

Procesos de Cisco ICM CallRouter

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 gateways 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
Ccag	CCAGENT	Agente de Device Management Process del controlador central (DMP) -- Agente del protocolo device management que maneja las comunicaciones de capa de sesión con los Nodos del Cisco ICM.
Dbag	DBAGENT	Database Agent del controlador central - - Proceso de las comunicaciones que valida el acceso a la base de datos central.
Dbw	DBWORKER	Búsqueda de base de datos del host -- Proceso que las bases de datos externas de las interrogaciones y utiliza los datos resultantes en el ruteo de llamadas.
Mds	MDSPROC	Message Delivery Service -- Proceso que proporciona la entrega confiable de mensajes entre los procesos ICM.
Nanómetro	NODEMAN	Administrador de nodo -- Proceso que maneja, recomienza, e inicializa los procesos en cada nodo ICM.
Nmm	NMM	Administrador de Node Manager -- Proceso que maneja, recomienza, e inicializa el proceso de Node Manager en cada nodo ICM.
Rtr	ROUTER	CallRouter -- El proceso recibe las solicitudes de ruteo de llamadas, determina los destinos de llamada, y recoge la información sobre el sistema entero.
Mcia, Mcib	MCINIC	MCI Network Interface Controller -- Interconecte entre el CallRouter y la red de señalización MCI.
Spra, Sprb	SPRNIC	Regulador de la interfaz de red Sprint -- Interconecte entre el CallRouter y la red de señalización de Sprint.
CIC	Netwrcic	Red ICM -- 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	Gateway de aplicación -- 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	CallRouter inteligente Network Interface

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

[Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)