

IP IVR负荷平衡-转换路由到VRU节点

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[背景](#)

[示例](#)

[拓扑](#)

[脚本数据数据流](#)

[选择标准](#)

[Introduction](#)

本文描述在两个IP交互语音应答(IVR)单元之间的负载平衡。它在到达在两IP IVR之间，因此IP IVR没有通过VRU呼叫的均等分配围绕(语音应答单元)节点的被淹没在Cisco IP Contact Center (IPCC)企业版环境。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

本文档的读者应掌握以下这些主题的相关知识：

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

[Components Used](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco ICM版本4.6.2及以上版本
- Cisco用户响应解决方案(CRS)版本3.x和以上

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

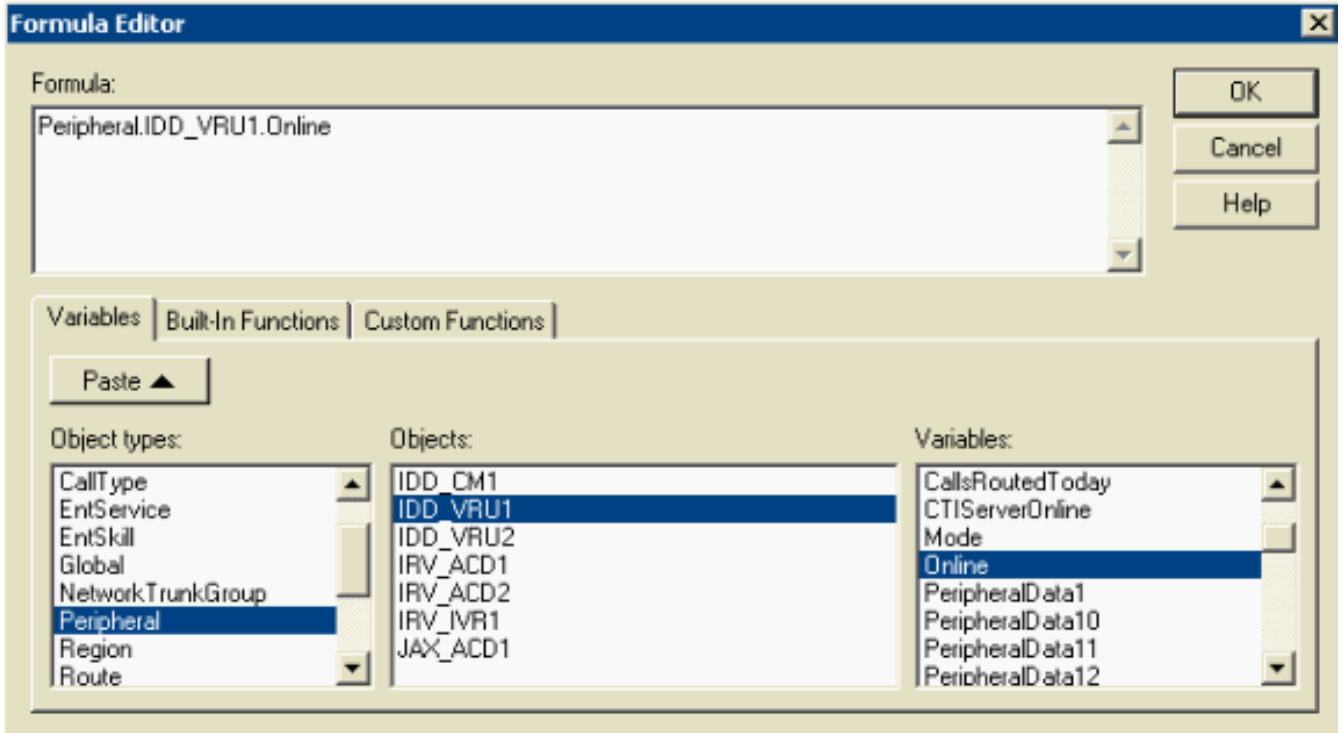
[Conventions](#)

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

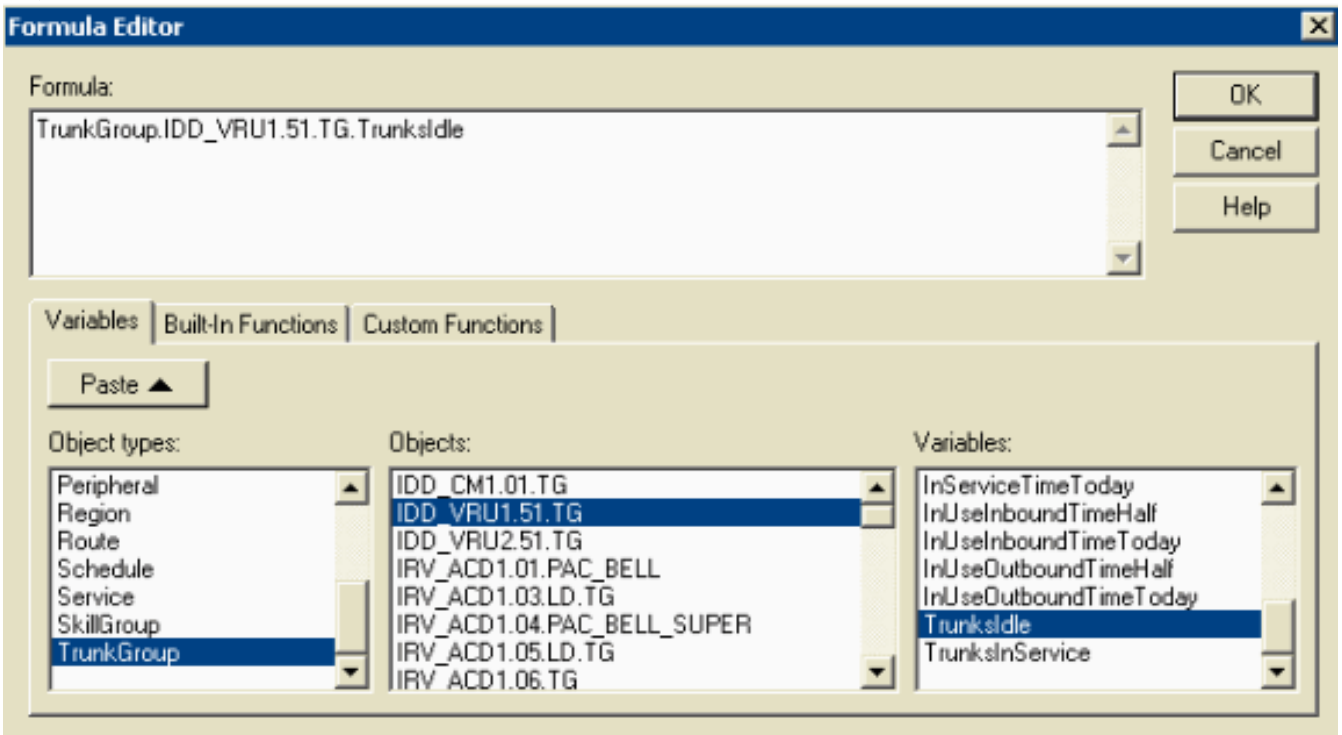
背景

当脚本为对VRU节点时的转换路由开发某些下面参数可以用于路由呼叫到IP IVR：

- 确认外围是联机，如[图1所显示](#)。[图1 -公式编辑器—联机的外围](#)

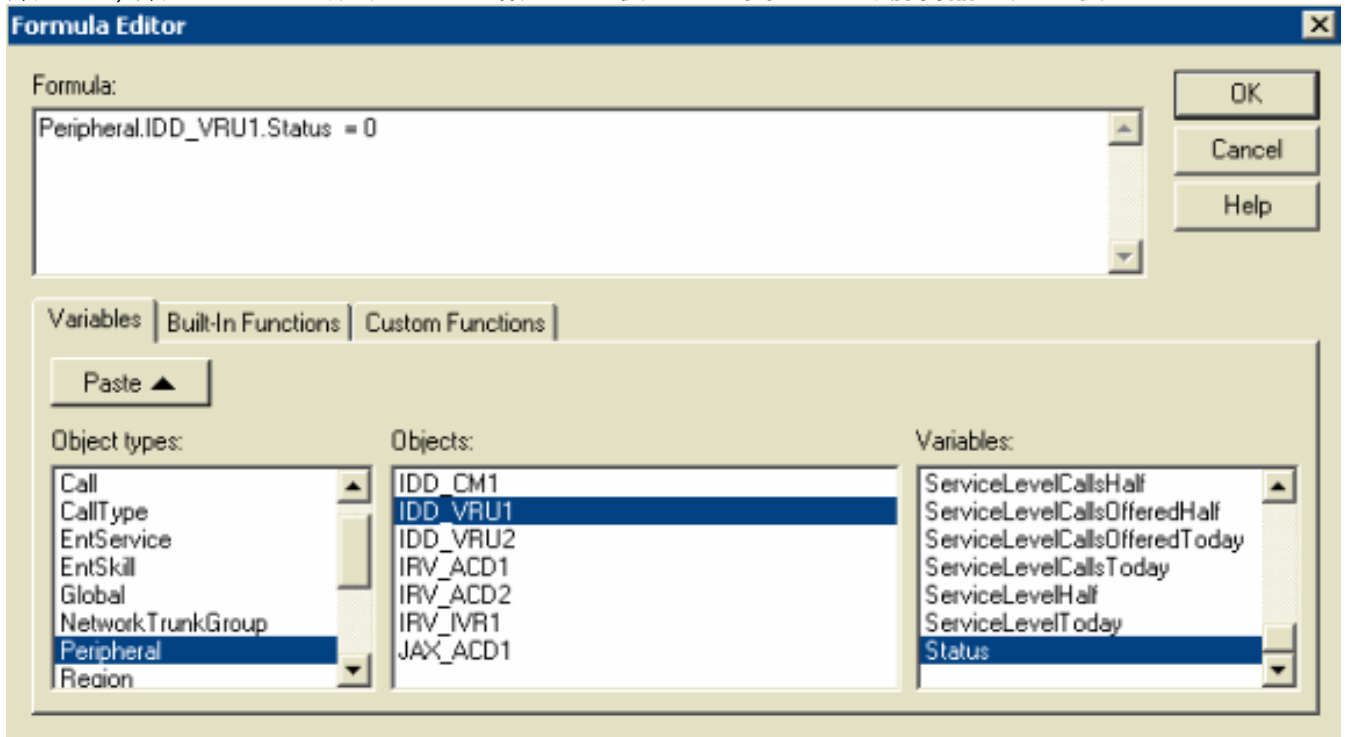


- 检查可用的空闲端口IP IVR的一特定中继组。然后请选择IP IVR用最大空闲中继或最低中继在使用中。在[表2](#)，选择根据最大空闲中继。[图2 -公式编辑器—中继空闲中继最大数量或最低在使用中](#)



- 如[图3所显示](#)，检查周边状态。如果一切正常运行，周边状态号应该是相等的到零，或者周边状态号比预计脱机子系统的数量应该是较少。例如，IP IVR安装以数据库功能。如果没有使用

数据库，数据库子系统脱机。这将增加周边状态号。图3 -公式编辑器—周边状态

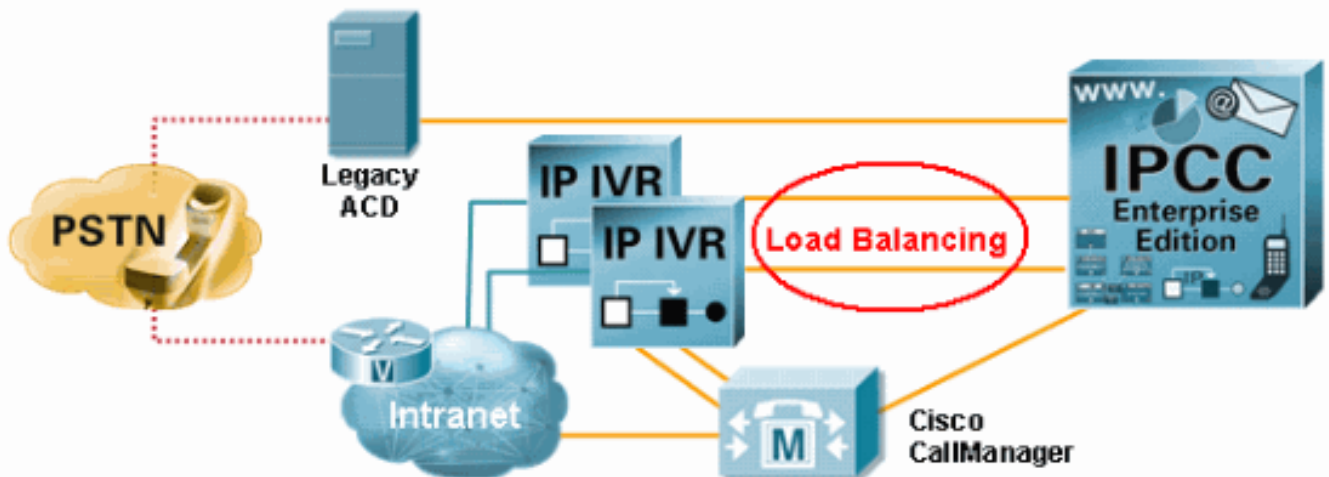


示例

拓扑

目的将达到在两IP IVR之间的负载平衡，如图4.所显示。

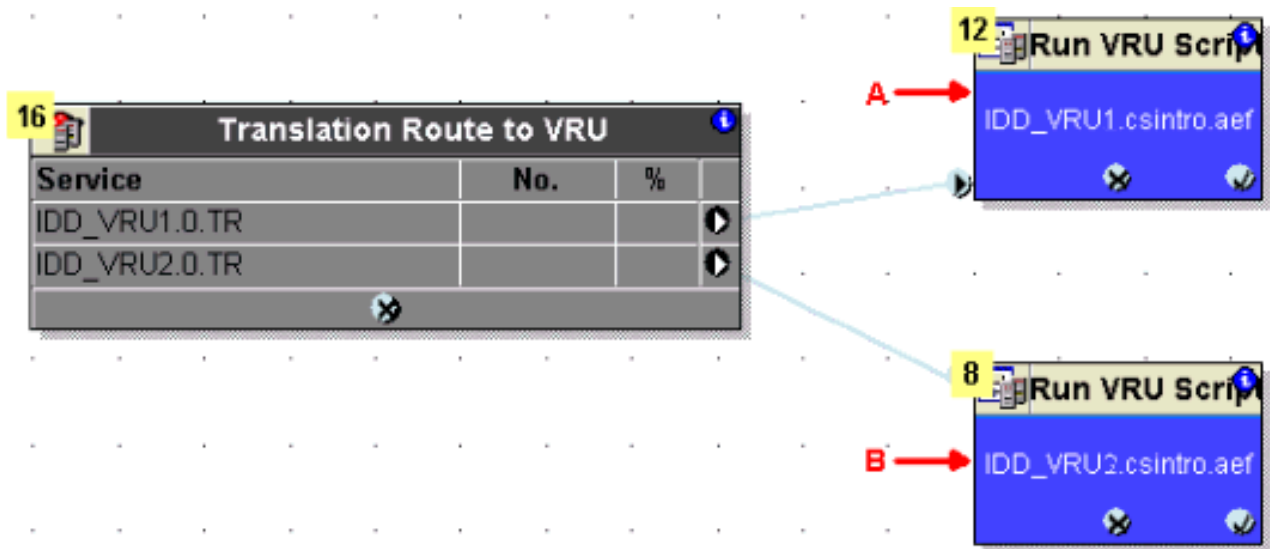
图4 -在两IP IVR之间的负载平衡



脚本数据数据流

图5显示一份实际ICM脚本。首先呼叫到达在转换路由对VRU节点。呼叫然后路由对运行VRU脚本节点(表示由B箭头)或运行VRU脚本节点(表示由A箭头)。在本例中，故障情况没有被考虑到。

图5 -实际脚本—呼叫流



选择标准

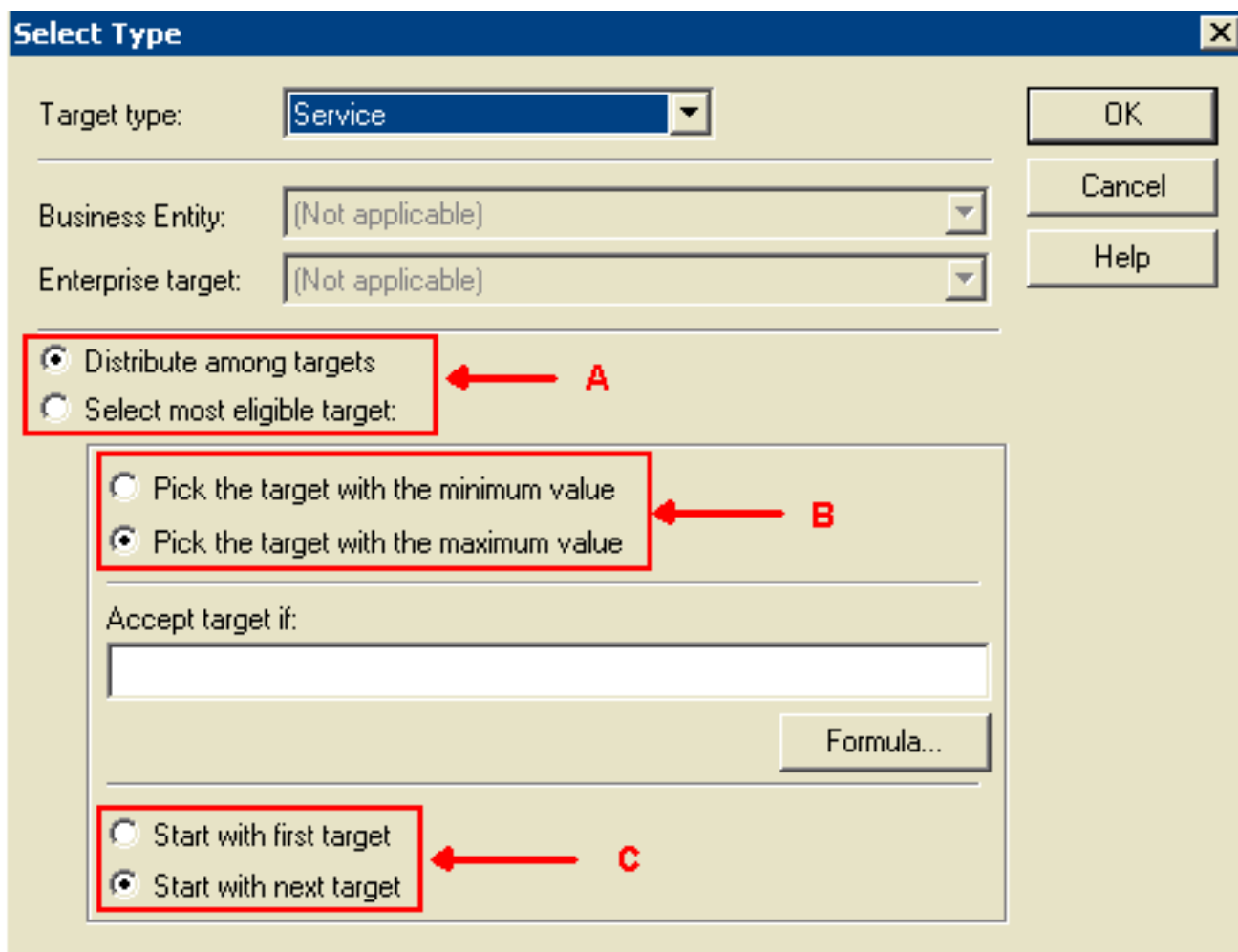
在转换路由的配置过程对VRU节点的，您能更改目标种类，单击变化在挑选类型字段上，如显示由在Figure7的A箭头。如图6.所显示，挑选类型对话框打开。

对于目标类型，请选择企业服务、服务或者服务阵列。在本例中，服务选择。

对于呼叫分配，请选择在目标中分配或选择最合格的目标，表示由A箭头在表6.请指定对VRU节点的转换路由是否是操作类似精选或分配节点。如果选择在目标选项中的分配，对VRU节点的转换路由是操作类似分配节点，分配在根据相对值的目标中的呼叫。如果选择挑选最合格的目标选项，您必须定义以下：

- 是否选择有最大值或最小值的目标，如显示由B箭头在表6。
- 确定的公式哪个目标将接受。
- 目标搜索种类，如显示由C箭头在表6。

图6 –选择类型



在本例中，第一步将检查如果外围联机，如在Figure7的Consider If列所显示。其次，请检查最大空闲中继，如显示在挑选最大值在Figure7的列下。最大值选项在成功连接字段在表6.设置，表示由B箭头。当您配置转换路由对多个路由的时VRU节点，选择每目标成功连接在成功连接字段是必要的。

Figure7 –对VRU属性的转换路由—选择标准

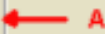
Trans. Route to VRU | Labels

Select type

Select using direct references

Using Services

Change...



	Consider If	Select Max Value Of	Route	Translation Route
1	Peripheral.IDD_VRU1.Online=1	TrunkGroup.IDD_VRU1.51.TG.Trunkskdle	IDD_VRU1.0.TR	TR_IDD_VRU1
2	Peripheral.IDD_VRU2.Online=1	TrunkGroup.IDD_VRU2.51.TG.Trunkskdle	IDD_VRU2.0.TR	TR_IDD_VRU2
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

Add Targets...

Delete Row

Validate

Formula Editor...



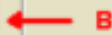
Move



Success connection

Per-node success connection

Per-target success connections



OK

Cancel

Help