

# Contenido

[Introducción](#)

[Antes de comenzar](#)

[Convenciones](#)

[prerrequisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Información general](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento discute el CallRouter de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) y cómo recibe y responde a los pedidos de ruteo de los Routing Client, del Network Interface Controllers (NIC), y de los gatewayes periféricos (PGS).

## Antes de comenzar

### Convenciones

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

### prerrequisitos

No hay requisitos previos específicos para este documento.

### Componentes Utilizados

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

## Información general

El CallRouter ICM proporciona la área central para el ruteo de llamadas. Éste es cómo las metas comerciales se traducen a las decisiones de ruteo de llamadas. El CallRouter recibe y responde a los pedidos de ruteo de los Routing Client, de los NIC y de PGS. Entonces recoge la actividad de evento del Centro de contacto del PG, y comunica con el Admin Workstations (AW).

Lo que sigue es una ruptura de los procesos dominantes en el CallRouter:

Prefijo	Nombre del proceso	Descripción
---------	--------------------	-------------

	o	
Ccag	CCAG ENT	<b>Agente de Device Management Process del controlador central (DMP)</b> - - Agente del protocolo device management que maneja las comunicaciones de capa de sesión con los Nodos del Cisco ICM.
Dbag	DBAG ENT	<b>Database Agent del controlador central</b> -- Proceso de las comunicaciones que valida el acceso a la base de datos central.
Dbw	DBWO RKER	<b>Búsqueda de base de datos del host</b> -- Procese que las bases de datos externas de las interrogaciones y utiliza los datos resultantes en el ruteo de llamadas.
Mds	MDSP ROC	<b>Message Delivery Service</b> -- Proceso que proporciona la entrega confiable de mensajes entre los procesos ICM.
Nanó metro	NODE MAN	<b>Administrador de nodo</b> -- Proceso que maneja, recomienza, e inicializa los procesos en cada nodo ICM.
Nmm	NMM	<b>Administrador de Node Manager</b> -- Proceso que maneja, recomienza, e inicializa el proceso de Node Manager en cada nodo ICM.
Rtr	ROUT ER	<b>CallRouter</b> -- El proceso recibe las solicitudes de ruteo de llamadas, determina los destinos de llamada, y recoge la información sobre el sistema entero.
Mcia, Mcib	MCINI C	<b>MCI Network Interface Controller</b> -- Interconecte entre el CallRouter y la red de señalización MCI.
Spra, Sprb	SPRNI C	<b>Regulador de la interfaz de red Sprint</b> -- Interconecte entre el CallRouter y la red de señalización de Sprint.
CIC	Netwrk cic	<b>Red ICM</b> -- Proceso que conecta con el proceso del regulador de la interfaz de red de protocolo del cliente ICM (el ICMPNIC). Pasa el pedido de ruta a otro sistema ICM.
AGI	Appgw	<b>Gateway de aplicación</b> -- Permite que un Script de ruteo pase los datos a una aplicación externa y reciba los datos a cambio que se pueden utilizar en las decisiones de ruteo.
Icmpa	ICMPN	<b>CallRouter inteligente Network Interface</b>

lcmpb	IC	<b>Controller</b> -- Funcionamientos del proceso en un CallRouter ICM de cliente. Recibe el pedido de ruta del CallRouter de la red ICM (NICM).
Rts	RTSE RVER	<b>Real-time Server</b> -- Proceso que lleva las informaciones en tiempo real extraídas de los PG y adelante de él el AW.
Tsyr	TESTS YNC	<b>Herramienta de diagnóstico</b>

## [Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)