

IP IVR balanza de la carga - Ruta de la traducción al nodo VRU

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedente](#)

[Ejemplo:](#)

[Topología](#)

[Script - Flujo de datos](#)

[Criterios de selección](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe el equilibrio de la carga entre dos unidades de la respuesta de voz interactiva IP (IVR). Se centra en la distribución uniforme de las llamadas que llegan entre dos IP IVR así que ningún IP IVR se abruma a través de la ruta de la traducción al nodo VRU (Voice Response Unit) en un entorno de Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise Edition.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de los siguientes temas:

- Administración inteligente de contactos de Cisco (ICM)
- IVR de IP de Cisco

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión 4.6.2 y posterior del Cisco ICM
- Versión 3.x y posterior de la solución de respuesta del cliente de Cisco (CRS)

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en

funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

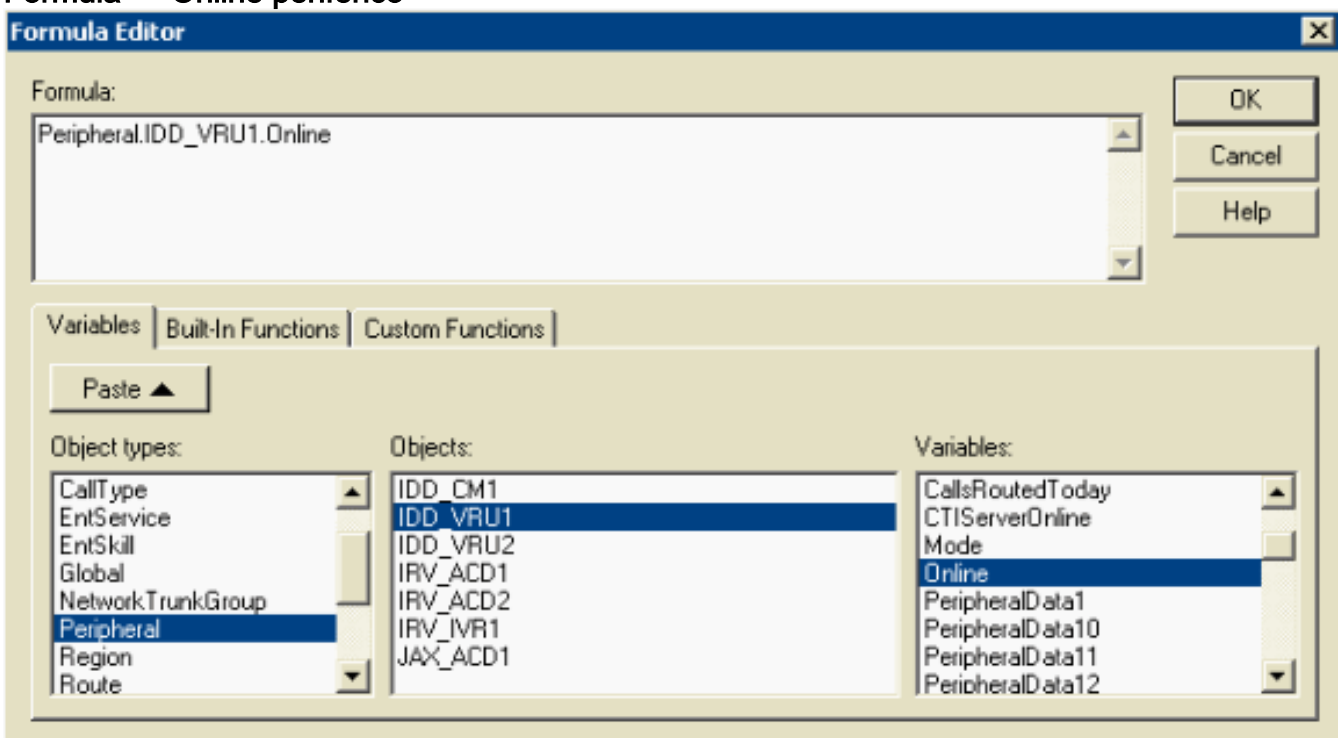
[Convenciones](#)

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

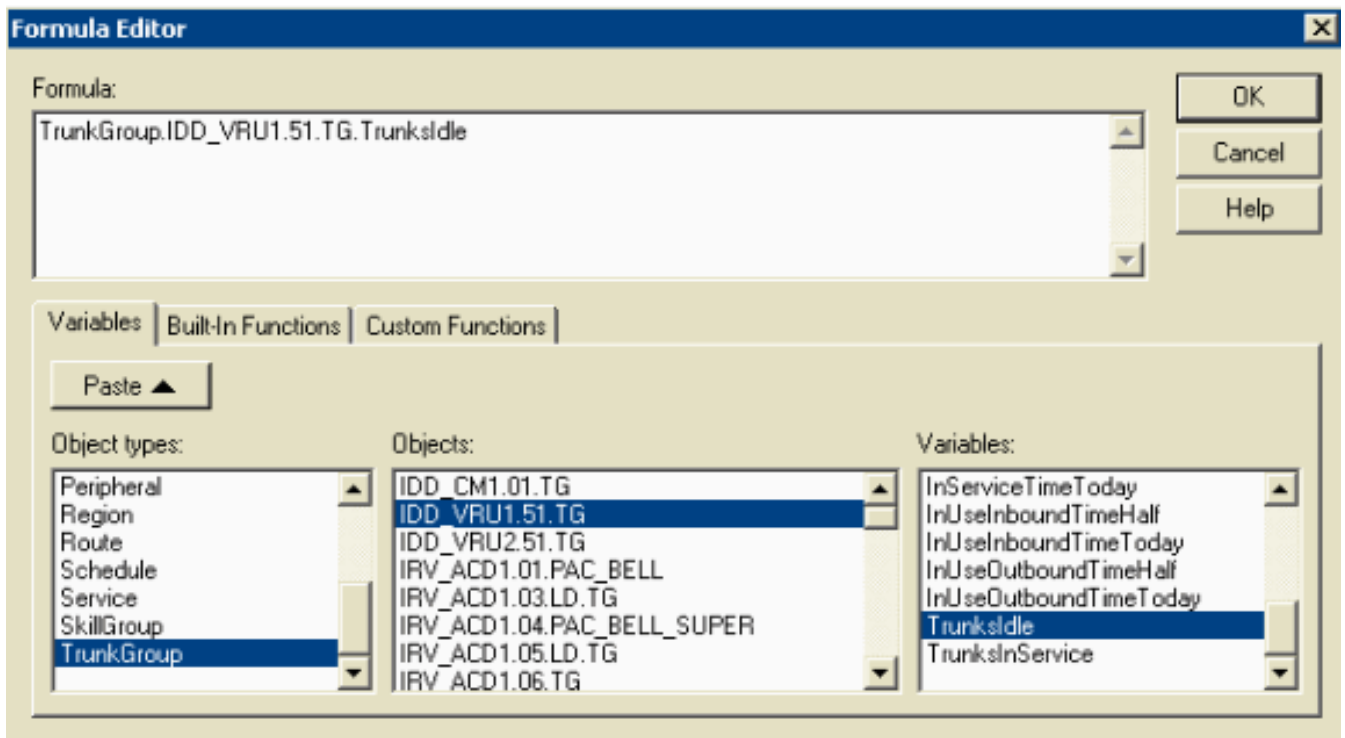
[Antecedente](#)

Algunos de los parámetros abajo se pueden utilizar para rutear las llamadas al IP IVR, cuando un script se desarrolla para la **ruta de la traducción al nodo VRU**:

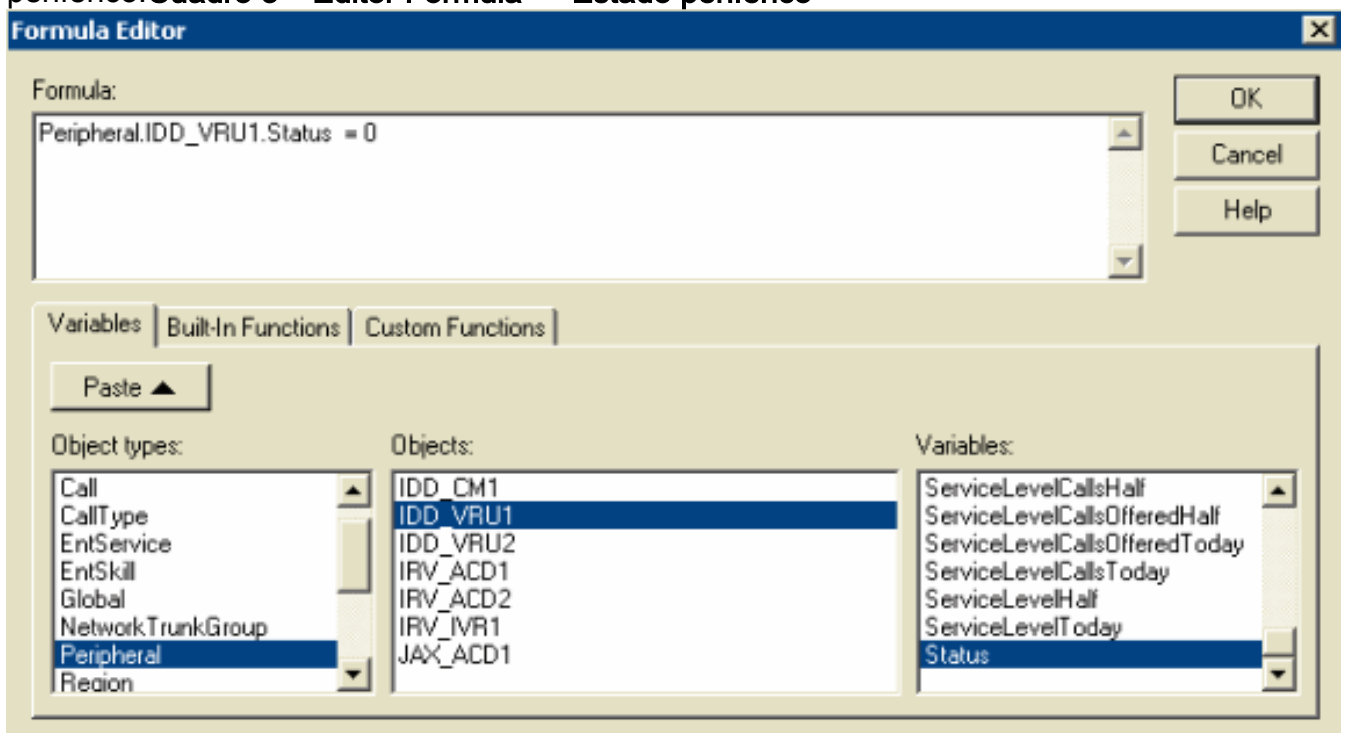
- Confirme el periférico está en línea, tal y como se muestra en del [cuadro 1](#). **Cuadro 1 – Editor Formula — Online periférico**



- Marque los puertos inactivos disponibles para un grupo troncal específico en IP IVR. Entonces seleccione IP IVR con los máximos de inactividad troncal o los troncos mínimos en el servicio. En el [cuadro 2](#), la opción se basa en los máximos de inactividad troncal. **Cuadro 2 – Editor Formula — Máximo de tronco de la marcha lenta o tronco mínimo en el servicio**



- Marque el estado periférico, tal y como se muestra en del [cuadro 3](#). Si todo se ejecuta normalmente, el número de estado periférico debe ser igual a cero, o el número de estado periférico debe ser menos que el número de subsistemas que se espere que sean offline. Por ejemplo, IP IVR está instalado con la capacidad de base de datos. Si la base de datos no se utiliza, el subsistema de base de datos es offline. Esto incrementaría el número de estado periférico. **Cuadro 3 – Editor Formula — Estado periférico**

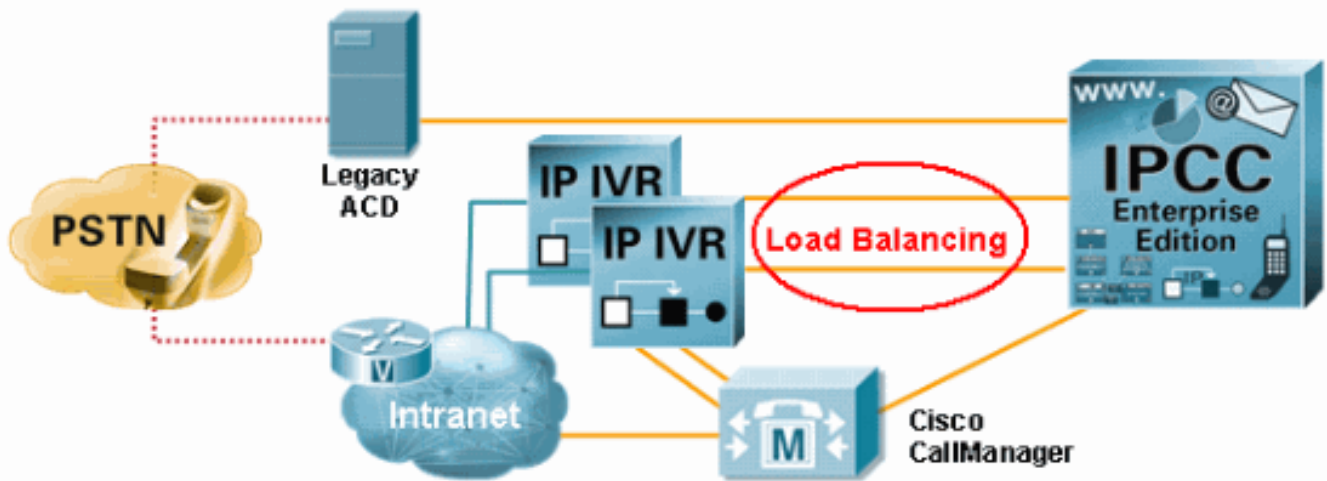


Ejemplo:

Topología

El propósito es alcanzar el equilibrio de la carga entre dos IP IVR, tal y como se muestra en del [cuadro 4](#).

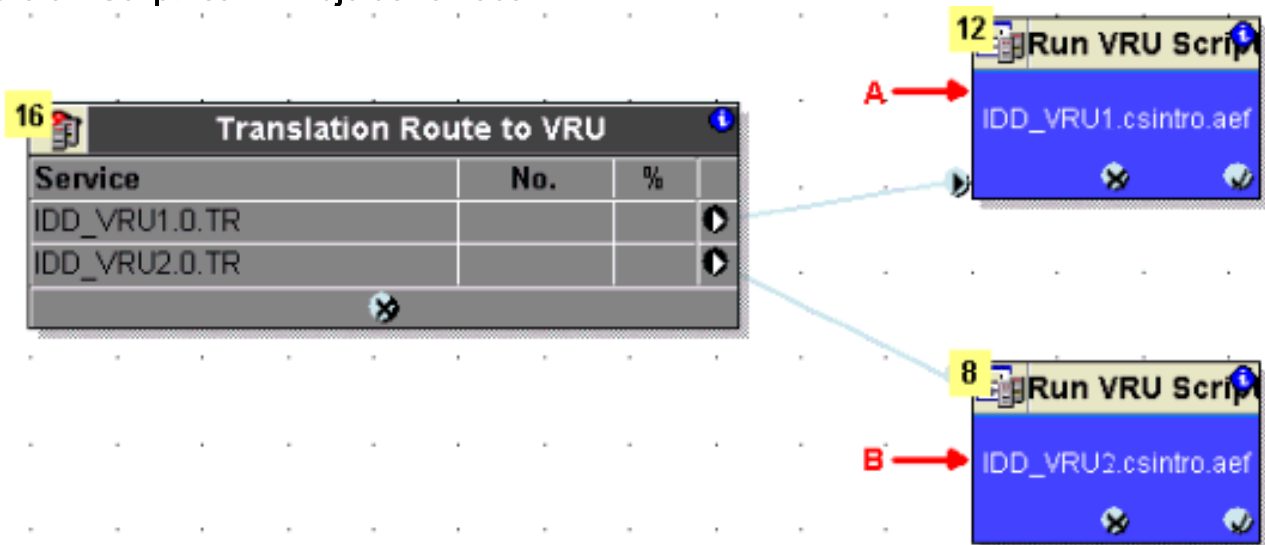
Cuadro 4 – Equilibrio de la carga entre dos IP IVR



Script - Flujo de datos

El cuadro 5 muestra un script real ICM. Primero la llamada llega la ruta de la traducción al nodo VRU. La llamada entonces se rutea al nodo de secuencia de comandos VRU del funcionamiento (indicado por la flecha B) o al nodo de secuencia de comandos VRU del funcionamiento (indicado por la flecha A). En este ejemplo, la condición de error no se toma en la consideración.

Cuadro 5 – Script real — Flujo de llamada



Criterios de selección

En el proceso de configuración de la ruta de la traducción al nodo VRU, usted puede cambiar el tipo de blanco, cambio del tecleo en el campo selecto del tipo, como se muestra por la flecha A en el cuadro 7. El cuadro de diálogo selecto del tipo se abre, tal y como se muestra en del cuadro 6.

Para el Tipo de destino, el Enterprise Service selecto, el servicio, o el arsenal del servicio. En este ejemplo, se selecciona el servicio.

Para la distribución de llamadas, selecto distribuya entre las blancos o seleccione la mayoría de la blanco elegible, indicada por la flecha A en el cuadro 6. especifique si la ruta de la traducción al nodo VRU es actuar como un selecto o distribuir el nodo. Si usted selecciona la distribución entre la opción de las blancos, la ruta de la traducción al nodo VRU es actuar como un nodo de la

distribución, que distribuye las llamadas entre las blancos basadas en los valores relativos. Si usted selecciona el **selecto la mayoría de la opción de objetivo adecuado**, usted debe definir el siguiente:

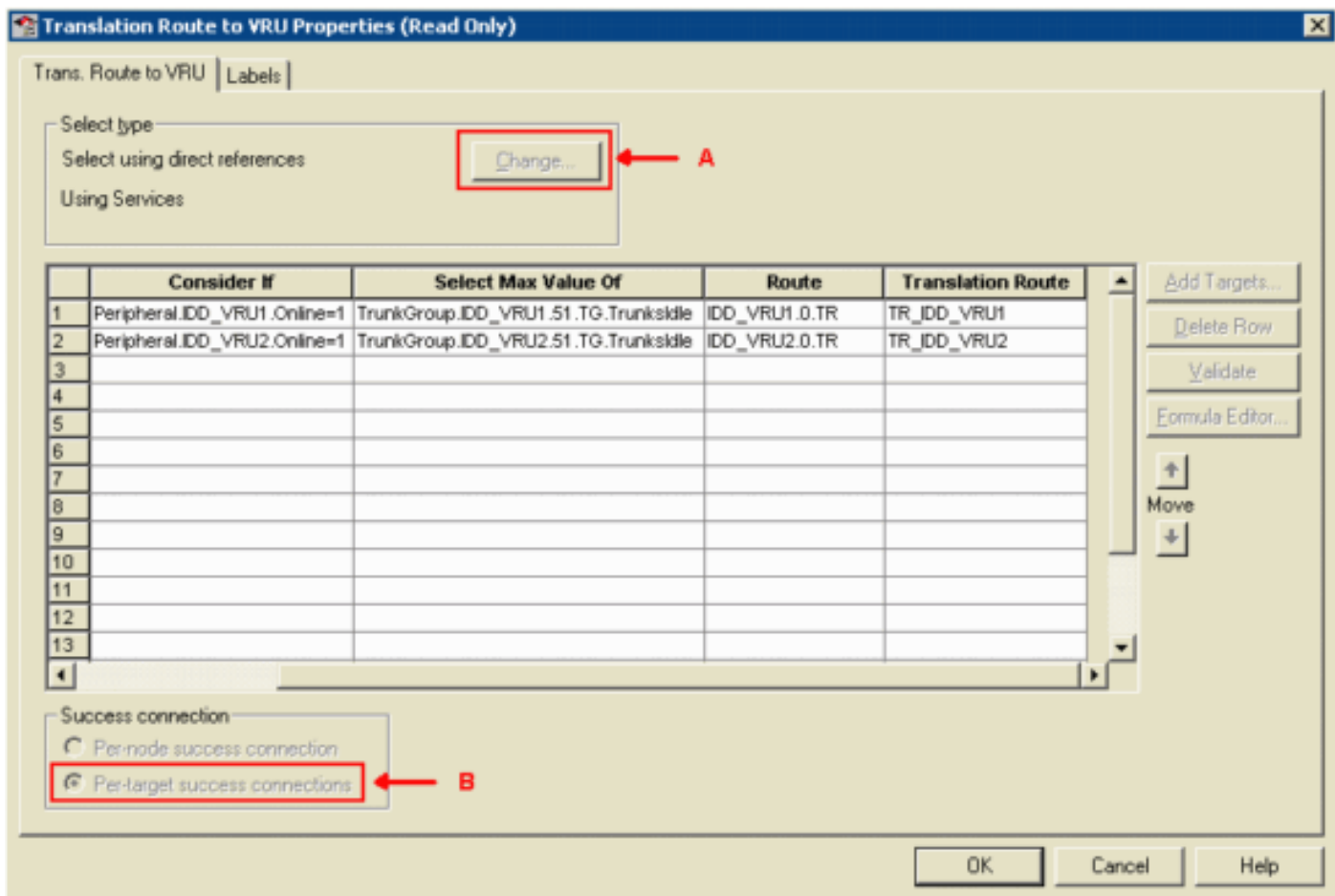
- Si escoger la blanco con el valor máximo o el valor mínimo, como se muestra por la flecha B en el [cuadro 6](#).
- Una fórmula que determina qué blanco debe ser validada.
- El tipo de búsqueda de la blanco, como se muestra por la flecha del C en el [cuadro 6](#).

Cuadro 6 – Seleccione el tipo

The screenshot shows the 'Select Type' dialog box. The 'Target type' dropdown is set to 'Service'. The 'Business Entity' and 'Enterprise target' dropdowns are set to '(Not applicable)'. The 'Distribute among targets' radio button is selected, indicated by a red box and arrow 'A'. The 'Pick the target with the maximum value' radio button is selected, indicated by a red box and arrow 'B'. The 'Accept target if:' field is empty, with a 'Formula...' button below it. The 'Start with next target' radio button is selected, indicated by a red box and arrow 'C'. The 'OK', 'Cancel', and 'Help' buttons are on the right.

En este ejemplo, el primer paso es marcar si el periférico está en línea, tal y como se muestra en de la **consideración si** columna en el [cuadro 7](#). Después, marque los máximos de inactividad troncal, como se muestra conforme a la **columna Max Value Of (Valor máximo de)** selecta en el [cuadro 7](#). La opción del valor máximo se fija en el campo de la **conexión de éxito**, indicado por la flecha B en el [cuadro 6](#). Cuando usted configura la **ruta de la traducción al nodo VRU** para las rutas múltiples, es necesario seleccionar las **conexiones de éxito de la Por-blanco** en el campo de la **conexión de éxito**.

Cuadro 7 – Ruta de la traducción a las propiedades de VRU — Criterio de selección



[Información Relacionada](#)

- [Scripting de Enterprise Edition del Centro de contacto de Cisco ICM/IP y guía del ruteo de medios](#)
- [Trabajo con las rutas de la traducción](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)