال، يتم تحديد **الخدمة**.

لتوزيع الاتصال، حدد **توزيع بين الأهداف** أو **حدد أكثر الأهداف المؤهلة**، والمشار إليها بواسطة سهم في الشكل 6. حدد ما إذا كان يجب أن يعمل **مسار الترجمة إلى** عقدة VRU كعقدة **Select** أو **Distribute**. إذا قمت بتحديد خيار **التوزيع بين الأهداف**، فإن مسار **الترجمة إلى** عقدة **VRU** هو العمل كعقدة **توزيع**، والتي تقوم بتوزيع المكالمات بين الأهداف بناء على القيم النسبية. إذا قمت بتحديد خيار **تحديد الهدف الأكثر إستحقاق**، فيجب عليك تحديد التالي:

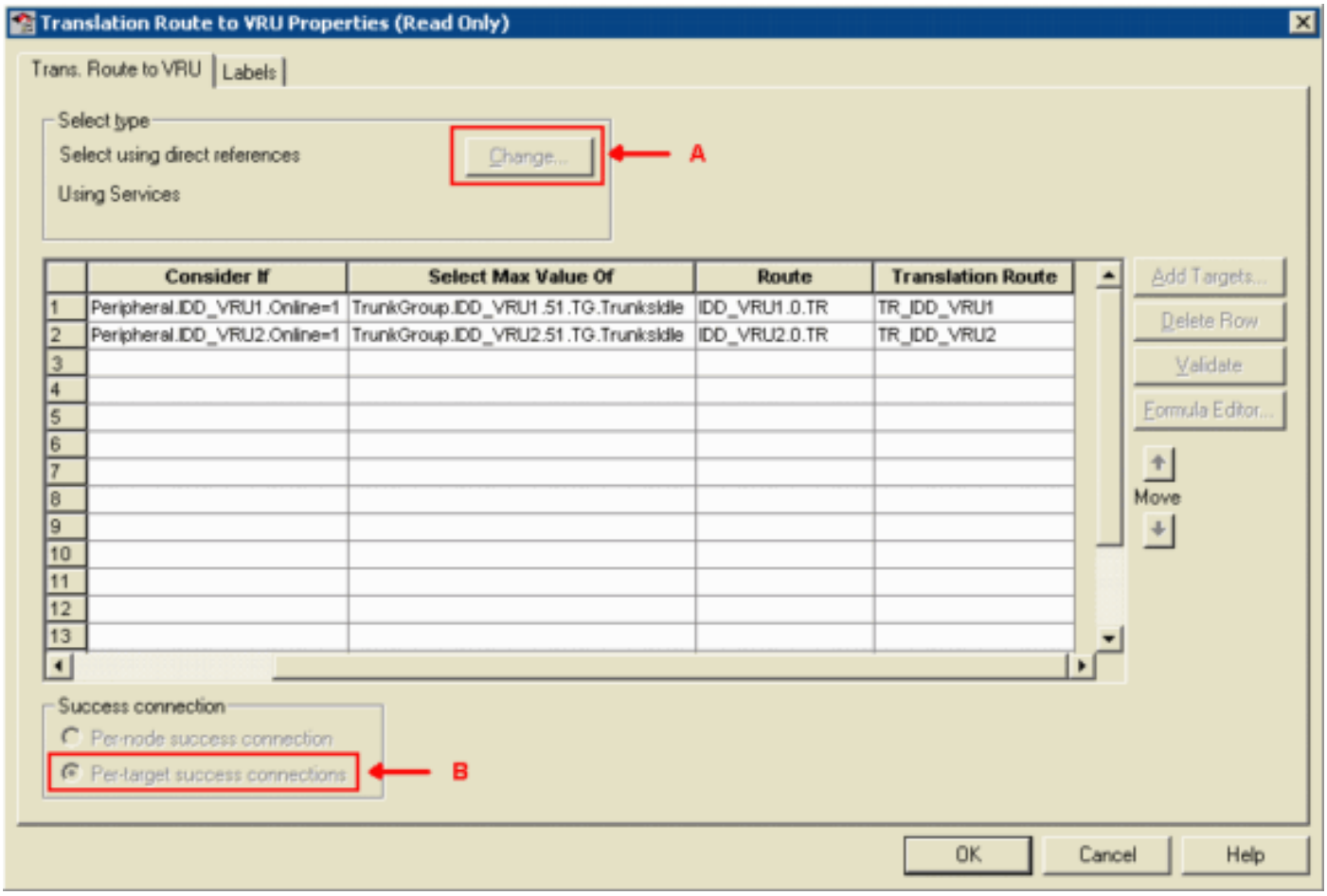
- ما إذا كنت تريد إختيار الهدف ذي القيمة القصوى أو القيمة الدنيا، كما هو موضح بالسهم "ب" في الشكل 6.
- صيغة تحدد الهدف المراد قبوله.
- نوع البحث الهدف، كما هو موضح بالسهم C في الشكل 6.

شكل 6 - تحديد نوع



في هذا المثال، تتمثل الخطوة الأولى في التحقق من أن الجهاز الطرفي متصل بالإنترنت، كما هو موضح في عمود **وضع** ما **إذا** في الشكل 7. بعد ذلك، تحقق من الحد الأقصى للشبكات الخاملة، كما هو موضح تحت **تحديد القيمة القصوى** للعمود في الشكل 7. يتم تعيين خيار الحد الأقصى للقيمة في حقل **اتصال النجاح**، والمشار إليه بواسطة السهم B في الشكل 6. عند تكوين مسار **الترجمة إلى** عقدة **VRU** لعدة مسارات، من الضروري تحديد **إتصالات النجاح لكل هدف** في حقل **اتصال النجاح**.

الشكل 7 - مسار الترجمة إلى خصائص VRU - معايير التحديد


Translation Route to VRU Properties (Read Only)
Trans. Route to VRU
Labels
Select type
Select using direct references
Using Services
Change...
A
Consider If
Select Max Value Of
Route
Translation Route
1 Peripheral.IDD_VRU1.Online=1 TrunkGroup.IDD_VRU1.51.TG.TrunksIdle IDD_VRU1.0.TR TR_IDD_VRU1
2 Peripheral.IDD_VRU2.Online=1 TrunkGroup.IDD_VRU2.51.TG.TrunksIdle 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
B
OK
Cancel
Help

حول هذه الترجمة
ترجمت Cisco هذا المستند باستخدام مجموعة من التقنيات الآلية والبشرية لتقديم محتوى دعم للمستخدمين في جميع أنحاء العالم بلغتهم الخاصة. يُرجى ملاحظة أن أفضل ترجمة آلية لن تكون دقيقة كما هو الحال مع الترجمة الاحترافية التي يقدمها مترجم محترف. تخلي Cisco Systems مسئوليتها عن دقة هذه الترجمات وتُوصي بالرجوع دائمًا إلى المستند الإنجليزي الأصلي (الرابط متوفر).