

Балансировка нагрузки IVR IP - маршрут преобразования к узлу VRU

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Пример](#)

[Топология](#)

[Сценарий - поток данных](#)

[Критерий выбора](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает балансировку нагрузки между двумя IP-системами интерактивного голосового ответа (IVR) (IVR) модули. Это центрируется на равном распределении вызовов, которые поступают между двумя IP - СИСТЕМАМИ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА (IVR), таким образом, никакой одиночный IP - СИСТЕМЫ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА (IVR) не разбит через Translation Route to VRU (устройство с речевым ответом) узел в Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise Edition среда.

Предварительные условия

Требования

Читатели данного документа должны обладать знаниями по следующим темам:

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

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco ICM версии 4.6.2 и более поздних
- Решение отклика Клиента Cisco (CRS) версия 3.x и позже

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

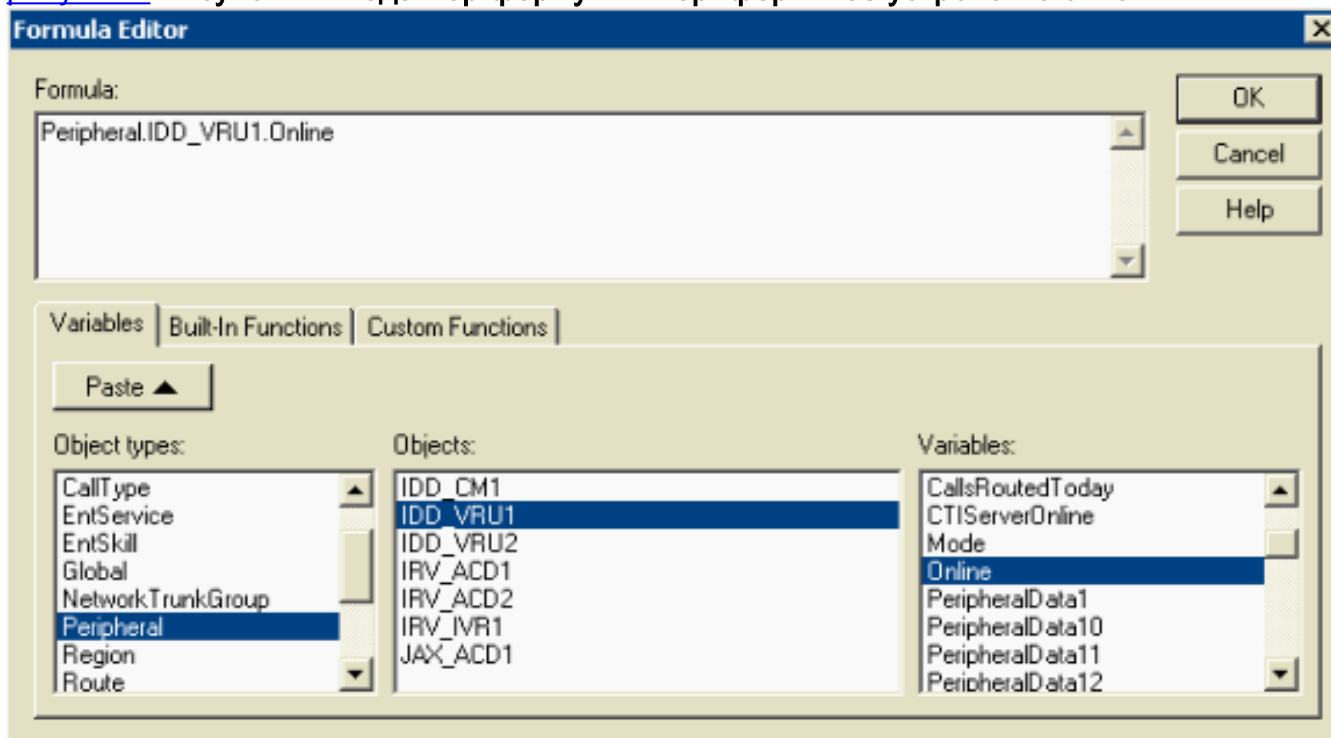
Условные обозначения

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

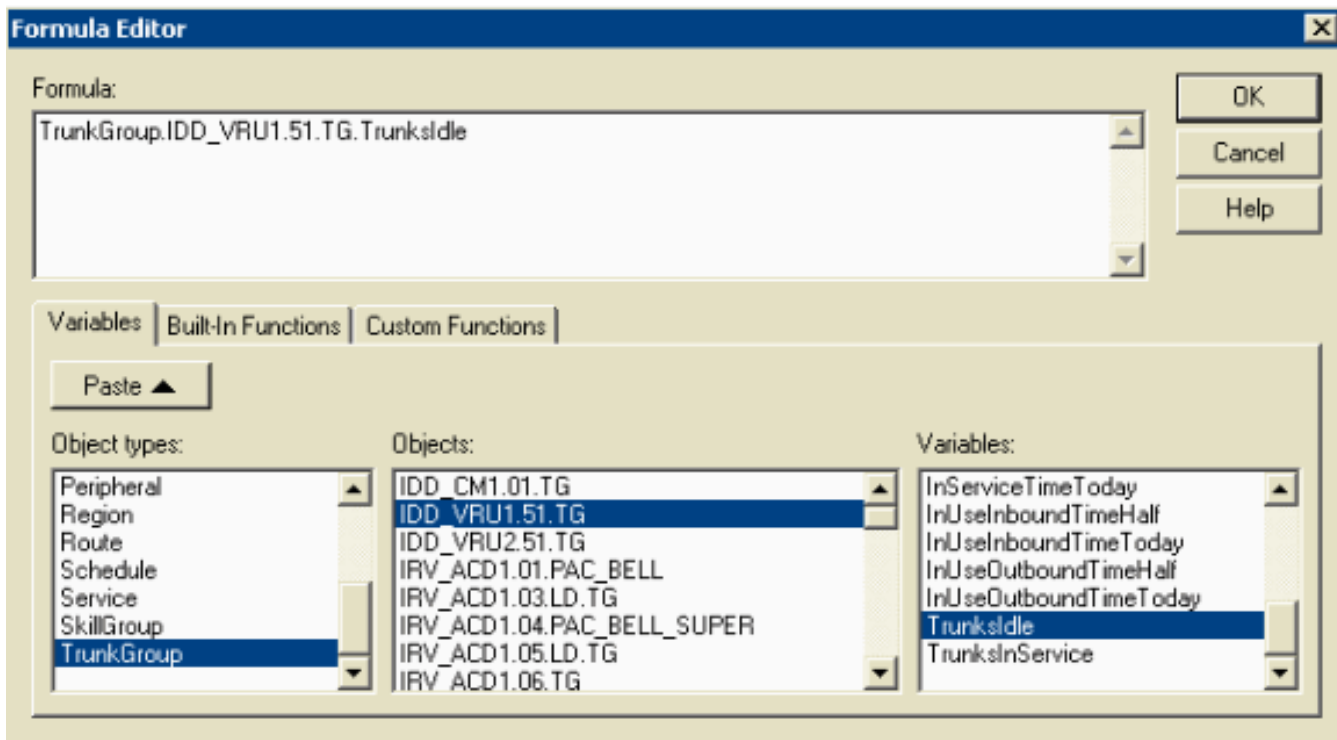
Общие сведения

Когда сценарий разработан для **Маршрута трансляции к узлу VRU**, некоторые параметры ниже могут использоваться для маршрутизации вызовов к IP - СИСТЕМАМ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА (IVR):

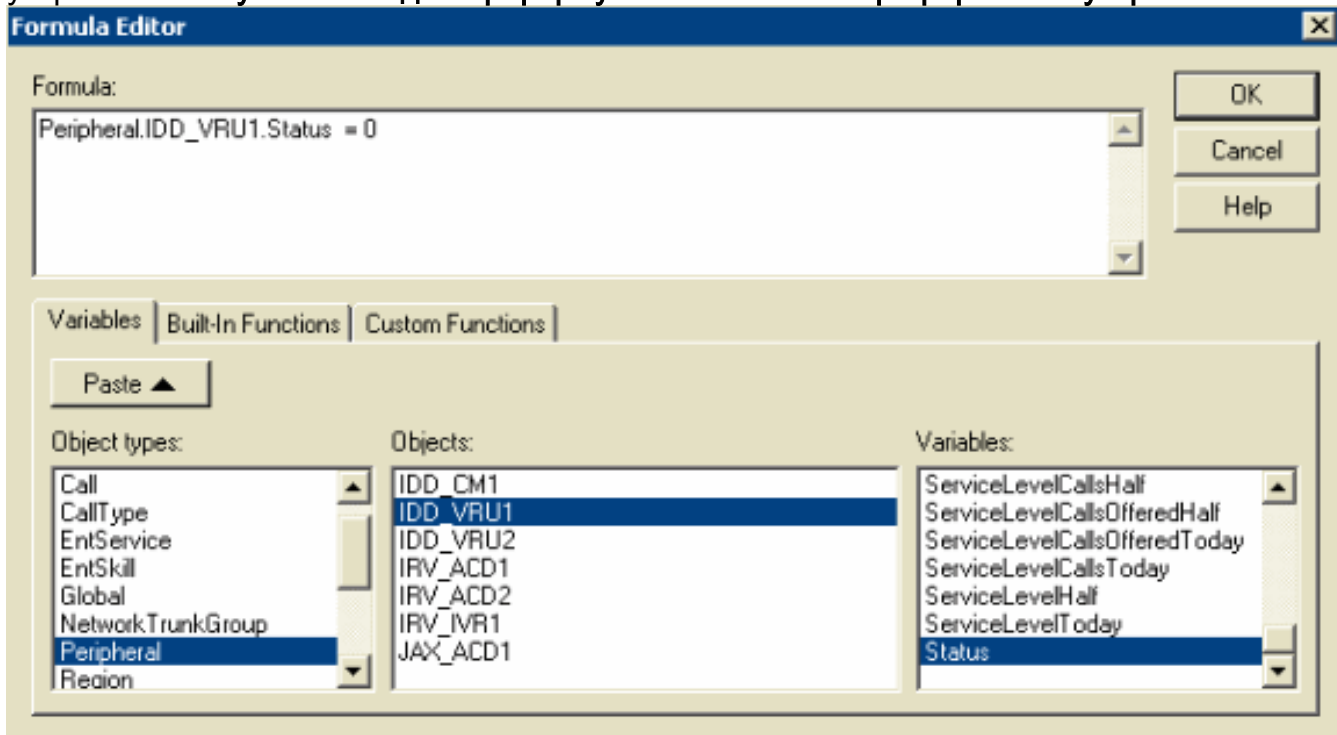
- Подтвердите, что периферийное устройство является онлайн-устройством, как показано на [рисунке 1](#). **Рисунок 1 – Редактор формул — периферийное устройство онлайн**



- Проверьте доступные незанятые порты для определенной группы транков на IP - СИСТЕМАХ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА (IVR). Затем выберите IP IVR или максимальными числами неактивных магистралей или минимальными числами магистралей в обслуживании. На [рисунке 2](#) выбор основывается на максимальных числах неактивных магистралей. **Рисунок 2 – Редактор формул — простаивающий максимум для магистрали или минимум магистрали в обслуживании**



- Проверьте состояние периферийного устройства, как показано на [рисунке 3](#). Если все обычно выполняется, номер состояния периферийного устройства должен быть равен нулю, или номер состояния периферийного устройства должен быть меньше, чем количество подсистем, которые, как ожидают, будут офлайновыми. Например, IP - СИСТЕМЫ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА (IVR) установлен с возможностью базы данных. Если база данных не используется, подсистема базы данных офлайновая. Это инкрементно увеличило бы номер состояния периферийного устройства. **Рисунок 3 – Редактор формул — состояние периферийного устройства**

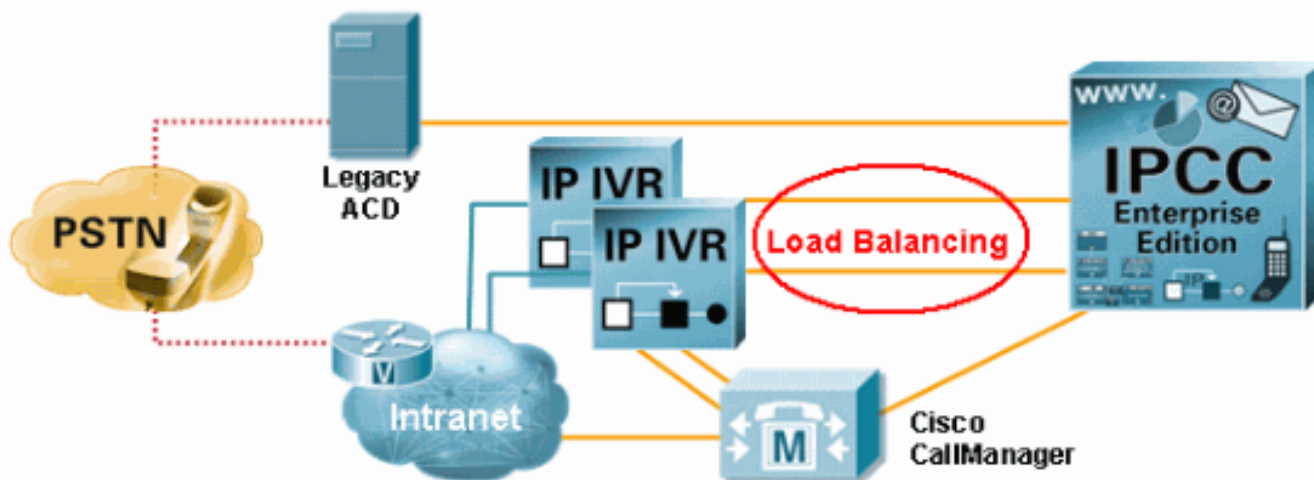


[Пример](#)

[Топология](#)

Цель состоит в том, чтобы достигнуть балансировки нагрузки между двумя IP - СИСТЕМАМИ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА (IVR), как показано на [рисунке 4](#).

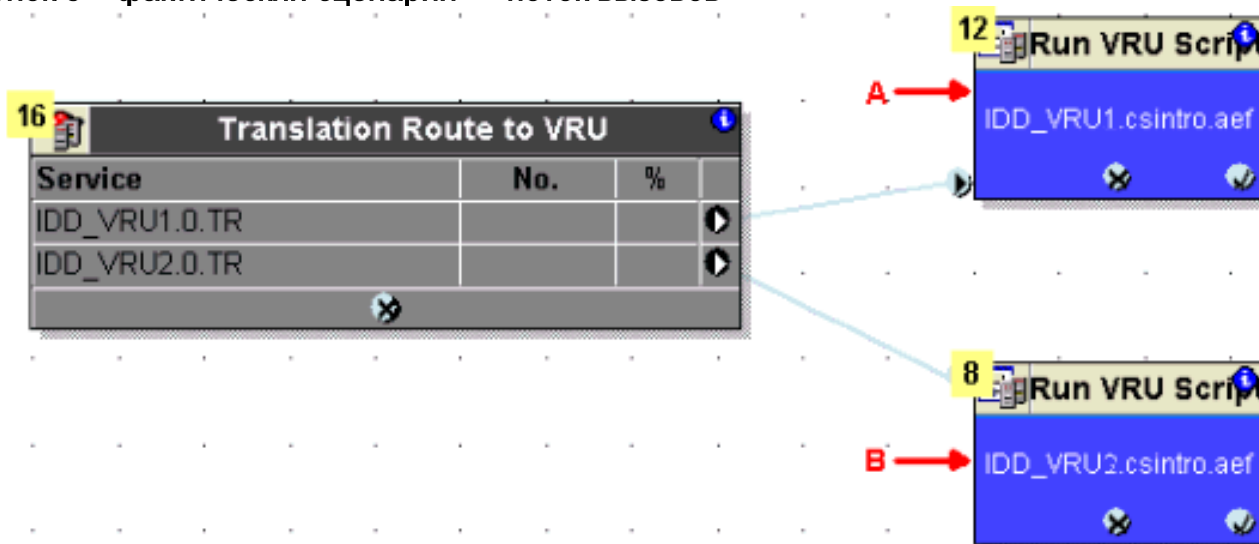
Рисунок 4 – балансирует нагрузку между двумя IP - СИСТЕМАМИ ИНТЕРАКТИВНОГО ГОЛОСОВОГО ОТВЕТА (IVR)



Сценарий - поток данных

[Рисунок 5](#) показывает фактический сценарий ICM. Сначала вызов поступает в Маршрут трансляции к узлу VRU. Вызов тогда направлен любому Узел запуска сценария VRU Выполнения (обозначенный стрелкой В) или Узел запуска сценария VRU Выполнения (обозначенный стрелка). В данном примере не учтено неисправное состояние.

Рисунок 5 – фактический сценарий — поток вызовов



Критерий выбора

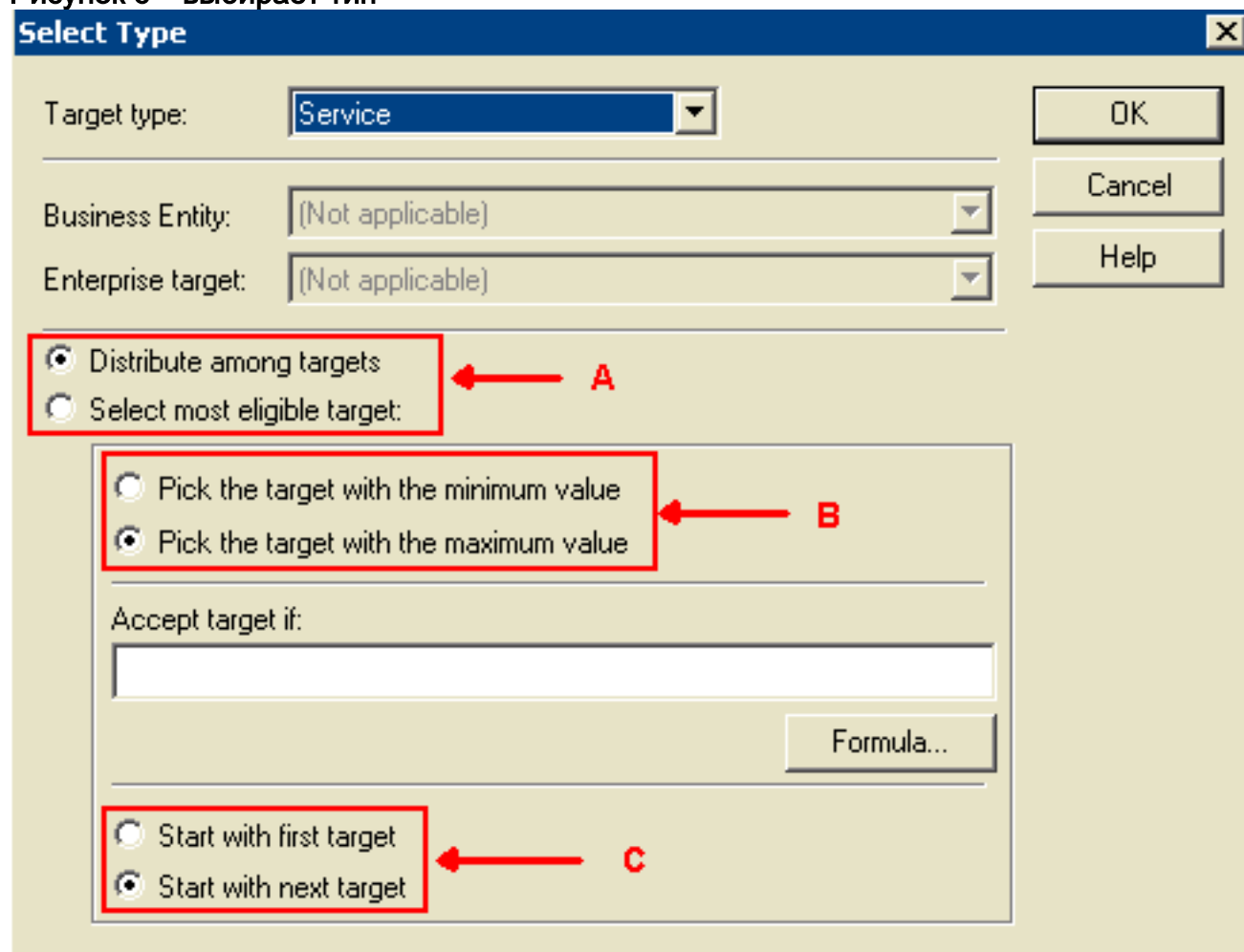
В процессе конфигурирования Маршрута трансляции к узлу VRU можно изменить тип цели, нажать **Change** в поле **Select Type**, как показано стрелка на [рисунке 7](#). Диалоговое окно **Select Type** открывается, как показано на [рисунке 6](#).

Для Целевого типа выберите **Enterprise Service**, **Service** или **Service Array**. В данном примере выбран **Сервис**.

Для распределения вызова выберите **Distribute Among Targets** или **Select Most Eligible Target**, обозначенный стрелка на [рисунке 6](#). Задайте, должен ли **Маршрут трансляции к узлу VRU** действовать как **Выбор** или **Распределить** узел. При выборе опции **Distribute Among Targets** **Маршрут трансляции к узлу VRU** должен действовать как **Распределить** узел, который распределяет вызовы среди целей на основе относительных значений. При выборе опции **Select Most Eligible Target** необходимо определить придерживающееся:

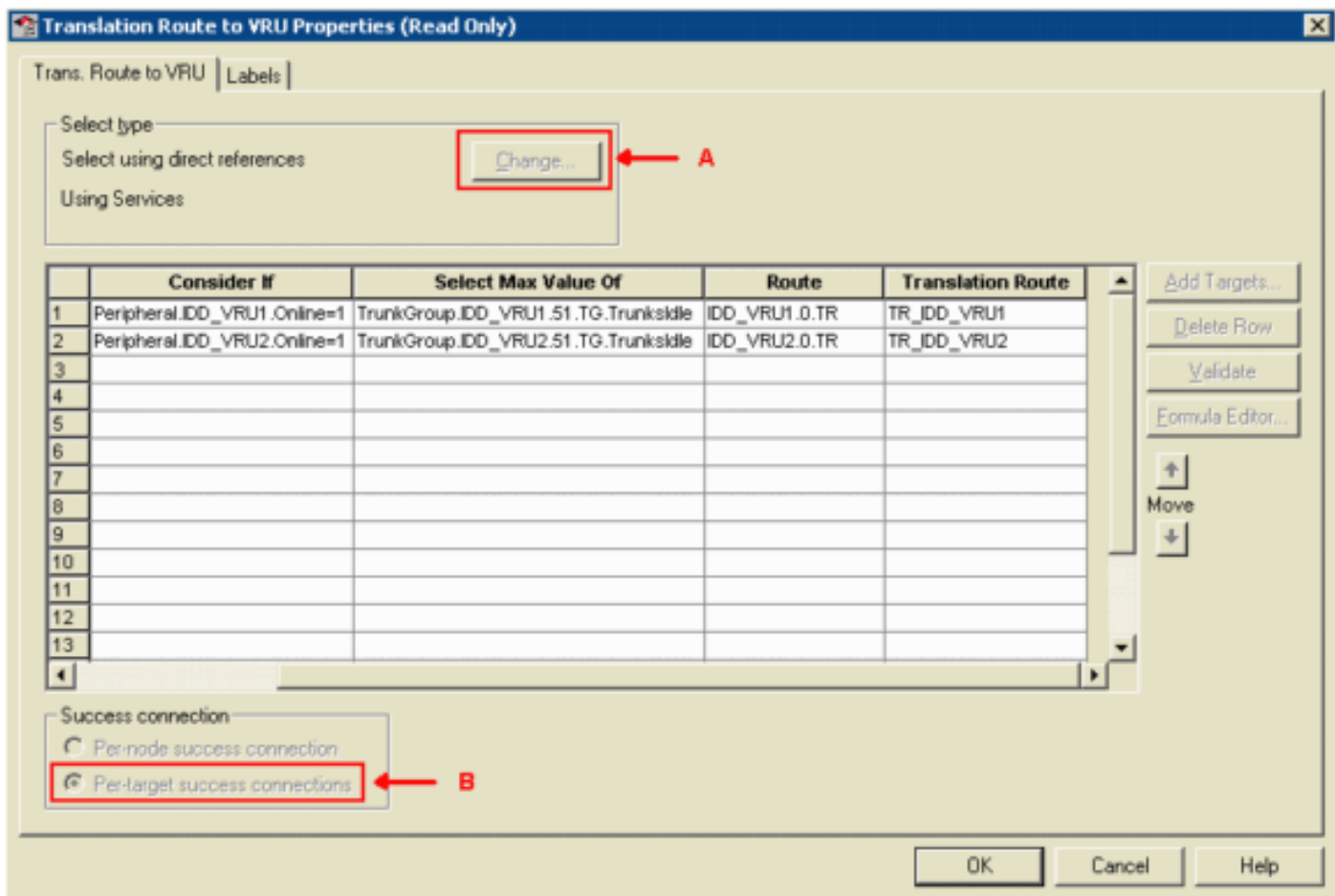
- Выбрать ли цель с максимальным значением или минимальным значением, как показано стрелкой В на [рисунке 6](#).
- Формула, которая определяет, какая цель должна быть принята.
- Тип целевого поиска, как показано стрелкой С на [рисунке 6](#).

Рисунок 6 – выбирает тип



В данном примере первый шаг должен проверить, является ли периферийное устройство онлайн, как показано в столбце **Consider If** на [рисунке 7](#). Затем, проверьте максимальные числа неактивных магистралей, как показано под **Избранным максимальным значением столбца** на [рисунке 7](#). Опция максимального значения установлена в поле **Успешного соединения**, обозначенном стрелкой В на [рисунке 6](#). При настройке **Маршрута трансляции к узлу VRU** для нескольких маршрутов необходимо выбрать **успешные соединения Per-target** в поле **Успешного соединения**.

Рисунок 7 – маршрут трансляции к свойствам VRU — условия выбора



Дополнительные сведения

- [Contact Center ICM/IP Cisco, Enterprise Edition Пишущий сценарий и Руководство Маршрутизации медиа-трафика](#)
- [Работа с маршрутами трансляции](#)
- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)