IP IVR-Lastenausgleich - Übersetzungsweg zum VRU-Knoten

Inhalt

Einführung Voraussetzungen Anforderungen Verwendete Komponenten Konventionen Hintergrund Beispiel Topologie Skript - Datenfluss Auswahlkriterien

Einführung

Dieses Dokument beschreibt den Lastenausgleich zwischen zwei IP Interactive Voice Response (IVR)-Einheiten. Der Schwerpunkt liegt auf der gleichmäßigen Verteilung von Anrufen, die zwischen zwei IP-IVRs eingehen, sodass keine einzelne IP-IVR durch den Knoten "Translation Route to VRU (Voice Response Unit) in einer Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise Edition-Umgebung überlastet wird.

Voraussetzungen

Anforderungen

Die Leser dieses Dokuments sollten folgende Themen kennen:

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

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

- Cisco ICM Version 4.6.2 oder höher
- Cisco Customer Response Solution (CRS) Version 3.x und höher

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter <u>Cisco Technical Tips</u> <u>Conventions</u>.

<u>Hintergrund</u>

Einige der folgenden Parameter können verwendet werden, um Anrufe an die IP IVR weiterzuleiten, wenn ein Skript für die **Übersetzungsroute zum VRU-**Knoten entwickelt wird:

 Bestätigen Sie, dass das Peripheriegerät online ist, wie in <u>Abbildung 1</u> gezeigt. Abbildung 1: Formel-Editor - Peripherie Online

Formula Editor			×
Formula:			OK
Peripheral.IDD_VRU1.Online		<u>م</u>	Cancel Help
Variables Built-In Functions Cu Paste ▲ Object types:	istom Functions	Variables:	
CallType EntService EntSkill Global NetworkTrunkGroup Peripheral Region Route	IDD_CM1 IDD_VRU2 IRV_ACD1 IRV_ACD2 IRV_IVR1 JAX_ACD1	CallsRoutedToday CTIServerOnline Mode Online PeripheralData1 PeripheralData10 PeripheralData11 PeripheralData11	•

 Überprüfen Sie die verfügbaren freien Ports für eine bestimmte Trunk-Gruppe auf der IP IVR.
 Wählen Sie dann die IP IVR mit den maximal freien Trunks oder den minimalen Trunks im Dienst aus. In <u>Abbildung 2</u> basiert die Auswahl auf den maximal freien Trunks.
 Abbildung 2 Formel-Editor - Maximaler Trunk-Leerlauf oder minimaler Trunk im Dienst

Formula Editor				×
Formula:				OK
TrunkGroup.IDD_VRU1.51.TG.T	runksidle		×	Cancel Help
Variables Built-In Functions 0	Custom Functions			
Object types: Peripheral Region Route Schedule Service SkillGroup TrunkGroup	Objects: IDD_CM1.01.TG IDD_VRU1.51.TG IDD_VRU2.51.TG IRV_ACD1.01.PAC_BELL IRV_ACD1.03.LD.TG IRV_ACD1.04.PAC_BELL_SUPER IRV_ACD1.05.LD.TG IRV_ACD1.06.TG	<u>^</u>	Variables: InServiceTimeToday InUseInboundTimeHalf InUseInboundTimeToda InUseOutboundTimeHalf InUseOutboundTimeTod TrunksInService	ay

 Überprüfen Sie den Status des Peripheriegeräts, wie in <u>Abbildung 3</u> gezeigt. Wenn alles normal läuft, sollte die Peripheriestatus-Nummer gleich Null oder die Nummer des Peripheriestatus kleiner sein als die Anzahl der Subsysteme, die voraussichtlich offline sind. Beispielsweise wird IP IVR mit Datenbankfunktion installiert. Wenn die Datenbank nicht verwendet wird, ist das Datenbank-Subsystem offline. Dadurch wird die Nummer des Peripheriestatus erhöht. Abbildung 3: Formel-Editor - Peripheriestatus

Formula Editor			×
Formula:			OK
Peripheral.IDD_VRU1.Status = 0		*	Cancel Help
Variables Built-In Functions Cu Paste Object types: Call Call CallType EntService EntSkill Global NetworkTrunkGroup Peripheral Region	stom Functions Dbjects: IDD_CM1 IDD_VRU1 IDD_VRU2 IRV_ACD1 IRV_ACD1 IRV_ACD2 IRV_IVR1 JAX_ACD1	Variables: ServiceLevelCallsHal ServiceLevelCallsOffe ServiceLevelCallsOffe ServiceLevelCallsTod ServiceLevelHalf ServiceLevelToday Status	f eredHalf eredToday lay

Beispiel

Topologie

Der Zweck besteht darin, einen Lastenausgleich zwischen zwei IP-IVRs zu erreichen, wie in <u>Abbildung 4</u> dargestellt.

Abbildung 4: Load Balancing zwischen zwei IP-IVRs



Skript - Datenfluss

<u>Abbildung 5</u> zeigt ein tatsächliches ICM-Skript. Zuerst erreicht der Anruf den Knoten **Übersetzungsroute zu VRU**. Der Anruf wird dann entweder an den Knoten **VRU-Skript ausführen** (durch den Pfeil B gekennzeichnet) oder an den Knoten **VRU-Skript ausführen** (durch den Pfeil A gekennzeichnet) weitergeleitet. In diesem Beispiel wird der Fehlerzustand nicht berücksichtigt.

									Run VRU Scrip
16	1	Tran	slation	Route	to VRU	1	•	~ ~	IDD_VRU1.csintro.aef
Se	rvice				No.	%			😣 👳
IDE)_VRU1.0).TR					0		
IDE)_VRU2.0).TR					0		
			8)					
								. 8	Run VRU Scri
		•						в' —	IDD_VRU2.csintro.aef
									😣 🗇

Abbildung 5: Tatsächliches Skript - Anrufablauf

Auswahlkriterien

Beim Konfigurationsprozess des Knotens **Übersetzungsroute zu VRU** können Sie den Zieltyp ändern. Klicken Sie im Feld **Typ** auswählen auf **Ändern**, wie im Pfeil **A** in <u>Abbildung 7</u> gezeigt. Das Dialogfeld **Select Type** (Typ auswählen) wird geöffnet, wie in <u>Abbildung 6</u> gezeigt.

Wählen Sie als Zieltyp Enterprise Service, Service oder Service Array aus. In diesem Beispiel ist Service ausgewählt.

Wählen Sie für die Anrufverteilung unter Ziele verteilen oder wählen Sie das am besten geeignete Ziel aus (siehe Pfeil A in <u>Abbildung 6</u>). Geben Sie an, ob der Knoten Übersetzungsroute zu VRU wie ein Knoten Select oder Distribution (Select oder Verteilung) agieren soll. Wenn Sie die Option Verteilung unter Zielvorgaben auswählen, fungiert der Übersetzungsweg zu VRU-Knoten als

Verteilungsknoten, der Anrufe auf Basis der relativen Werte auf die Ziele verteilt. Wenn Sie die Option Select Most Eligible Target (Am meisten berechtigte Zielgruppe auswählen) auswählen, müssen Sie Folgendes definieren:

- Legt fest, ob das Ziel mit dem Höchst- oder Mindestwert ausgewählt wird, wie der Pfeil B in <u>Abbildung 6</u> zeigt.
- Eine Formel, die bestimmt, welches Ziel angenommen werden soll.
- Der Typ der Zielsuche, wie in Abbildung 6 mit dem Pfeil "C" dargestellt.

Abbildung 6: Auswählen des Typs

Select Type		×
Target type:	Service	ОК
Business Entity: Enterprise target:	(Not applicable)	Cancel Help
 Distribute among Select most elig 	g targets 📕 📥 🔺	
 Pick the tag Pick the tag 	arget with the minimum value	
Accept target	if:	
	Formula	
 Start with Start with 	first target C	

In diesem Beispiel besteht der erste Schritt darin, zu prüfen, ob das Peripheriegerät online ist, wie in der Spalte **Consider If** (Überlegen, falls) in <u>Abbildung 7</u> gezeigt. Überprüfen Sie anschließend die maximale Anzahl inaktiver Trunks, wie in der Spalte **Max. Wert** auswählen in <u>Abbildung 7</u> dargestellt. Die Option für den maximalen Wert wird im Feld **Verbindung erfolgreich** festgelegt, das durch den Pfeil B in <u>Abbildung 6</u> gekennzeichnet ist. Wenn Sie den Knoten **Übersetzungsroute zu VRU** für mehrere Routen konfigurieren, müssen Sie im Feld **Erfolgreiche Verbindung** die Option **Erfolgreiche Erfolgsverbindungen** auswählen.

Abbildung 7: Übersetzungsroute zu VRU-Eigenschaften - Auswahlkriterien

Sel Sel Usi	ect type ect using direct references ng Services	hange	A		
	Consider If	Select Max Value Of	Route	Translation Route	Add Targets
	Peripheral.IDD_VRU1.Online=1	TrunkGroup.IDD_VRU1.51.TG.Trunksidle	IDD_VRU1.0.TR	TR_IDD_VRU1	Delute D
	Peripheral.IDD_VRU2.Online=1	TrunkGroup.IDD_VRU2.51.TG.Trunksidle	IDD_VRU2.0.TR	TR_IDD_VRU2	Detete How
1					Validate
					Eormula Editor.
					<u>↑</u>
					Move
					+
0					
1					
2					
3					-
T					•
Suc C	Per-harget success connection Per-harget success connections] — B			