

# Содержание

[Введение](#)

[Перед началом работы](#)

[Условные обозначения](#)

[Предварительные условия](#)

[Используемые компоненты](#)

[Обзор](#)

[Дополнительные сведения](#)

## Введение

Этот документ обсуждает Cisco Intelligent Contact Management (ICM) CallRouter и как это получает и отвечает на запросы маршрутизации от клиентов маршрутизации, Network Interface Controllers (NIC) и Периферийные шлюзы (PG).

## Перед началом работы

### Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях в документах см. Cisco Technical Tips Conventions.](#)

### Предварительные условия

Для данного документа отсутствуют предварительные условия.

### Используемые компоненты

Настоящий документ не имеет жесткой привязки к каким-либо конкретным версиям программного обеспечения и оборудования.

## Обзор

ICM CallRouter предоставляет центральную область для маршрутизации вызова. Это - то, как бизнес - цели преобразован в решения о маршрутизации вызова. CallRouter получает и отвечает на запросы маршрутизации от клиентов маршрутизации, NIC и PG. Это тогда собирает активность события контактного центра от PG и связывается с Рабочими станциями администраторов (AW).

Ниже приводится отказ ключевых процессов на CallRouter:

Pr efi	Имя процесса	Описание
-----------	-----------------	----------

х		
Cc ag	CCAGENT	<b>Агент Device management process (DMP) Центрального контроллера</b> - Агент протокола Управления устройствами, который управляет подключениями уровня сеанса связи с узлами ICM Cisco.
Db ag	DBAGENT	<b>Database Agent Центрального контроллера</b> - процесс Связи, который проверяет доступ к центральной базе данных.
Db w	DBWORK ER	<b>Поиск в базе данных хоста</b> - Процесс, который делает запрос внешних баз данных и использует результирующие данные в маршрутизации вызова.
Md s	MDSPROC	<b>Message Delivery Service</b> - Процесс, который предоставляет надежную доставку сообщения между процессами ICM.
Hm	NODEMAN	<b>Node Manager</b> - Процесс, который управляет, перезапускает и инициализирует процессы на каждом узле ICM.
N m m	NMM	<b>Менеджер Node Manager</b> - Процесс, который управляет, перезапускает и инициализирует процесс Node Manager на каждом узле ICM.
Rtr	МАРШРУТ ИЗАТОР	<b>CallRouter</b> - Процесс получает запросы маршрутизации вызова, определяет получателей вызова и собирает информацию обо всей системе.
Mc ия, Ma ки б	MCINIC	<b>Network Interface Controller MCI</b> - Интерфейс между CallRouter и сетевой передачей сигналов MCI.
Sp ra, Sp rb	SPRNIC	<b>Контроллер интерфейса Сети Sprint</b> - Интерфейс между CallRouter и сетевой передачей сигналов Sprint.
CI C	Netwrkcic	<b>Сетевой ICM</b> - Процесс, который подключает с Контроллером интерфейса Сетевого протокола ICM клиента (ICMPNIC) процесс. Передает запрос маршрутизатора к другой системе ICM.
AG	Appgw	<b>Шлюз приложений</b> - Позволяет

I		сценарию маршрутизации передавать данные к внешнему приложению и получать данные в ответ, которые могут использоваться в решениях о маршрутизации.
Ic mp a, Ic mp b	ICMPNIC	<b>Network Interface Controller Интеллектуального CallRouter</b> - Процесс работает на ICM CallRouter клиента. Получает запрос маршрутизатора от Сетевого ICM (NICM) CallRouter.
RT S –	RTSERVE R	<b>Оперативный Сервер</b> - Процесс, который берет данные в режиме реального времени, полученные из PG и вперед этого к AW.
Ts yr	TESTSYN C	<b>Инструмент диагностики</b>

## Дополнительные сведения

- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)