

Balance de Carga de IP IVR - Ruta de Traducción al Nodo VRU

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Background](#)

[Ejemplo:](#)

[Topología](#)

[Script - Flujo de datos](#)

[Criterios de selección](#)

[Introducción](#)

Este documento describe el equilibrio de carga entre dos unidades de respuesta de voz interactiva (IVR) IP. Se centra en la distribución uniforme de llamadas que llegan entre dos IP IVR, de modo que ninguna IP IVR única se sobrecarga a través del nodo `Translation Route to VRU` (voice response unit) en un entorno `Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise Edition`.

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de los siguientes temas:

- Administración inteligente de contactos de Cisco (ICM)
- IVR de IP de Cisco

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco ICM Versión 4.6.2 y posterior
- Cisco Customer Response Solution (CRS) versión 3.x y posteriores

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.

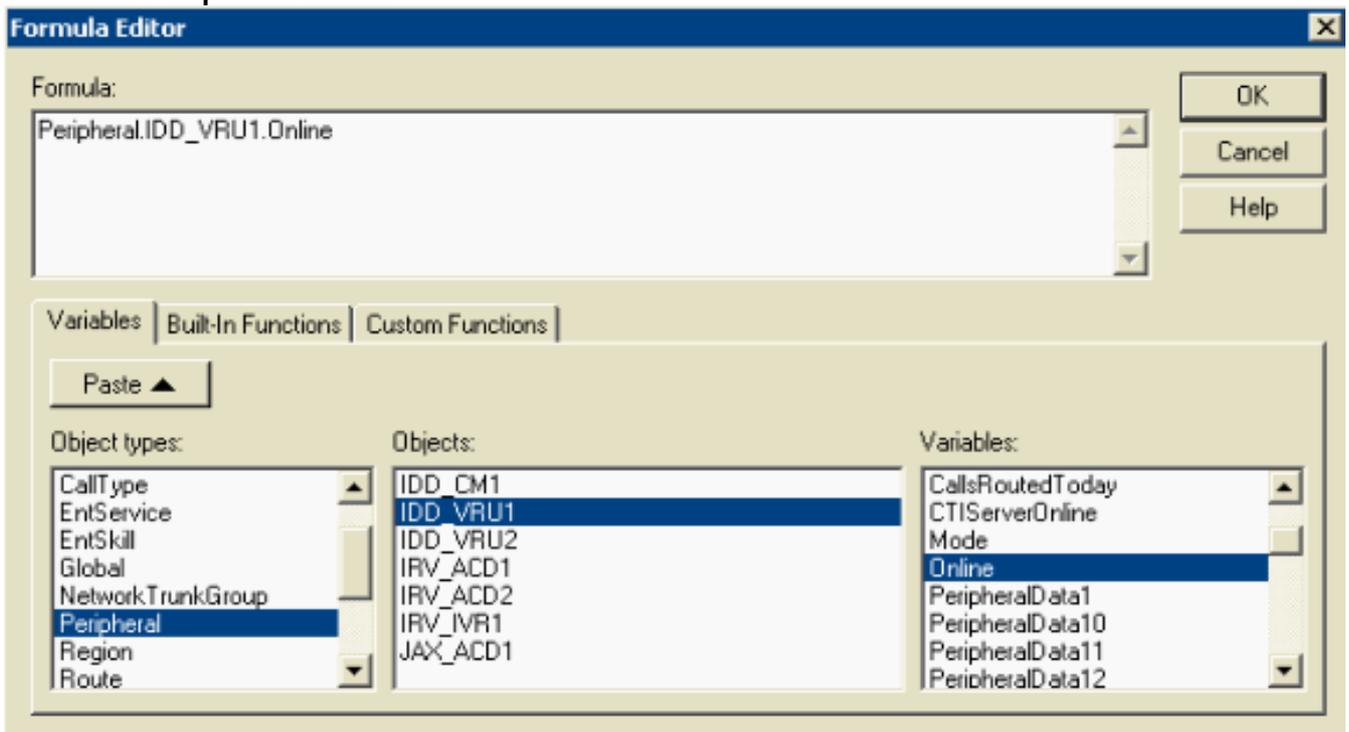
Convenciones

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

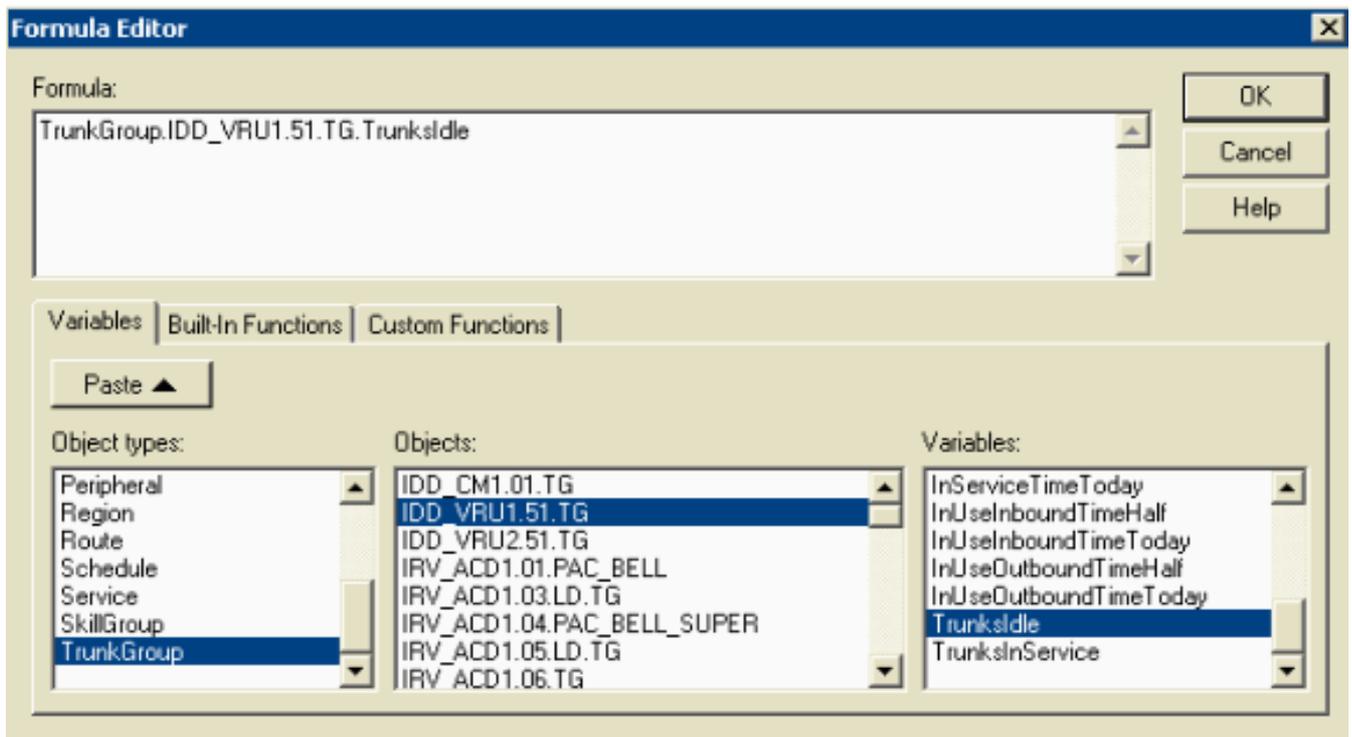
Background

Algunos de los siguientes parámetros se pueden utilizar para rutear llamadas a IP IVR, cuando se desarrolla una secuencia de comandos para el nodo **Ruta de traducción al VRU**:

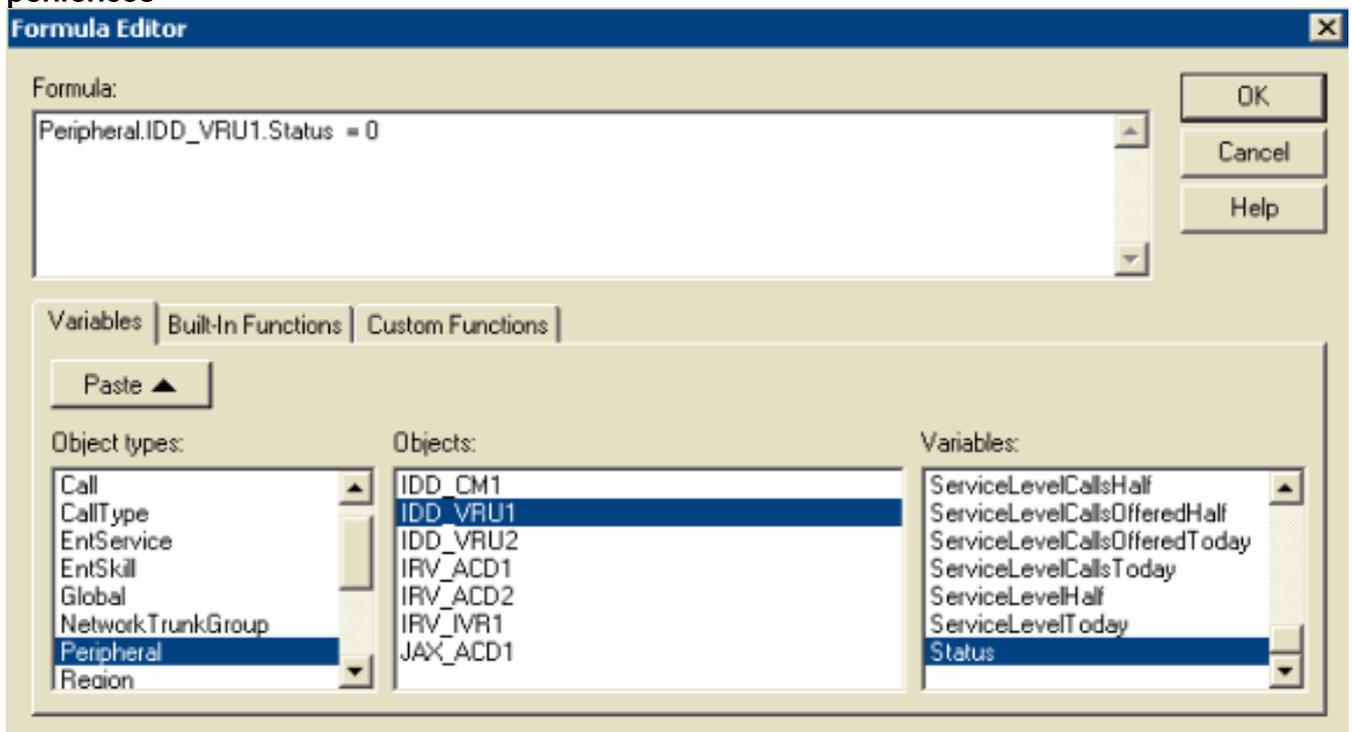
- Confirme que el periférico esté en línea, como se muestra en la [Figura 1](#). **Figura 1: Editor de fórmulas: Peripheral Online**



- Verifique los puertos inactivos disponibles para un grupo de trunk específico en IP IVR. A continuación, seleccione IP IVR con los troncales inactivos máximos o los troncales mínimos en servicio. En la [Figura 2](#), la elección se basa en el número máximo de troncales inactivos. **Figura 2: Editor de fórmulas: máximo de inactividad del tronco o mínimo de línea troncal en servicio**



- Compruebe el estado del periférico, como se muestra en la [Figura 3](#). Si todo funciona normalmente, el número de estado del periférico debe ser igual a cero o el número de estado del periférico debe ser inferior al número de subsistemas que se espera que estén desconectados. Por ejemplo, IP IVR se instala con capacidad de base de datos. Si no se utiliza la base de datos, el subsistema de la base de datos está desconectado. Esto incrementaría el número de estado del periférico. **Figura 3: Editor de fórmulas: estado de periféricos**

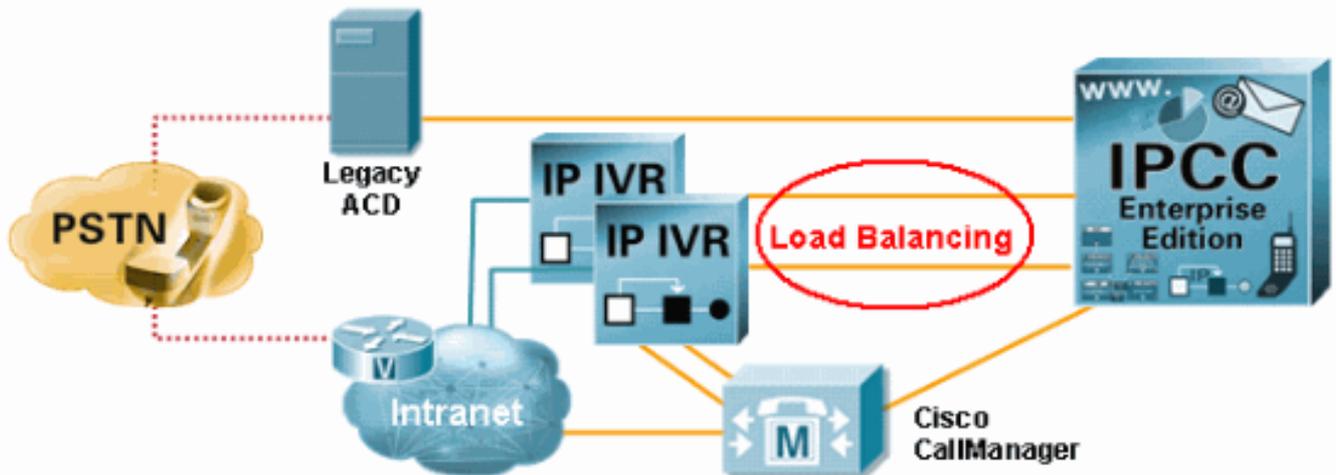


[Ejemplo:](#)

[Topología](#)

El propósito es lograr el equilibrio de carga entre dos IP IVR, como se muestra en la [Figura 4](#).

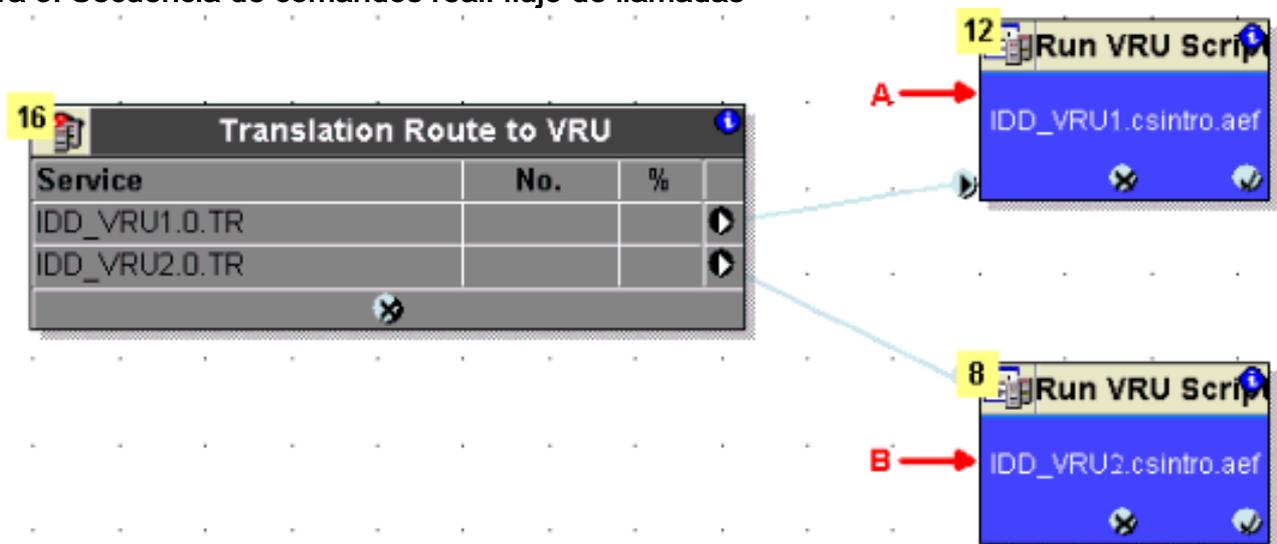
Figura 4: Equilibrio de carga entre dos IVR IP



Script - Flujo de datos

La [figura 5](#) muestra un script ICM real. Primero, la llamada llega al nodo **Ruta de traducción a VRU**. A continuación, la llamada se enruta al nodo **Ejecutar script de VRU** (indicado por la flecha B) o al nodo **Ejecutar script de VRU** (indicado por la flecha A). En este ejemplo, la condición de falla no se toma en consideración.

Figura 5: Secuencia de comandos real: flujo de llamadas



Criterios de selección

En el proceso de configuración del nodo Translation Route to VRU, puede cambiar el tipo de destino, haga clic en **Change** en el campo **Select Type**, como se muestra en la [flecha](#) de la [figura 7](#). Se abre el cuadro de diálogo **Seleccionar tipo**, como se muestra en la [Figura 6](#).

Para **Tipo de destino**, seleccione **Servicio empresarial**, **Servicio** o **Matriz de servicio**. En este ejemplo, se selecciona **Servicio**.

Para la distribución de llamadas, seleccione **Distribuir entre destinos** o **Seleccionar destino más apto**, indicados por la [flecha A](#) en la [Figura 6](#). Especifique si el nodo Translation Route to VRU

actuará como un **nodo Select** o **Distribute**. Si selecciona la opción **Distribuir entre destinos**, el nodo **Ruta de traducción a VRU** actuará como un nodo **Distribuir**, que distribuye las llamadas entre los destinos basándose en los valores relativos. Si selecciona la opción **Seleccionar destino más apto**, debe definir lo siguiente:

- Si elegir el destino con el valor máximo o el valor mínimo, como se muestra en la flecha B de la [Figura 6](#).
- Una fórmula que determina qué objetivo se aceptará.
- El tipo de búsqueda de destino, como se muestra en la flecha C de la [Figura 6](#).

Figura 6 - Tipo de selección

The screenshot shows the 'Select Type' dialog box. The 'Target type' is set to 'Service'. The 'Business Entity' and 'Enterprise target' are both set to '(Not applicable)'. There are three buttons on the right: 'OK', 'Cancel', and 'Help'. Below these are three groups of radio buttons. The first group has 'Distribute among targets' selected (indicated by a red box and arrow labeled 'A') and 'Select most eligible target:'. The second group has 'Pick the target with the maximum value' selected (indicated by a red box and arrow labeled 'B') and 'Pick the target with the minimum value'. Below this is a text field for 'Accept target if:' with a 'Formula...' button. The third group has 'Start with next target' selected (indicated by a red box and arrow labeled 'C') and 'Start with first target'.

En este ejemplo, el primer paso es comprobar si el periférico está en línea, como se muestra en la columna **Considerar si** de la [Figura 7](#). A continuación, verifique los troncales inactivos máximos, como se muestra en la columna **Seleccionar valor máximo** de la [Figura 7](#). La opción de valor máximo se establece en el campo **Conexión correcta**, indicado por la flecha B de la [Figura 6](#). Cuando configura el nodo **Translation Route to VRU** para varias rutas, es necesario seleccionar **Per-target Success Connections** en el campo **Success connection**.

Figura 7: Ruta de traducción a las propiedades de VRU: Criterios de selección

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