

Bilanciamento del carico IP IVR - Route di conversione al nodo VRU

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Sfondo](#)

[Esempio](#)

[Topologia](#)

[Script - Flusso di dati](#)

[Criteri di selezione](#)

[Introduzione](#)

Questo documento descrive il bilanciamento del carico tra due unità IP Interactive Voice Response (IVR). È incentrato sulla distribuzione uniforme delle chiamate che arrivano tra due IVR IP, in modo che nessun IVR IP singolo venga sopraffatto dal nodo **Translation Route to VRU** (voice response unit) in un ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise Edition.

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Questo documento è utile per conoscere i seguenti argomenti:

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

[Componenti usati](#)

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco ICM versione 4.6.2 e successive
- Cisco Customer Response Solution (CRS) versione 3.x e successive

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali

conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

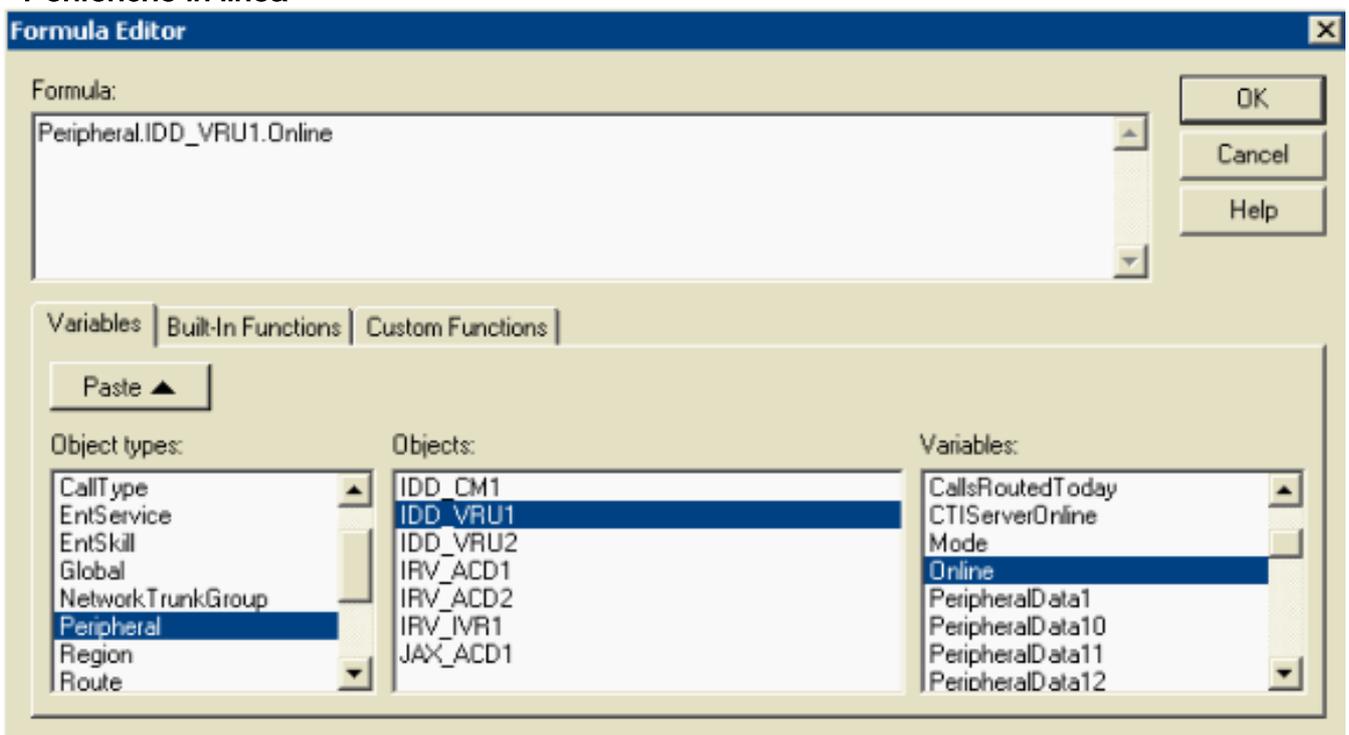
Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

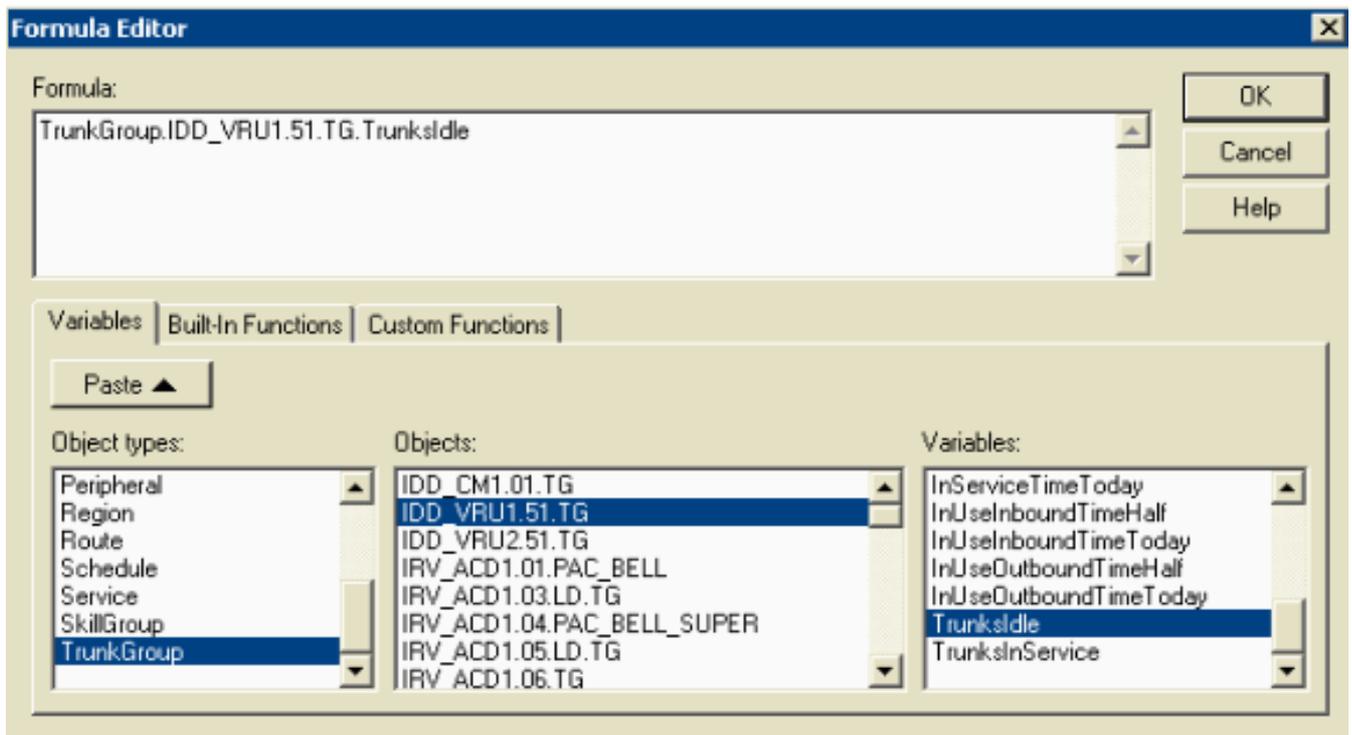
Sfondo

Alcuni dei parametri riportati di seguito possono essere utilizzati per instradare le chiamate all'IVR IP quando viene sviluppato uno script per il nodo **Translation Route to VRU**:

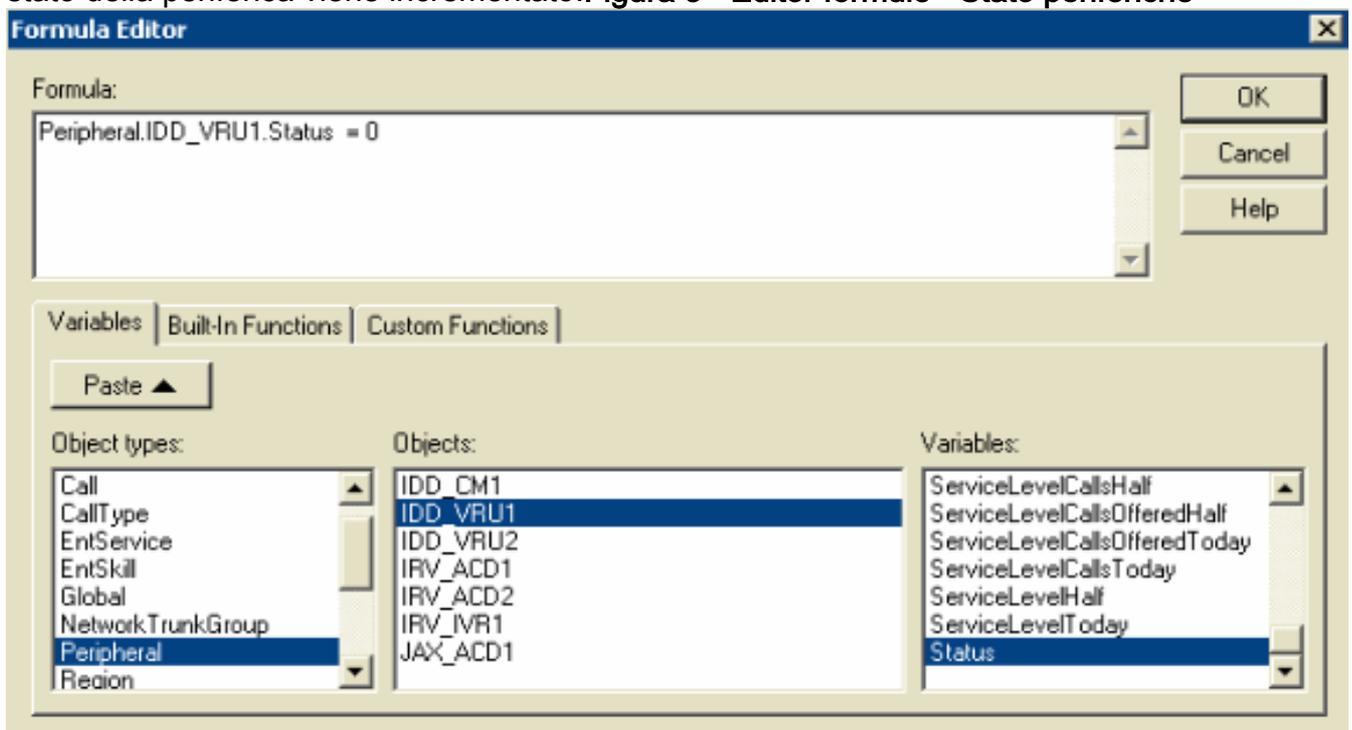
- Verificare che la periferica sia in linea, come mostrato nella [Figura 1](#). **Figura 1 - Editor formule - Periferiche in linea**



- Controllare le porte inattive disponibili per un gruppo trunk specifico sull'IP IVR. Selezionare quindi IP IVR con il numero massimo di trunk inattivi o il numero minimo di trunk in funzione. Nella [Figura 2](#), la scelta è basata sul numero massimo di trunk inattivi. **Figura 2 - Editor formule - Massimo di Trunk Idle o Minimo di Trunk in Service**



- Controllare lo stato della periferica, come mostrato nella [Figura 3](#). Se tutto funziona normalmente, il numero di stato della periferica deve essere uguale a zero oppure il numero di stato della periferica deve essere inferiore al numero di sottosistemi che si prevede saranno non in linea. Ad esempio, IP IVR viene installato con funzionalità di database. Se il database non viene utilizzato, il sottosistema del database non è in linea. In questo modo il numero di stato della periferica viene incrementato. **Figura 3 - Editor formule - Stato periferiche**

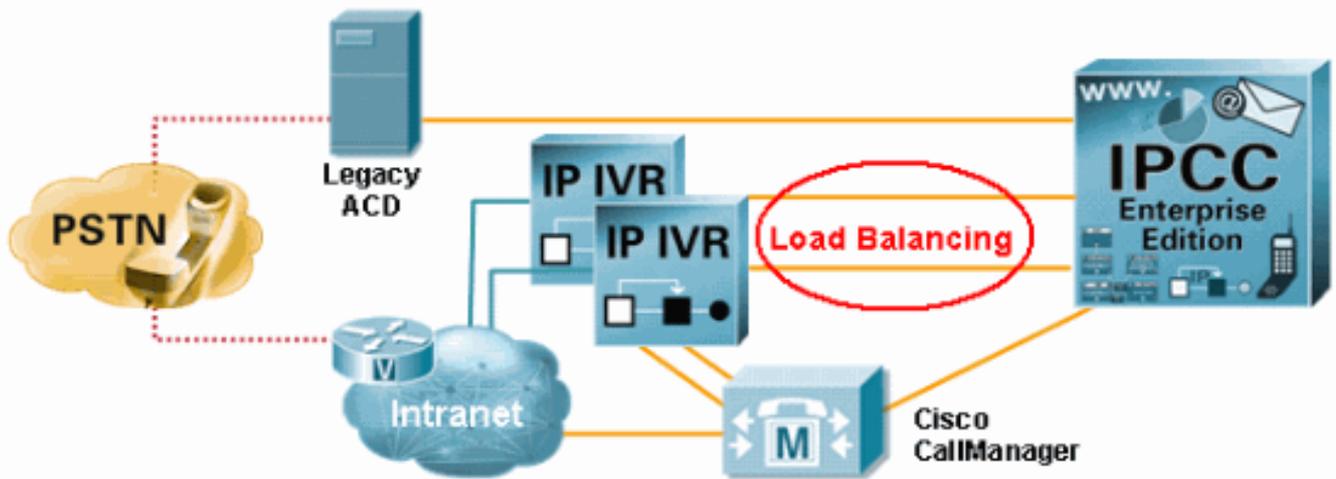


Esempio

Topologia

Lo scopo è quello di ottenere il bilanciamento del carico tra due IVR IP, come mostrato nella [Figura 4](#).

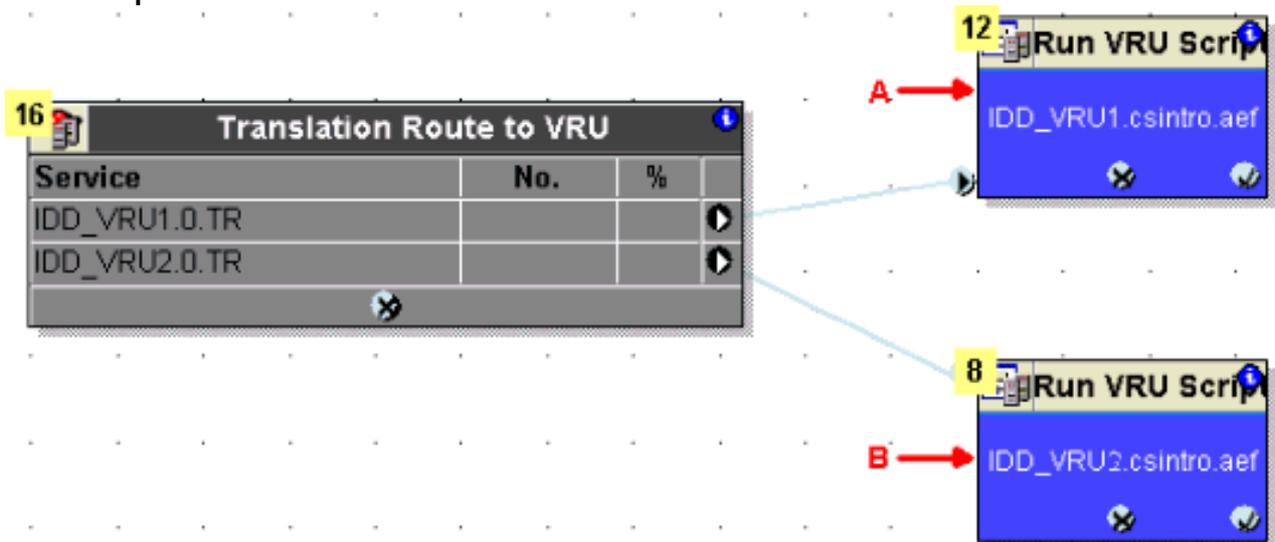
Figura 4 - Bilanciamento del carico tra due IVR IP



Script - Flusso di dati

La Figura 5 mostra uno script ICM effettivo. La chiamata arriva innanzitutto al nodo **Route di conversione verso VRU**. La chiamata viene quindi indirizzata al nodo **Esegui VRU Script** (indicato dalla freccia B) o al nodo **Esegui VRU Script** (indicato dalla freccia A). Nell'esempio, la condizione di errore non viene presa in considerazione.

Figura 5 - Script effettivo - Flusso di chiamata



Criteri di selezione

Nel processo di configurazione del nodo Traslazione route verso VRU, è possibile modificare il tipo di destinazione, fare clic su Cambia nel campo Seleziona tipo, come mostrato dalla freccia A nella Figura 7. Viene visualizzata la finestra di dialogo **Seleziona tipo**, come mostrato nella [Figura 6](#).

Per **Tipo di oggetto**, selezionare **Servizio Enterprise**, **Servizio** o **Array di servizi**. Nell'esempio è selezionato **Servizio**.

Per la distribuzione delle chiamate, selezionare **Distribuisci** tra gli oggetti o **Seleziona oggetto** più idoneo, indicato dalla freccia A nella Figura 6. Specificare se il nodo **Distribuzione della conversione alla VRU** deve fungere da nodo **Seleziona** o **Distribuisci**. Se si seleziona l'opzione

Distribuisce tra destinazioni, il nodo **Traslazione route verso VRU** funziona come un nodo **Distribuisce**, che distribuisce le chiamate tra le destinazioni in base ai valori relativi. Se si seleziona l'opzione **Seleziona oggetto più idoneo**, è necessario definire quanto segue:

- Se scegliere la destinazione con il valore massimo o il valore minimo, come mostrato dalla freccia B nella [Figura 6](#).
- Formula che determina la destinazione da accettare.
- Il tipo di ricerca target, come mostrato dalla freccia C nella [Figura 6](#).

Figura 6 - Selezione del tipo

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)'. The 'Distribute among targets' radio button is selected, indicated by a red arrow labeled 'A'. Below this, the 'Pick the target with the maximum value' radio button is selected, indicated by a red arrow labeled 'B'. The 'Accept target if:' field is empty, with a 'Formula...' button next to it. At the bottom, the 'Start with next target' radio button is selected, indicated by a red arrow labeled 'C'. The 'OK', 'Cancel', and 'Help' buttons are on the right side.

In questo esempio, il primo passaggio consiste nel controllare se la periferica è in linea, come mostrato nella colonna **Considera se** nella [Figura 7](#). Quindi, controllare i trunk inattivi massimi, come mostrato nella colonna **Seleziona valore massimo** di nella [Figura 7](#). L'opzione del valore massimo è impostata nel campo **Connessione riuscita**, indicato dalla freccia B nella [Figura 6](#). Quando si configura il nodo **Traslazione route verso VRU** per più route, è necessario selezionare **Connessioni riuscite** per destinazione nel campo **Connessione riuscita**.

Figura 7 - Instradamento della conversione alle proprietà della VRU - Criteri di selezione

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