

# 目录

[简介](#)

[开始使用前](#)

[规则](#)

[先决条件](#)

[使用的组件](#)

[概述](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文讨论Cisco Intelligent Contact Management (ICM) CallRouter，并且如何接收并且回答从路由客户端、网络接口控制器(NIC)和外围通路(PG)的路由请求。

## 开始使用前

### 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

### 先决条件

本文档没有任何特定的前提条件。

### 使用的组件

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

## 概述

ICM CallRouter为呼叫路由提供中心地区。这是商业目标如何翻译到呼叫路由决策。CallRouter接收和回答从路由客户端、NIC和PG的路由请求。它从PG然后收集Contact Center事件活动，并且与Admin工作站(AW)联络。

下列是关键进程的细分在CallRouter的：

前缀	进程名	说明
Ccag	CCAGENT	中央控制器设备管理过程(DMP)代理程序--管理与Cisco ICM节点的会话层通信的设备管理协议代理程序。
Dbag	DBAGENT	中央控制器数据库代理--验证对中央数据库的访问的通信进程。

	T	
Dbw	DBWORKER	<b>主机数据库查找</b> --处理查询外部数据库并且使用产生的数据在呼叫路由。
Mds	MDSPROC	<b>消息发送服务</b> --处理在ICM进程之间的提供可靠消息发送。
Nm	NODEMAN	<b>节点管理器</b> --处理管理，重新启动，并且初始化在每个ICM节点的进程。
Nmm	NMM	<b>节点管理器管理器</b> --处理管理，重新启动，并且初始化在每个ICM节点的节点管理器进程。
Rtr	路由器	<b>CallRouter</b> --进程收到呼叫路由请求，确定呼叫目的地，并且收集关于整个系统的信息。
Mcia, Mcib	MCI NIC	<b>MCI网络接口控制器</b> --建立接口CallRouter和MCI信令网之间。
Spra, Sprb	SPRNIC	<b>Sprint网络网络界面控制器</b> --建立接口CallRouter和斯普林特信令网之间。
Clc	Netwrcic	<b>网络ICM</b> --处理连接对客户ICM协议网络网络界面控制器(ICMPNIC)进程。通过路由请求到另一个ICM系统。
AGI	Appgw	<b>应用程序网关</b> --允许路由脚本传递数据到外部应用和接收可以用于路由决策的数据反回。
lcmpa, lcmpb	ICMPNIC	<b>智能CallRouter网络接口控制器</b> --在客户ICM CallRouter的进程运行。收到从网络ICM (NICM) CallRouter的路由请求。
Rts	RTSERV ER	<b>实时服务器</b> --处理采取从PG获取的实时数据并且寄它给AW。
Tsyr	TES TSY NC	<b>诊断工具</b>

## 相关信息

- [技术支持 - Cisco Systems](#)