

# Processos do Cisco ICM CallRouter

## Índice

[Introdução](#)

[Antes de Começar](#)

[Convenções](#)

[Pré-requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Visão geral](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introdução](#)

Este documento discute o Roteador de Chamada de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) e como recebe e responde aos pedidos de roteamento dos clientes de roteamento, do Network Interface Controllers (NIC), e dos gateways periféricos (PG).

## [Antes de Começar](#)

### [Convenções](#)

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

### [Pré-requisitos](#)

Não existem requisitos específicos para este documento.

### [Componentes Utilizados](#)

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

## [Visão geral](#)

O ICM CallRouter fornece a área central para o roteamento de chamada. Isto é como os objetivos do negócio são traduzidos em decisões de roteamento de chamada. O Roteador de Chamada recebe e responde aos pedidos de roteamento dos clientes de roteamento, dos NIC e dos PG. Recolhe então a atividade do evento do centro de contato do PG, e comunica-se com o Admin Workstations (AW).

O seguinte é uma divisão dos processos chaves no Roteador de Chamada:

Prefixo	Nome do processo	Descrição
Ccag	CCAGENT	<b>Agente do controlador central processo de gerenciamento de dispositivo (DMP)</b> - - Agente do protocolo device management que controla comunicações de camada de sessão conosco do ICM de Cisco.
Dbag	DBAGENT	<b>Database Agent do controlador central</b> -- As comunicações processam que valida o acesso à base de dados central.
Dbw	DBWORKER	<b>Consulta de base de dados do host</b> -- Processa que bases de dados externos das perguntas e use dados resultantes no roteamento de chamada.
DM	MDSPROC	<b>Message Delivery Service</b> -- Processa que fornece a entrega de mensagem confiável entre processos ICM.
Nanômetro	NODEMAN	<b>Gerenciador de nó</b> -- Processa que controla, reinicia, e inicializa processos em cada nó do ICM.
Nmm	NMM	<b>Gerente de Node Manager</b> -- Processa que controla, reinicia, e inicializa o processo de Node Manager em cada nó do ICM.
Rtr	ROUTER	<b>Roteador de Chamada</b> -- O processo recebe requisições de roteamento de chamada, determina destinos da chamada, e recolhe a informação sobre o sistema inteiro.
Mcia, Mcib	MCINIC	<b>MCI Network Interface Controller</b> -- Conecta entre o Roteador de Chamada e a rede de sinalização MCI.
Spra, Sprb	SPRNIC	<b>Controlador da relação de rede sprint</b> -- Conecta entre o Roteador de Chamada e a rede de sinalização da sprint.
CIC	Netwkcic	<b>Rede ICM</b> -- Processa que conecta ao processo do controlador da relação de rede de protocolo do cliente ICM (o ICMPNIC). Passa a solicitação de rota a um outro sistema ICM.
AGI	Appgw	<b>Gateway de aplicativo</b> -- Permite que um script de roteamento passe dados a um aplicativo externo e receba os dados em retorno que podem ser usados nas decisões de roteamento.
Icmpa,	ICMPNIC	<b>Intelligent CallRouter Network Interface Controller</b> -- Corridas do processo em

Icmpb		um ICM CallRouter de cliente. Recebe a solicitação de rota do Roteador de Chamada da rede ICM (NICM).
Rts	RTSER VER	<b>Real-time Server</b> -- Prozesse que toma os dados de tempo real recuperados dos PG e para a frente dele ao AW.
Tsyr	TESTS YNC	<b>Ferramenta de diagnóstico</b>

## [Informações Relacionadas](#)

- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)