

IP IVR负荷平衡-转换路由到VRU节点

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[背景](#)

[示例](#)

[拓扑](#)

[脚本数据数据流](#)

[选择标准](#)

[相关信息](#)

简介

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。

先决条件

要求

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

使用的组件

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

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

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

相关信息

- [思科ICM/IP Contact Center企业版执行脚本和媒体路由指南](#)
- [工作用转换路由](#)
- [技术支持 - Cisco Systems](#)