

Équilibrage de charge IP IVR - Routage de traduction vers le nœud VRU

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Fond](#)

[Exemple](#)

[Topologie](#)

[Script - Flux de données](#)

[Critères de sélection](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit équilibrent la charge entre deux unités de la réponse vocale interactive IP (RVI). Il porte sur la distribution égale des appels qui arrivent entre deux IP RVI ainsi aucun IP RVI n'est accablé par le routage de traduction au nœud VRU (unité de réponse vocale) dans un environnement de Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise Edition.

Conditions préalables

Conditions requises

Les lecteurs de ce document devraient avoir connaissance des sujets suivants :

- Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées)
- IP RVI de Cisco

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version 4.6.2 et ultérieures missile aux performances améliorées de Cisco
- Version 3.x et ultérieures du Cisco Customer Response Solution (CRS)

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont

démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

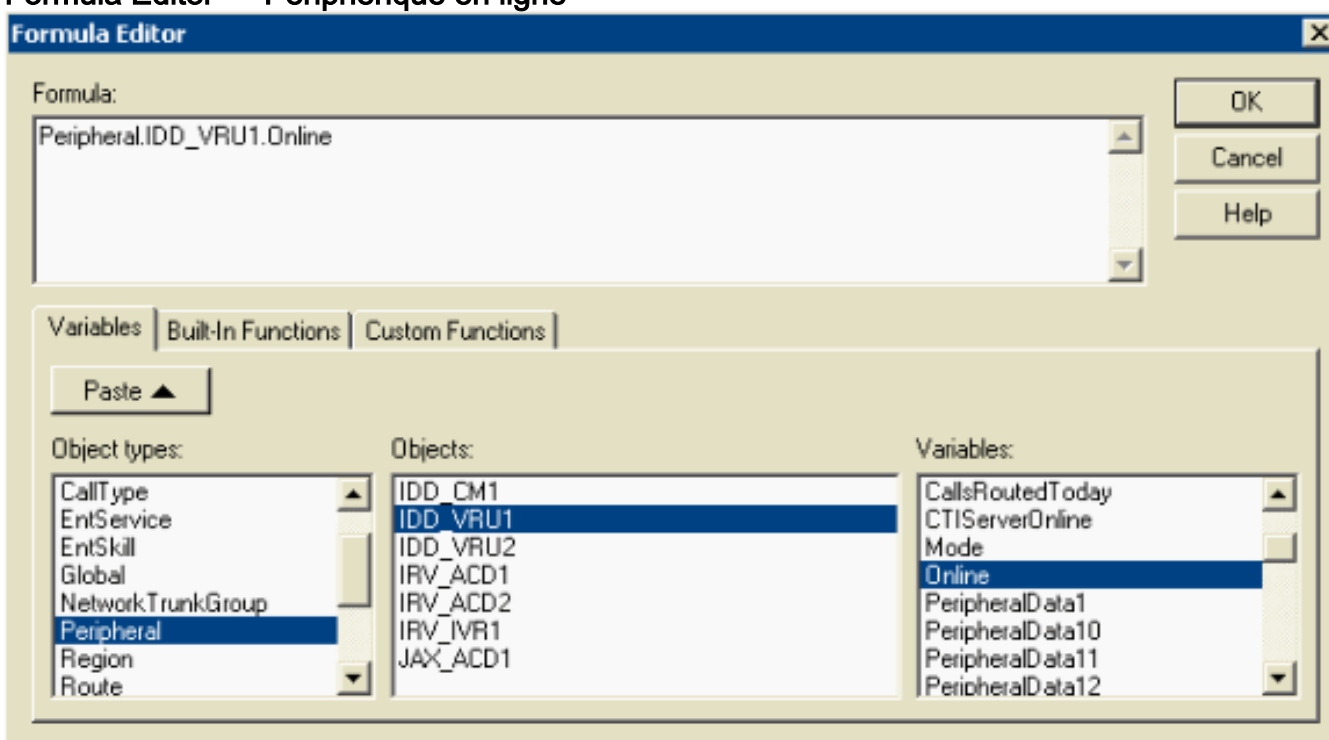
Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous aux [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

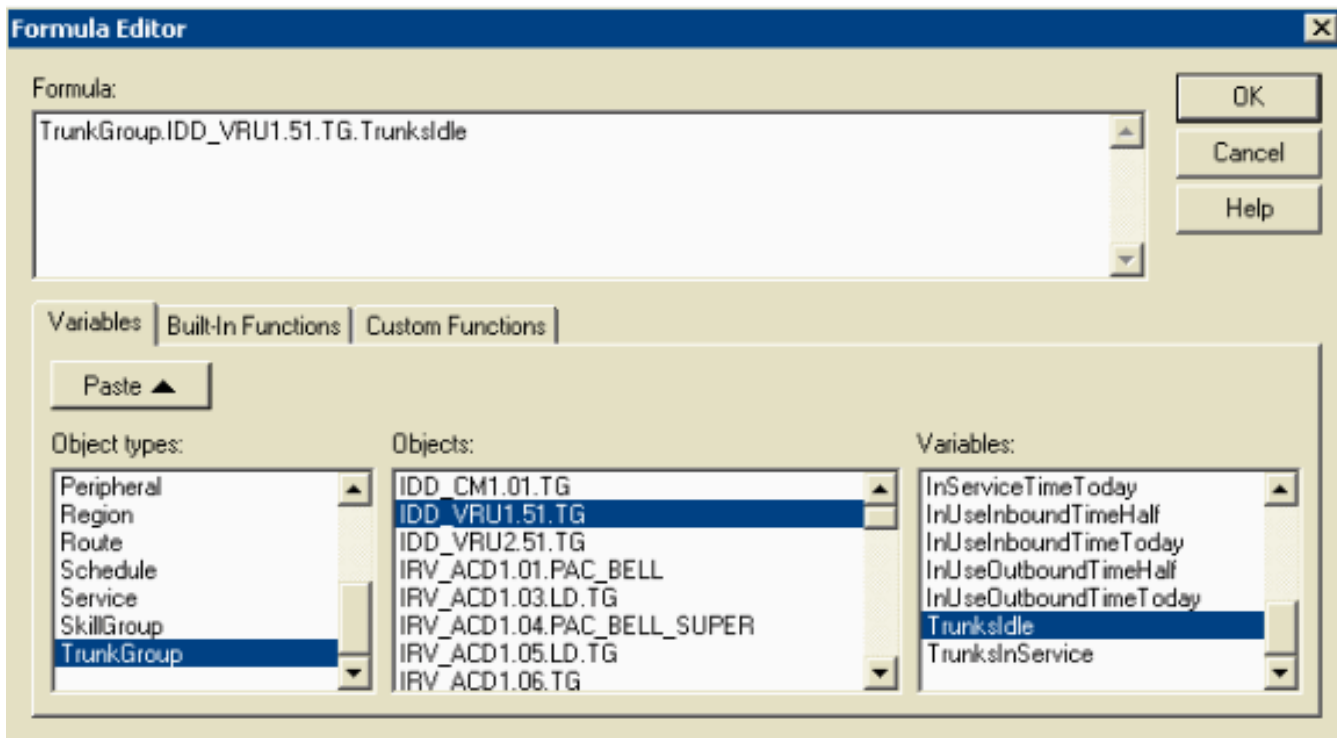
Fond

Certains des paramètres ci-dessous peuvent être utilisés pour conduire des appels à l'IP RVI, quand un script est développé pour le **roulage de traduction au noeud VRU** :

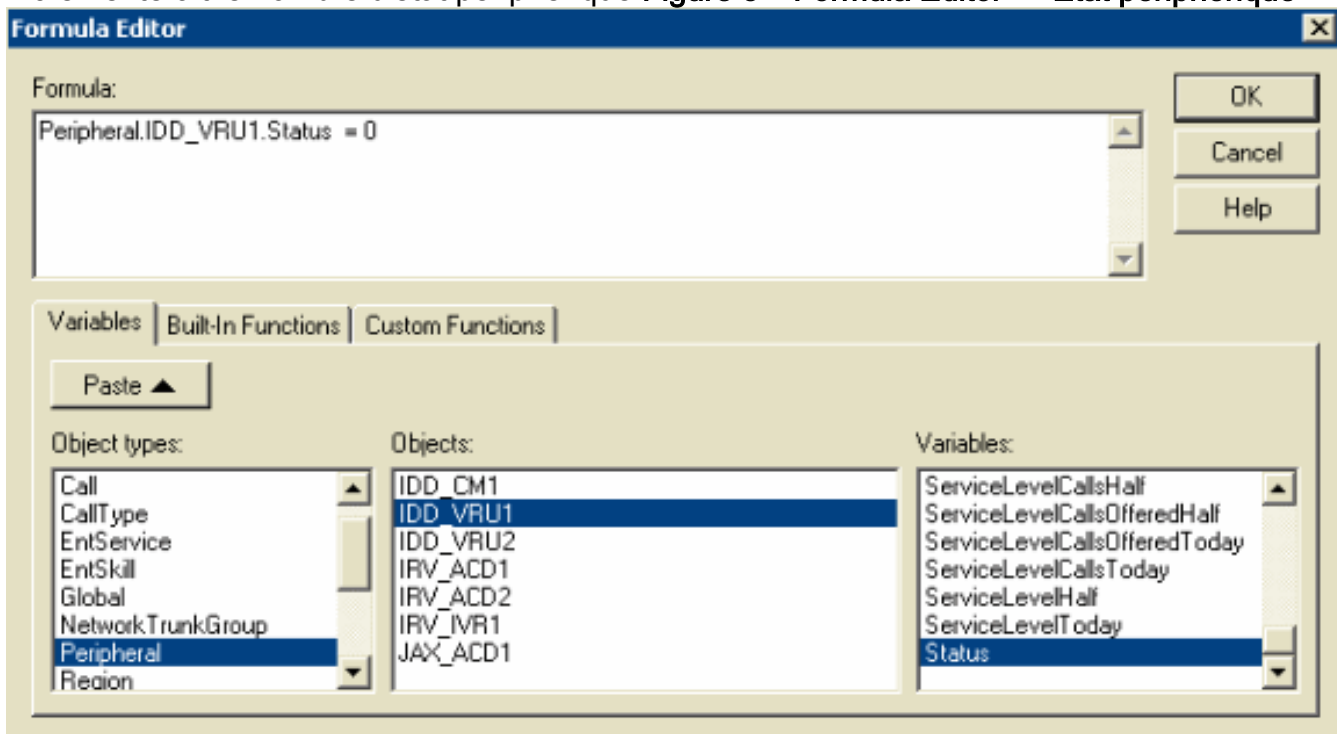
- Confirmez le périphérique est en ligne, suivant les indications de la [figure 1](#). **Figure 1 – Formula Editor — Périphérique en ligne**



- Vérifiez les ports de veille disponibles pour un groupe de joncteur réseau spécifique sur l'IP RVI. Sélectionnez alors l'IP RVI avec le l'un ou l'autre les joncteurs réseau de veille maximum ou les joncteurs réseau minimum en service. Dans la [figure 2](#), le choix est basé sur les joncteurs réseau de veille maximum. **Figure 2 – Formula Editor — Maximum d'inactif de joncteur réseau ou minimum de joncteur réseau en service**



- Vérifiez l'état périphérique, suivant les indications de la [figure 3](#). Si tout fonctionne normalement, le nombre d'état périphérique devrait être égal à zéro, ou le nombre d'état périphérique devrait être moins que le nombre de sous-systèmes qui sont attendus pour être hors ligne. Par exemple, IP RVI est installé avec la capacité de base de données. Si la base de données n'est pas utilisée, le sous-système de base de données est hors ligne. Ceci incrémenterait le nombre d'état périphérique.

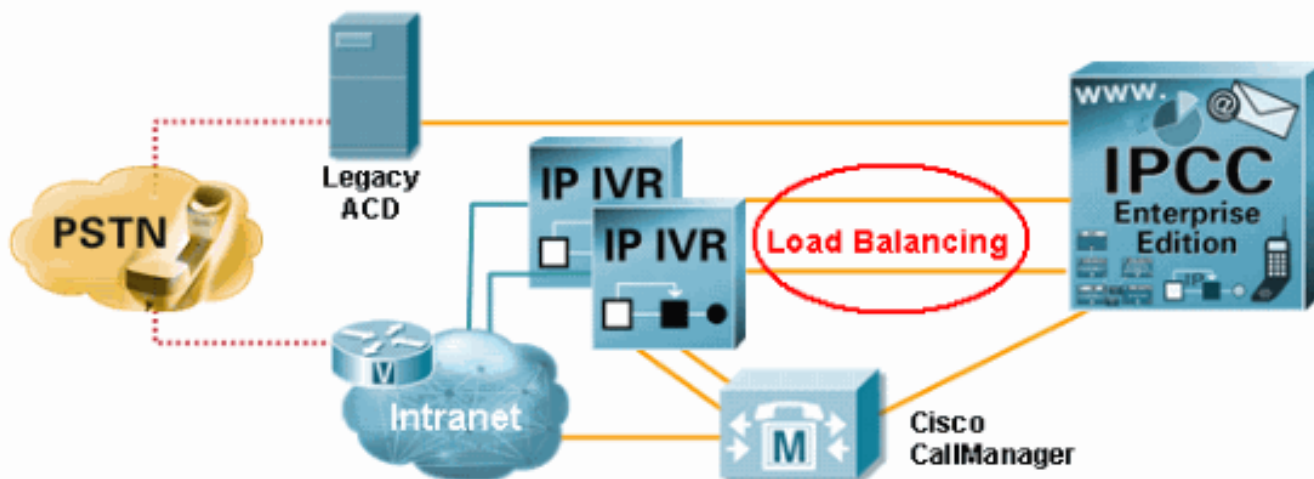


Exemple

Topologie

Le but est de réaliser équilibrer la charge entre deux IP RVI, suivant les indications de la [figure 4](#).

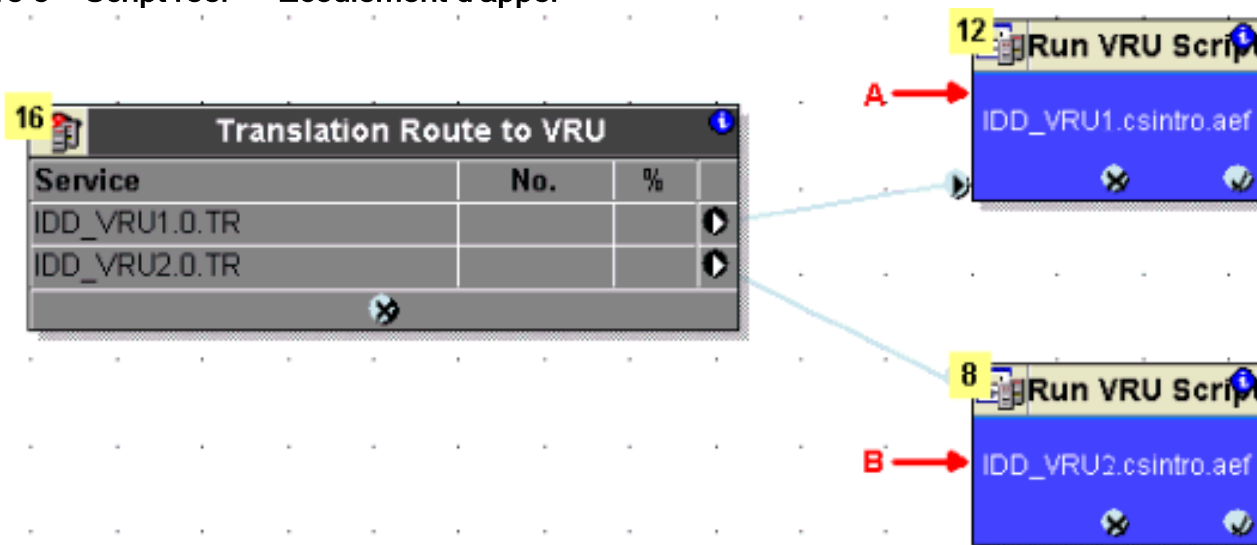
Figure 4 – Équilibrez la charge entre deux IP RVI



Script - Flux de données

La figure 5 affiche un script ICM réel. D'abord l'appel arrive au **roulage de traduction au noeud VRU**. L'appel est alors conduit au **noeud exécution d'un script VRU** (indiqué par la flèche B) ou au **noeud exécution d'un script VRU** (indiqué par la flèche A). Dans cet exemple, la condition de panne n'est pas prise en compte.

Figure 5 – Script réel — Écoulement d'appel



Critères de sélection

Dans le processus de configuration du **roulage de traduction au noeud VRU**, vous pouvez changer le type de cible, **changement de clic** du champ de **type de sélection**, comme affiché par la flèche A dans la figure 7. La case de **dialogue Type de sélection** s'ouvre, suivant les indications de la figure 6.

Pour le **type de cible**, le **service d'entreprise** choisi, le **service**, ou la **baie de service**. Dans cet exemple, le **service** est sélectionné.

Pour la distribution d'appel, choisi **distribuez parmi des cibles** ou **sélectionnez la plupart de cible éligible**, indiquée par la flèche A sur le schéma 6. spécifiez si le **roulage de traduction au noeud VRU** est d'agir comme un **choisi** ou **de distribuer le noeud**. Si vous sélectionnez la **distribution**

parmi l'option de cibles, le routage de traduction au noeud VRU est d'agir comme un noeud de distribution, qui distribue des appels parmi les cibles basées sur les valeurs relatives. Si vous sélectionnez l'option choisie de cible la plus éligible, vous devez définir ce qui suit :

- Si sélectionner la cible avec la valeur maximale ou la valeur minimum, comme affiché par la flèche B dans la [figure 6](#).
- Une formule qui détermine quelle cible doit être reçue.
- Le type de recherche de cible, comme affiché par la flèche de C dans la [figure 6](#).

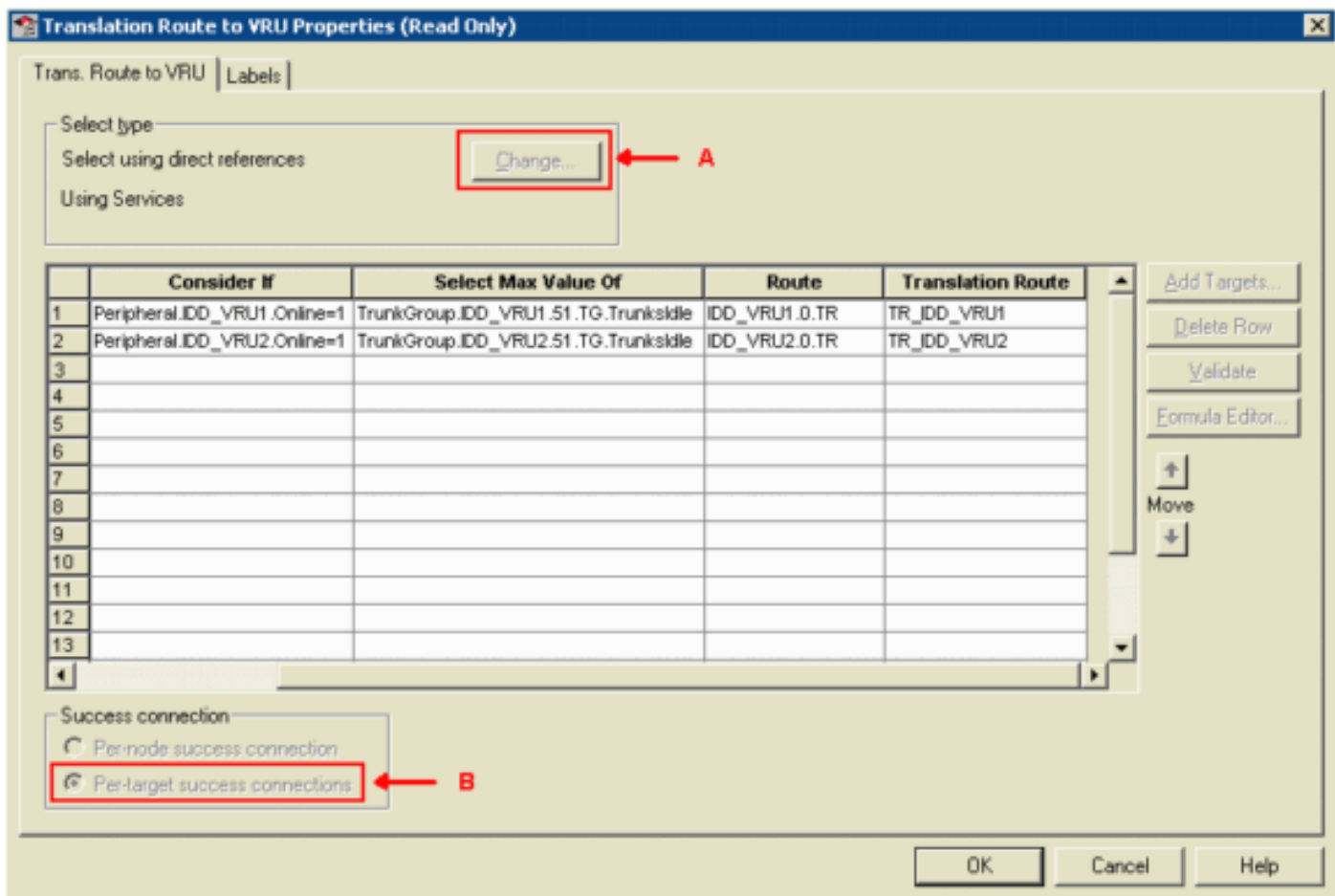
Figure 6 – Type de sélection

The screenshot shows a dialog box titled "Select Type" with the following fields and options:

- Target type: Service (dropdown)
- Business Entity: (Not applicable) (dropdown)
- Enterprise target: (Not applicable) (dropdown)
- Buttons: OK, Cancel, Help
- Radio buttons for target selection:
 - Distribute among targets (labeled A)
 - Select most eligible target:
- Sub-dialog box for "Select most eligible target":
 - Pick the target with the minimum value
 - Pick the target with the maximum value (labeled B)
- Accept target if: (text input field)
- Formula... (button)
- Radio buttons for starting point:
 - Start with first target
 - Start with next target (labeled C)

Dans cet exemple, la première étape est de vérifier si le périphérique est en ligne, suivant les indications du **considérer si** colonne dans la [figure 7](#). Ensuite, vérifiez les joncteurs réseau de veille maximum, comme affiché sous la **valeur maximum choisie de la** colonne dans la [figure 7](#). L'option de valeur maximale est placée dans le domaine de **connexion de succès**, indiqué par la flèche B dans la [figure 6](#). Quand vous configurez le **routage de traduction au noeud VRU** pour de plusieurs artères, il est nécessaire de sélectionner des **connexions de succès de Par-cible** dans le domaine de **connexion de succès**.

Figure 7 – Routage de traduction à VRU Properties — Critères de sélection



[Informations connexes](#)

- [Script d'édition de Contact Center Enterprise de Cisco ICM/IP et guide de routage de medias](#)
- [Fonctionner avec des routages de traduction](#)
- [Support technique - Cisco Systems](#)