

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Distribuidor en tiempo real](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento explica el propósito y las funciones de un Real-Time Distributor (RTD).

prerrequisitos

Requisitos

No hay requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

Convenciones

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte las [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

Distribuidor en tiempo real

Un RTD es un Admin Workstation de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) (AW) que se configura para establecer y para mantener una conexión al controlador central ICM. Cada sitio administrativo tiene uno o más AW que se configuren como RTD.

Controlador central ICM contiene llamada ICM la lógica y la configuración que rutean para el sistema entero. El controlador central también salva y proporciona los datos estadísticos históricos y en tiempo real para los propósitos del informe.

El suministro en tiempo real es la conexión entre controlador central ICM y un Distributor AW. El proceso rtdist.exe es un proceso RTD en el Distributor AW que mantiene el suministro en tiempo real al rtsrvr.exe. El rtsrvr.exe de proceso es un proceso del Real-time Server (RTS) que se ejecuta en el CallRouter ICM.

El cliente AW no sirve como distribuidores de datos. El RTD AW recibe las informaciones en tiempo real y actúa como distribuidor de datos al cliente AW en el sitio. El proceso rtclient.exe es un proceso del Real-Time Client del fondo (RTC) que se ejecuta en el distribuidor AW para suministrar las informaciones en tiempo real al cliente AW.

En la versión de ICM 2.5 y anterior, el distribuidor y el cliente AW contienen una base de datos local ICM. En la versión de ICM 4.0 y posterior, solamente el distribuidor AW contiene una base de datos local ICM.

La base de datos local AW contiene una copia del script ICM y los datos de configuración de la base de datos central. Cada base de datos local AW también salva las informaciones en tiempo real.

El proceso updateaw.exe es un proceso de la actualización precedente AW en el distribuidor AW. Este proceso automáticamente mantiene la base de datos local AW sincronizada con la base de datos central.

[Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)