

Equilíbrio da carga do IVR DE IP - Rota da tradução ao nó de VRU

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Background](#)

[Exemplo](#)

[Topologia](#)

[Script - Fluxo de dados](#)

[Critérios de seleção](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve um equilíbrio da carga entre duas unidades da resposta de voz interativa IP (IVR). Centra-se na distribuição uniforme dos atendimentos que chegam entre dois IP IVR assim que nenhum IVR DE IP é oprimido através da *rota da tradução ao nó VRU* (Voice Response Unit) em um ambiente de edição de empreendimento de Cisco IP Contact Center (IPCC).

Pré-requisitos

Requisitos

Os leitores deste documento devem estar cientes destes tópicos:

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Cisco IP IVR

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Versão do ICM 4.6.2 de Cisco e mais atrasado
- Versão 3.x e mais recente da solução de resposta do cliente Cisco (CR)

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma

configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

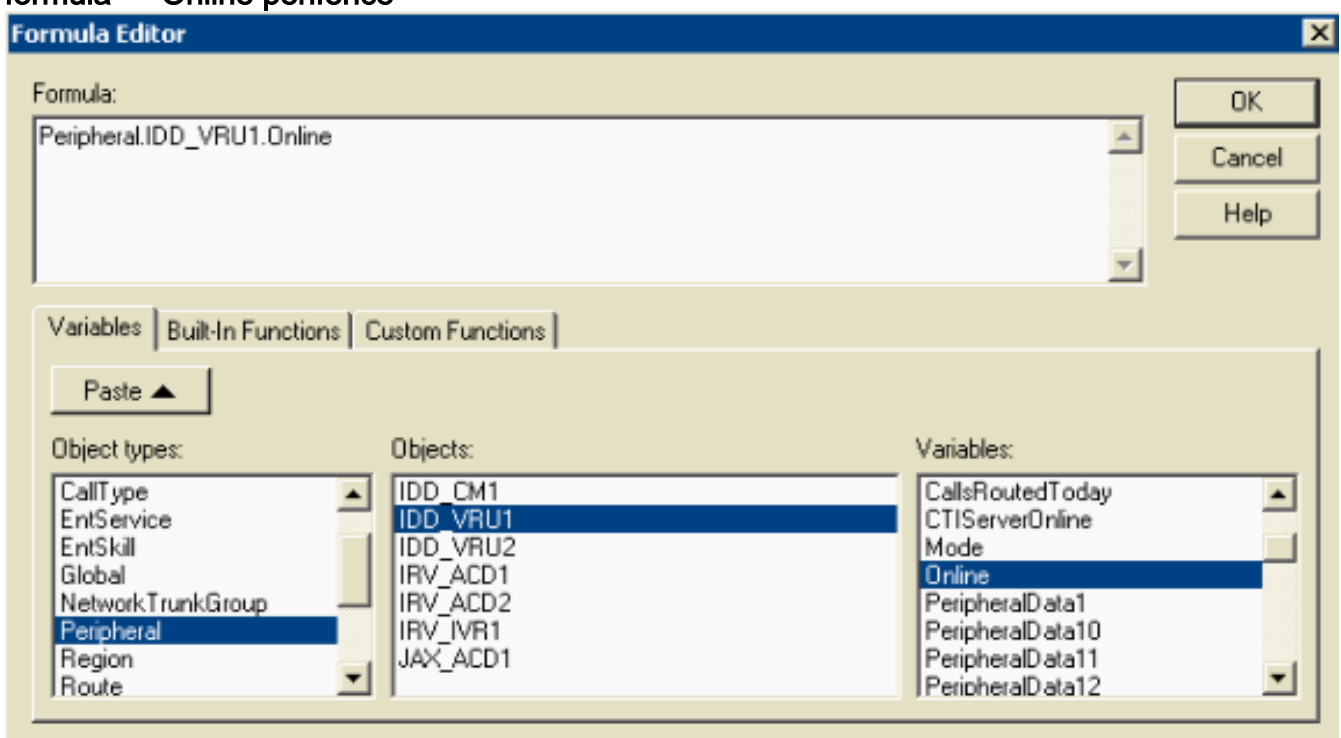
Convenções

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

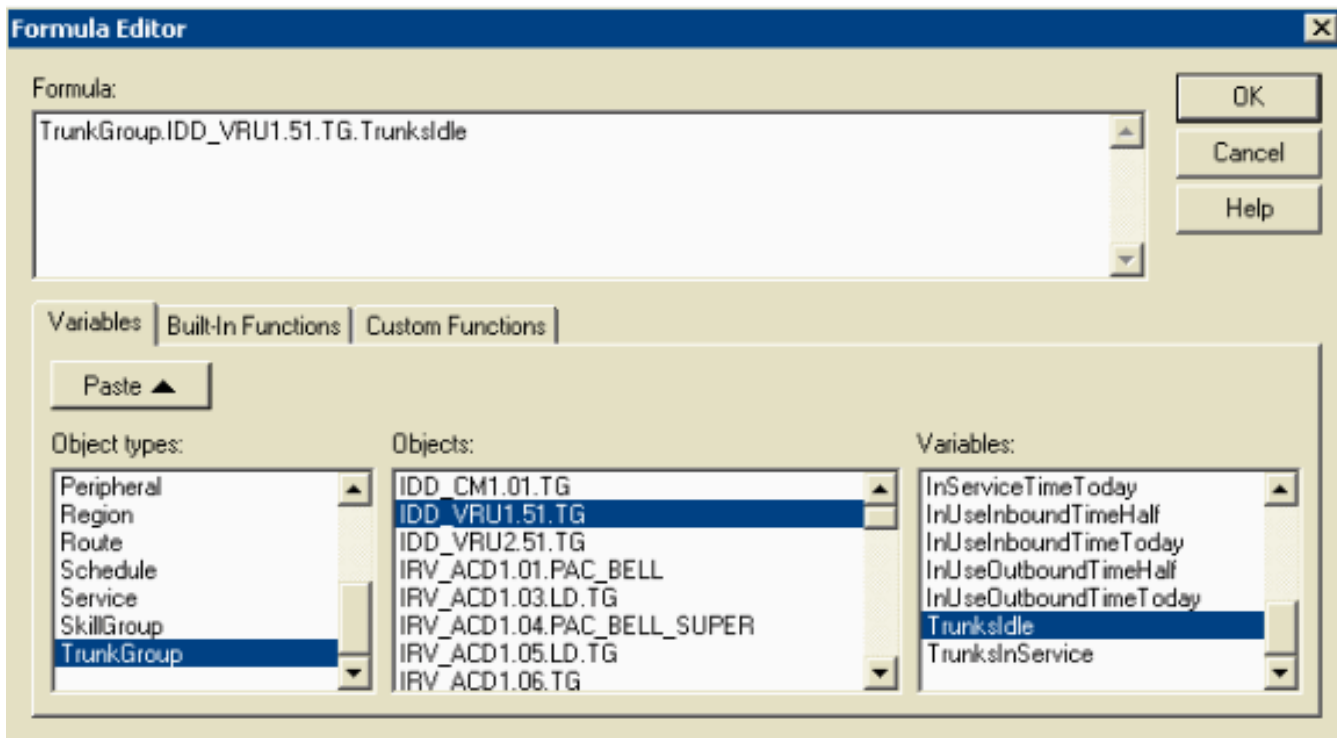
Background

Alguns dos parâmetros abaixo podem ser usados para distribuir atendimentos ao IVR DE IP, quando um script é desenvolvido para a **rota da tradução ao nó de VRU**:

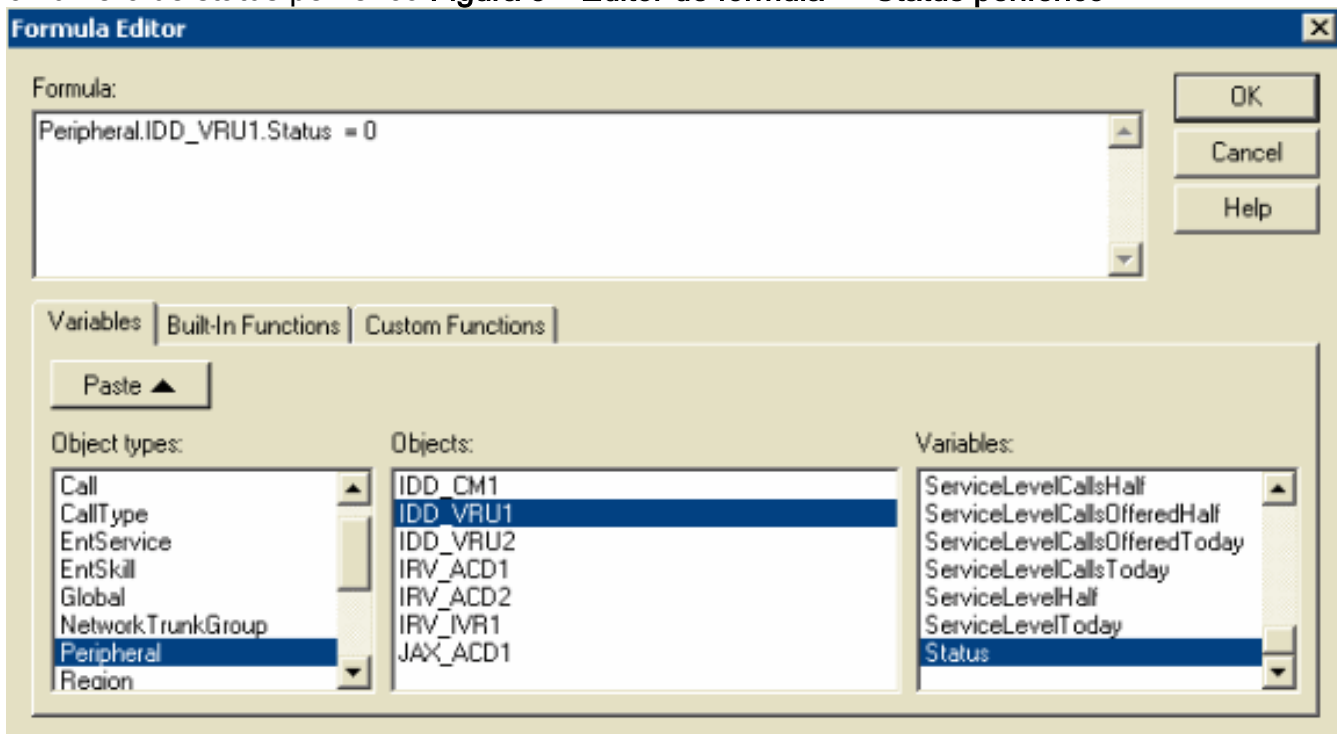
- Confirme o peripheral é em linha, segundo as indicações de [figura 1](#). **Figura 1 – Editor de fórmula — Online periférico**



- Verifique as portas ociosas disponíveis para ver se há um grupo de troncos específico no IVR DE IP. Selecione então o IVR DE IP com um ou outro os troncos inativos máximos ou os troncos mínimos no serviço. [Em figura 2](#), a escolha é baseada nos troncos inativos máximos. **Figura 2 – Editor de fórmula — Máximo de tronco da quietude ou o Mínimo de Tronco no serviço**



- Verifique o status periférico, segundo as indicações de [figura 3](#). Se tudo é executado normalmente, o número de status periférico deve ser igual a zero, ou o número de status periférico deve ser menos do que o número de subsistemas que são esperados ser autônomos. Por exemplo, o IVR DE IP é instalado com capacidade de base de dados. Se o base de dados não é usado, o subsistema de base de dados é autônomo. Isto incrementaria o número de status periférico. **Figura 3 – Editor de fórmula — Status periférico**

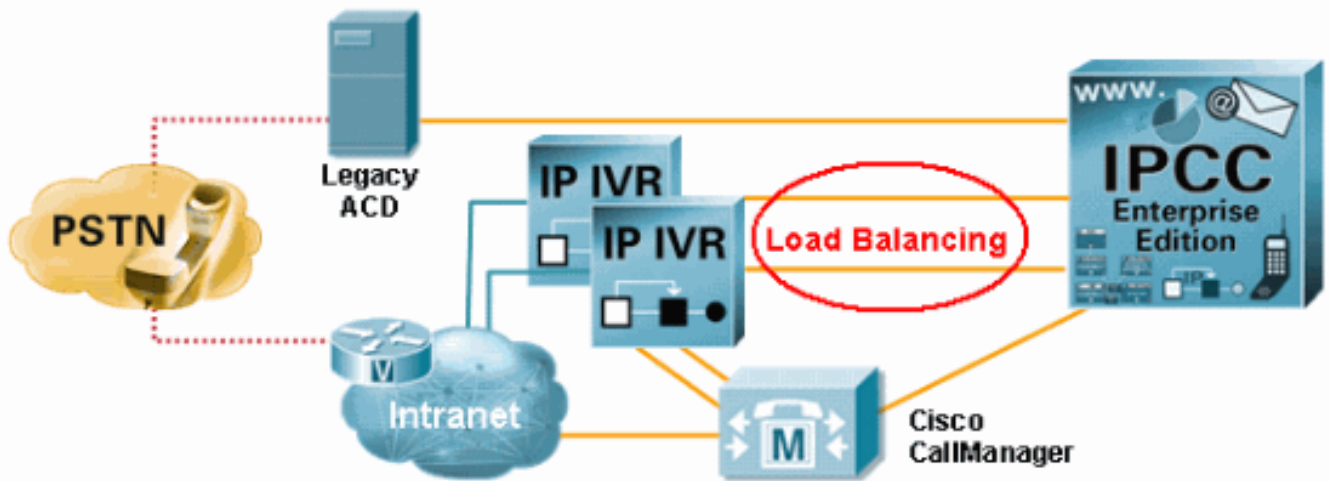


Exemplo

Topologia

A finalidade é conseguir um equilíbrio da carga entre dois IP IVR, segundo as indicações de [figura 4](#).

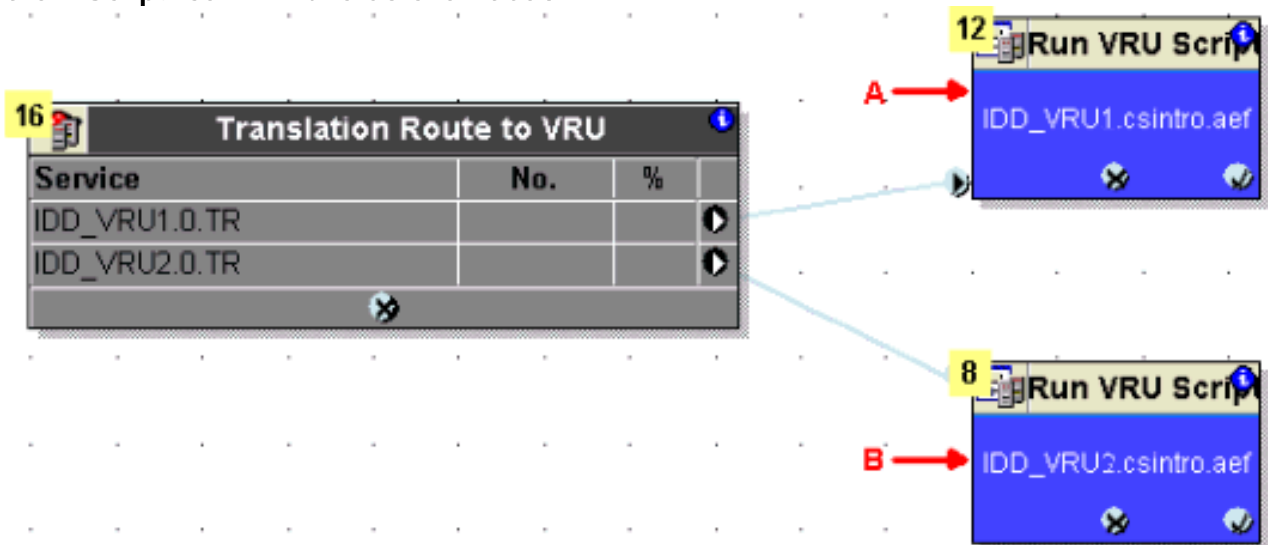
Figura 4 – Equilíbrio da carga entre dois IP IVR



Script - Fluxo de dados

A figura 5 mostra um script real ICM. Primeiramente o atendimento chega na **rota da tradução ao nó de VRU**. O atendimento é distribuído então ao **nó de Script VRU da corrida** (indicado pela seta B) ou ao **nó de Script VRU da corrida** (indicado pela seta A). Neste exemplo, a condição de falha não é tomada na consideração.

Figura 5 – Script real — Fluxo de chamadas



Critérios de seleção

No processo de configuração da **rota da tradução ao nó de VRU**, você pode mudar o tipo de alvo, **mudança do clique no tipo seletor** campo, como mostrado pela seta A na figura 7. O tipo seletor caixa de diálogo abre, segundo as indicações da figura 6.

Para o **tipo de destino**, o **serviço de empreendimento seletor**, o **serviço**, ou a **disposição do serviço**. Neste exemplo, o **serviço** é selecionado.

Para a distribuição de chamada, seletor **distribua entre alvos** ou **selecione a maioria de alvo elegível**, indicado pela seta A em figura 6. especifique se a **rota da tradução ao nó de VRU** é atuar como um **seletor** ou **distribuir** o nó. Se você seleciona a **distribuição entre a opção dos alvos**, a **rota da tradução ao nó de VRU** é atuar como um nó da **distribuição**, que distribua atendimentos entre

os alvos baseados nos valores relativos. Se você seleciona o **seleto a maioria de opção Select Most Eligible Target**, você deve definir o seguinte:

- Se escolher o alvo com o valor máximo ou o valor mínimo, como mostrado pela seta B na [figura 6](#).
- Uma fórmula que determine que alvo deve ser aceita.
- O tipo de busca do alvo, como mostrado pela seta do C na [figura 6](#).

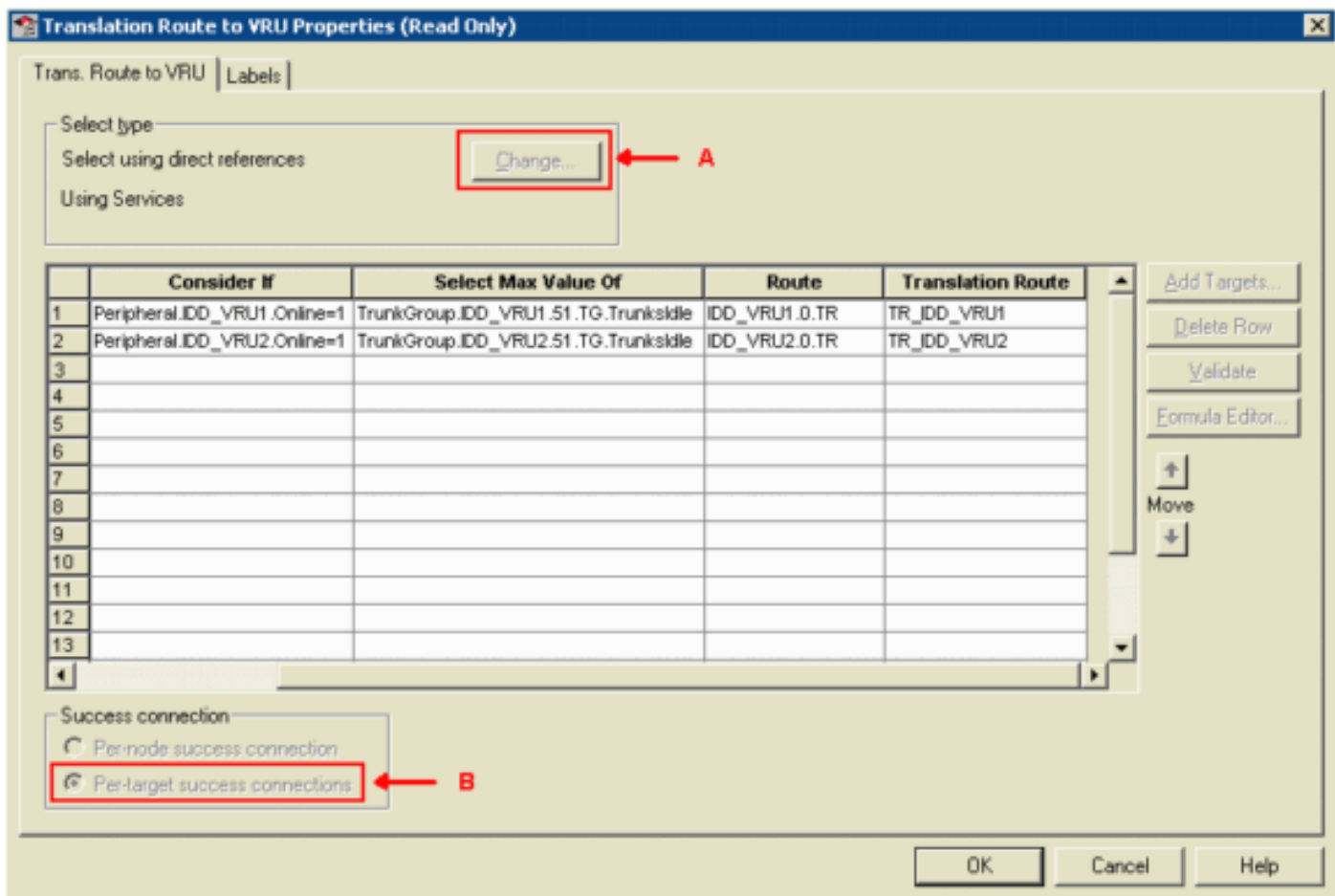
Figura 6 – Seleção do tipo

The image shows a dialog box titled "Select Type". It has a blue header bar with a close button (X). The dialog contains several fields and options:

- Target type:** A dropdown menu currently showing "Service".
- Business Entity:** A dropdown menu showing "(Not applicable)".
- Enterprise target:** A dropdown menu showing "(Not applicable)".
- Radio buttons:**
 - Distribute among targets (indicated by a red box and arrow labeled 'A')
 - Select most eligible target:
- Sub-dialog options:**
 - Pick the target with the minimum value
 - Pick the target with the maximum value (indicated by a red box and arrow labeled 'B')
- Accept target if:** A text input field, currently empty, with a "Formula..." button to its right.
- Bottom radio buttons:**
 - Start with first target
 - Start with next target (indicated by a red box and arrow labeled 'C')
- Buttons:** "OK", "Cancel", and "Help" buttons are located on the right side of the dialog.

Neste exemplo, a primeira etapa é verificar se o peripheral é em linha, segundo as indicações da **consideração se** coluna na [figura 7](#). Em seguida, verifique os troncos inativos máximos, como mostrado sob o **Valor máximo de coluna seletor** na [figura 7](#). A opção do valor máximo é ajustada no campo da **conexão de sucesso**, indicado pela seta B na [figura 6](#). Quando você configura a **rota da tradução ao nó de VRU** para rotas múltiplas, é necessário selecionar **conexões de sucesso do Por-alvo** no campo da **conexão de sucesso**.

Figura 7 – Rota da tradução às propriedades de VRU — Critérios de seleção



Informações Relacionadas

- [Script da edição de empreendimento do centro de contato de Cisco ICM/IP e guia do roteamento de mídia](#)
- [Trabalho com rotas da tradução](#)
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)