

IP IVR負載平衡 — 到VRU節點的轉換路由

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[背景](#)

[範例](#)

[拓撲](#)

[指令碼 — 資料流](#)

[選擇標準](#)

簡介

本檔案介紹兩個IP互動語音回應(IVR)裝置之間的負載平衡。它以兩個IP IVR之間到達呼叫的均勻分佈為中心，因此在Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise Edition IP IVR VRU (語音響應單元) 節點的轉換路由而不堪重負。

必要條件

需求

本文檔的讀者應瞭解以下主題：

- 思科智慧客服管理(ICM)
- Cisco IP IVR

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco ICM版本4.6.2及更高版本
- 思科客戶響應解決方案(CRS)版本3.x及更高版本

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 (預設) 的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

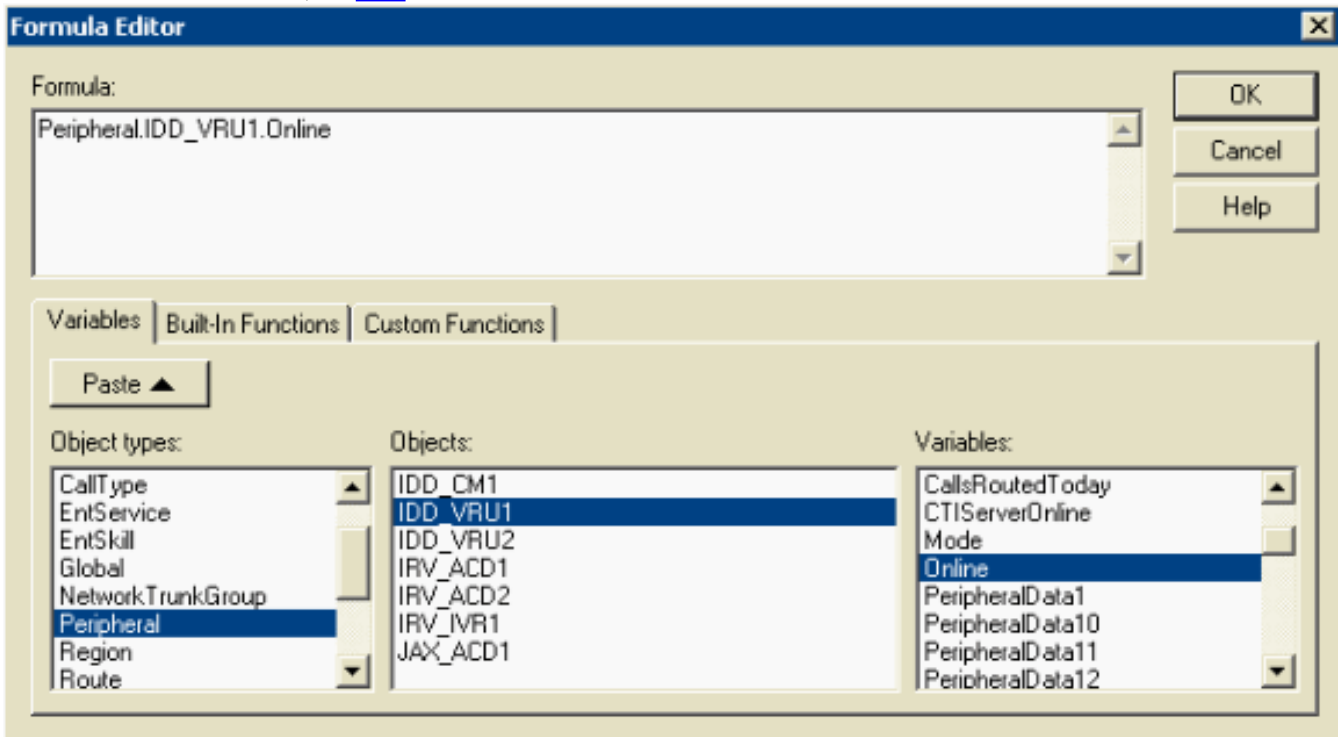
慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

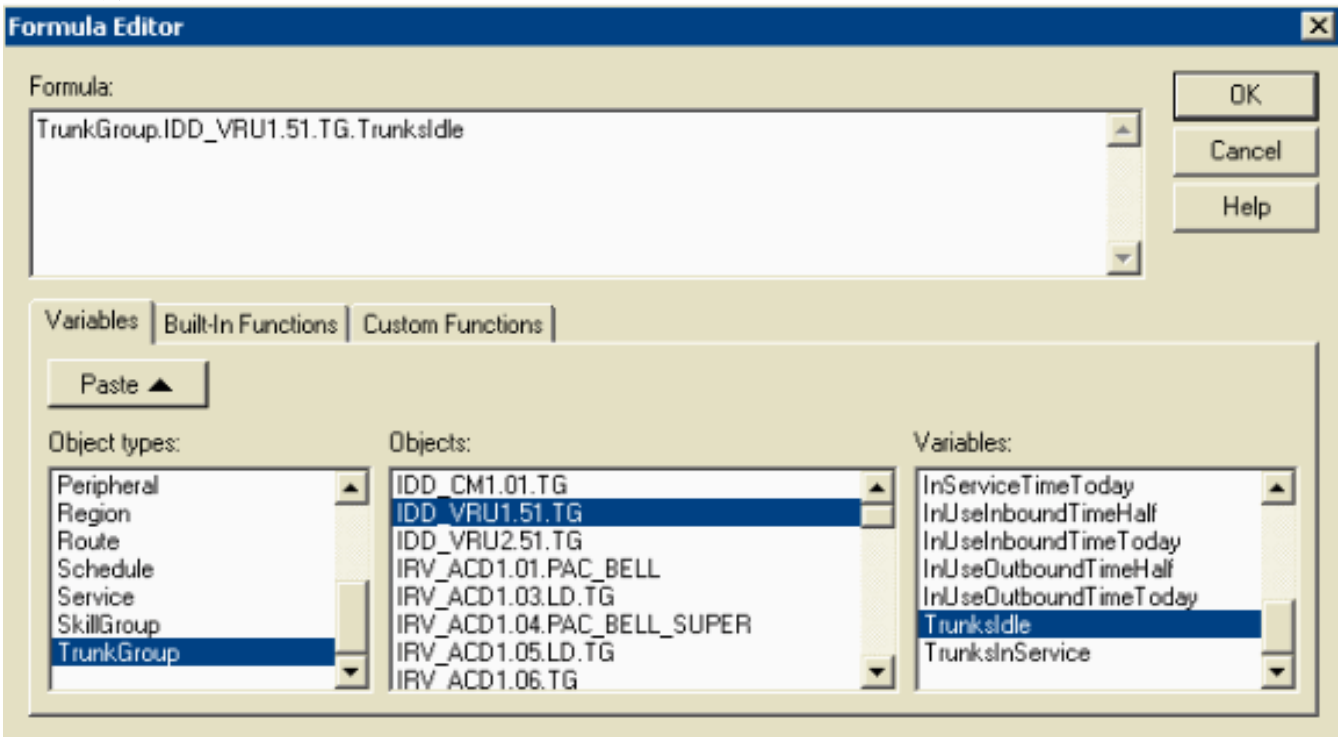
背景

當為「到VRU的轉換路由」節點開發指令碼時，可以使用以下某些參數將呼叫路由：

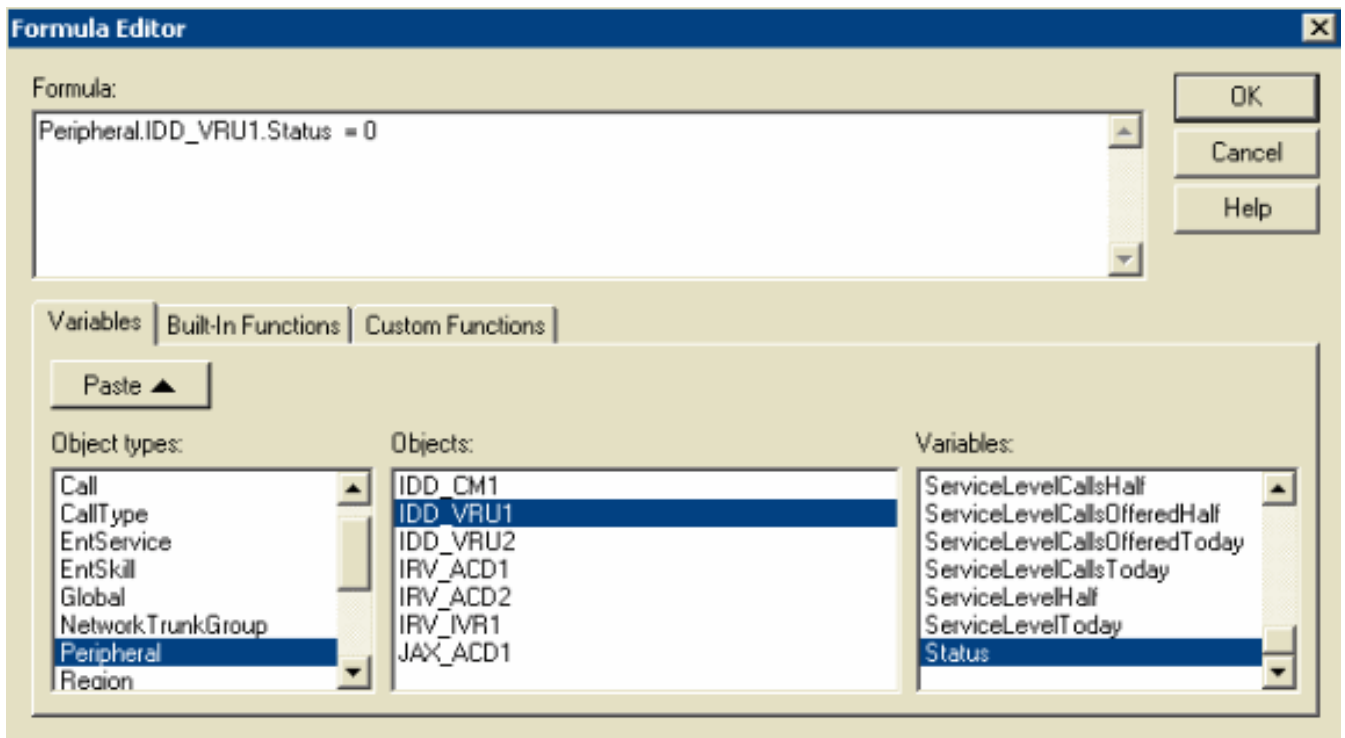
- 確認外圍裝置已聯機，如圖1所示。圖1 — 公式編輯器 — 外圍裝置聯機



- 檢查IP IVR上特定中繼組的可用空間埠。然後選擇具有最大空間中繼或最小服務中繼的IP IVR。在圖2中，根據最大空間中繼數進行選擇。圖2 - Formula Editor — 最大中繼閒置數或最小中繼服務數



- 檢查外圍裝置狀態，如圖3所示。如果一切正常運行，外圍裝置狀態編號應等於零，或者外圍裝置狀態編號應小於預期處於離線狀態的子系統的數量。例如，IP IVR安裝了資料庫功能。如果未使用資料庫，則資料庫子系統處於離線狀態。這將增加外圍裝置狀態編號。圖3 — 公式編輯器 — 外圍裝置狀態

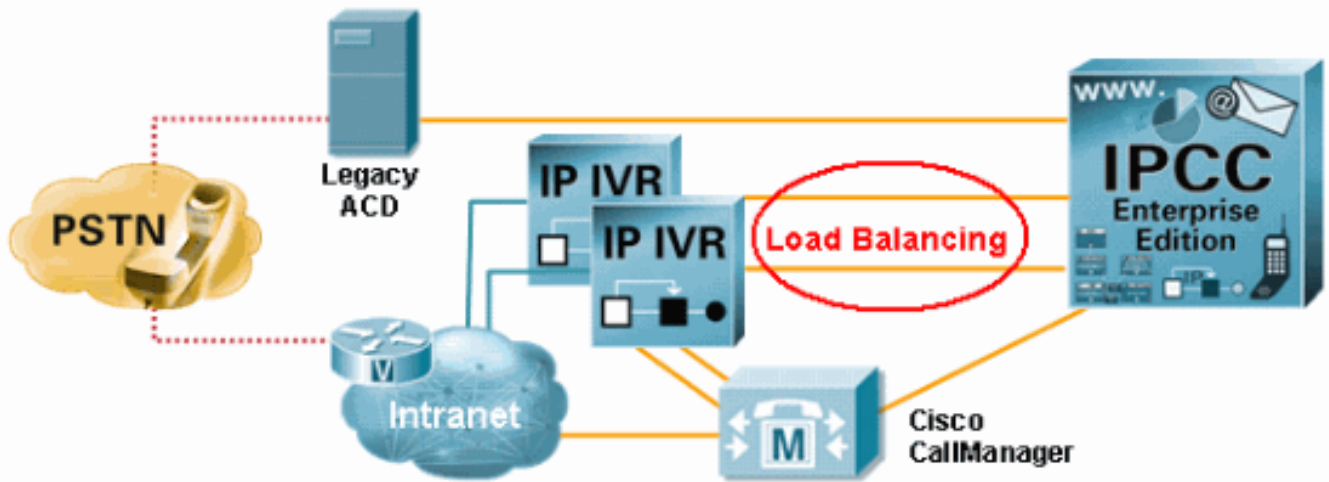


範例

拓撲

目的是實現兩個IP IVR之間的負載平衡，如圖4所示。

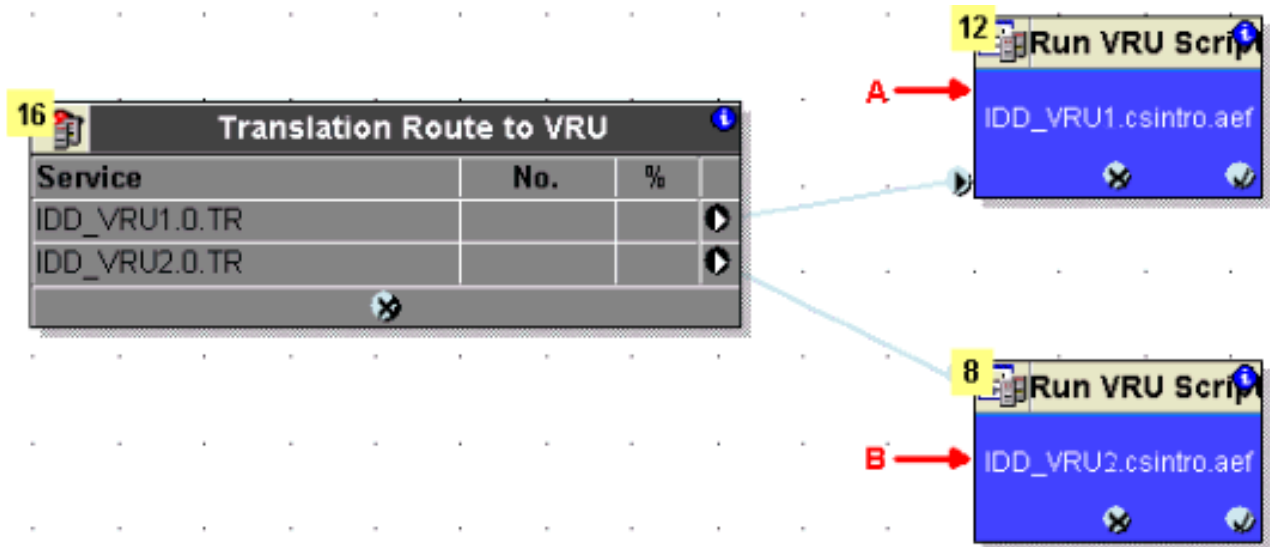
圖4 — 兩個IP IVR之間的負載平衡



指令碼 — 資料流

圖5顯示了實際的ICM指令碼。首先呼叫到達到VRU節點的轉換路由。然後，該呼叫將路由到運行VRU指令碼節點（由B箭頭指示）或運行VRU指令碼節點（由A箭頭指示）。在此示例中，未考慮故障條件。

圖5 — 實際指令碼 — 呼叫流



選擇標準

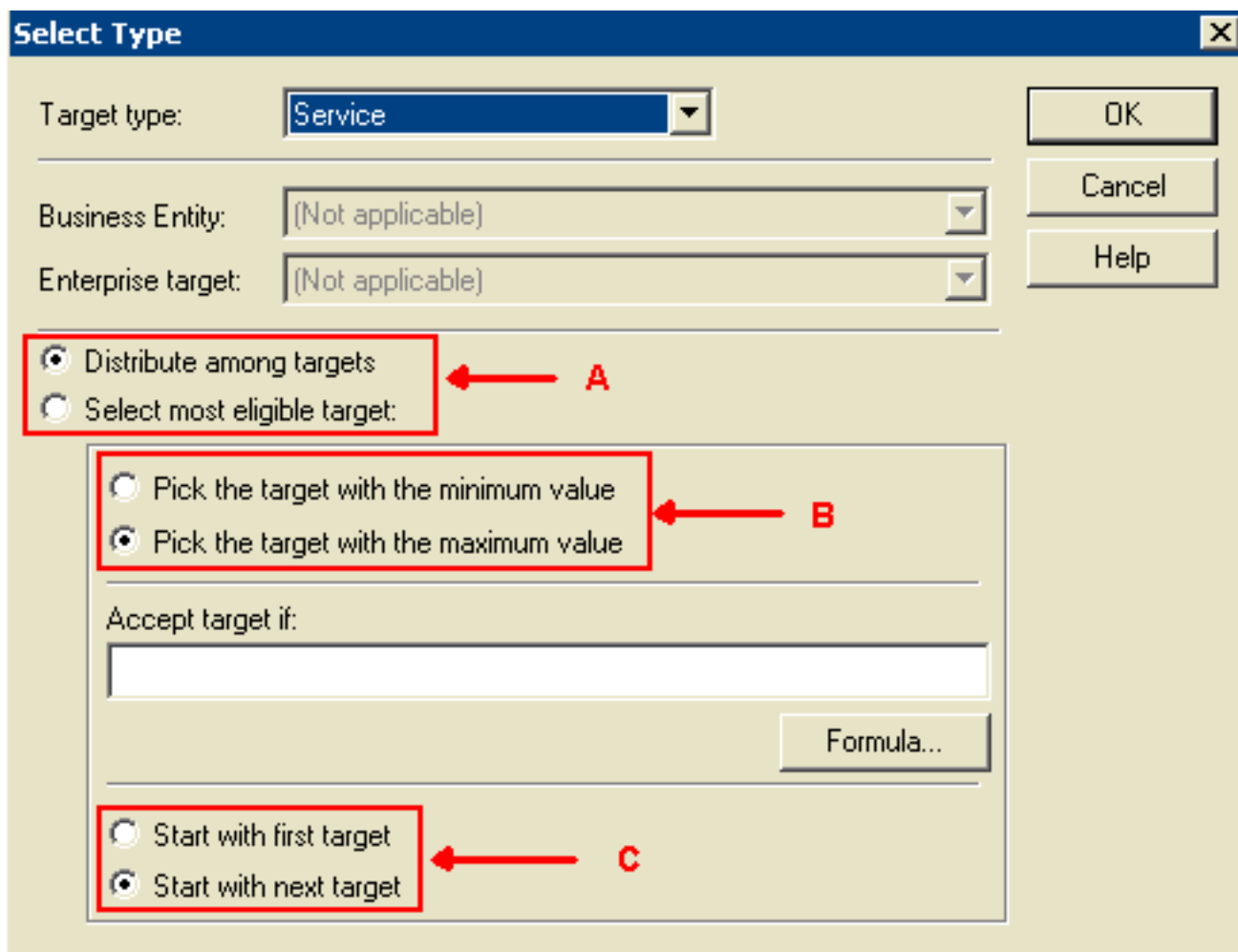
在「到VRU的轉換路由」節點的配置過程中，您可以更改目標類型，按一下「選擇類型」欄位中的「更改」，如圖7中的A箭頭所示。Select Type對話方塊開啟，如圖6所示。

對於目標型別，請選擇**企業服務**、**服務**或**服務陣列**。在此示例中，選擇了**Service**。

對於呼叫分配，請選擇Distribute Between Targets或Select Most Eligible Target(由圖6中的A箭頭指示)。指定Translation Route to VRU node是像Select或Distribute節點一樣操作。如果選擇Distribute Between Targets選項，Translation Route to VRU節點將像Distribute節點一樣運行，後者根據相對值在目標之間分配呼叫。如果選擇選擇最符合條件的目標選項，則必須定義以下內容：

- 選擇具有最大值還是最小值的目標，如圖6中的B箭頭所示。
- 確定接受哪個目標的公式。
- 圖6中的C箭頭所示的目標搜尋**型別**。

圖6 — 選擇型別



在此示例中，第一步是檢查外圍裝置是否處於聯機狀態，如圖7的「考慮If」列中所示。接下來，檢查最大空間中繼，如圖7的「選擇最大值」列下所示。最大值選項在「成功」連線欄位中設定，如圖6的B箭頭所指示。為多個路由配置「轉換路由到VRU節點」時，需要在「成功連線」欄位中選擇「按目標成功連線」。

圖7 — 到VRU屬性的轉換路由 — 選擇標準

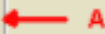
Trans. Route to VRU | Labels

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...



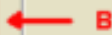
Move



Success connection

Per-node success connection

Per-target success connections



OK

Cancel

Help