

Balanceamento de Carga de RVI IP - Rota de Tradução para Nó VRU

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Conventions](#)

[Background](#)

[Exemplo](#)

[Topologia](#)

[Script - Fluxo de dados](#)

[Critérios de seleção](#)

[Introduction](#)

Este documento descreve o balanceamento de carga entre duas unidades IP Interactive Voice Response (IVR). Ele concentra-se na distribuição uniforme de chamadas que chegam entre duas RVIs IP, de modo que nenhuma RVI IP única é sobrecarregada através do nó **Rota de Tradução para VRU** (unidade de resposta de voz) em um ambiente do Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise Edition.

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Os leitores deste documento devem estar cientes destes tópicos:

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

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco ICM versão 4.6.2 e posteriores
- Cisco Customer Response Solution (CRS) versão 3.x e posterior

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.

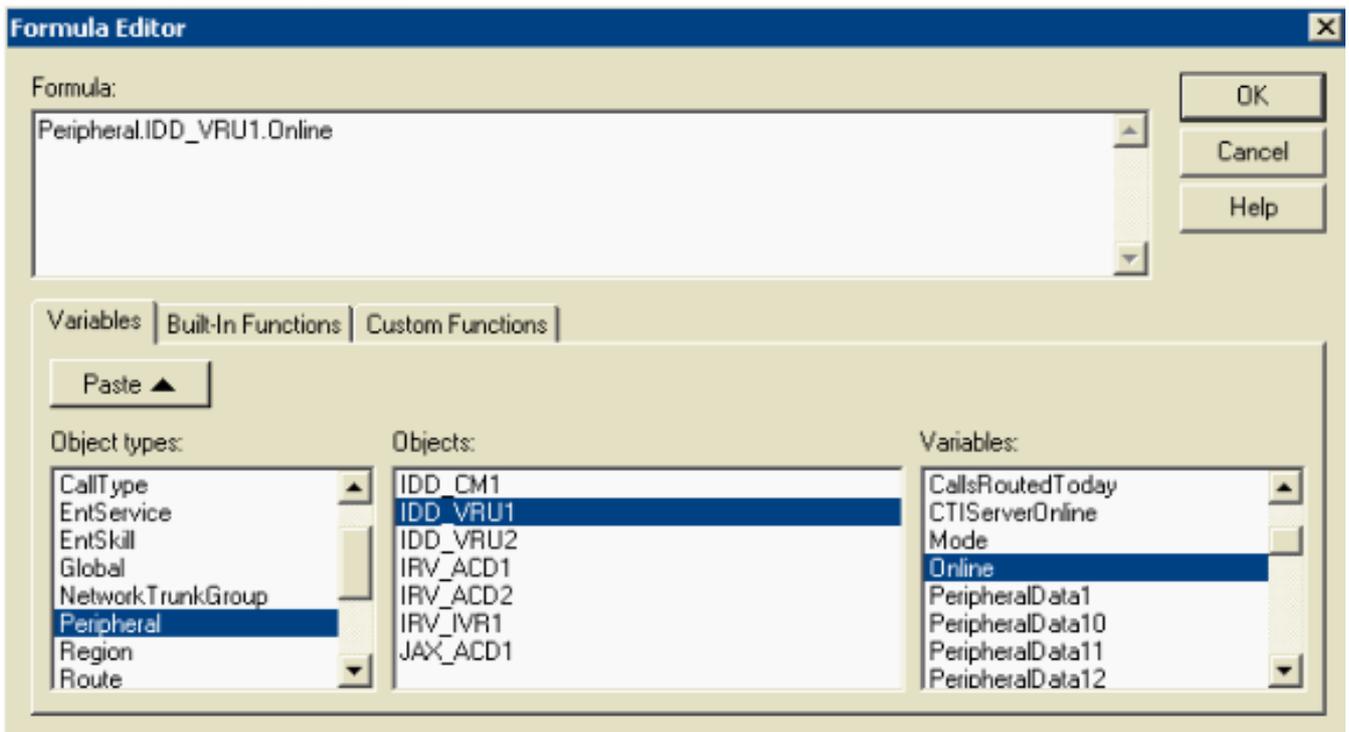
Conventions

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

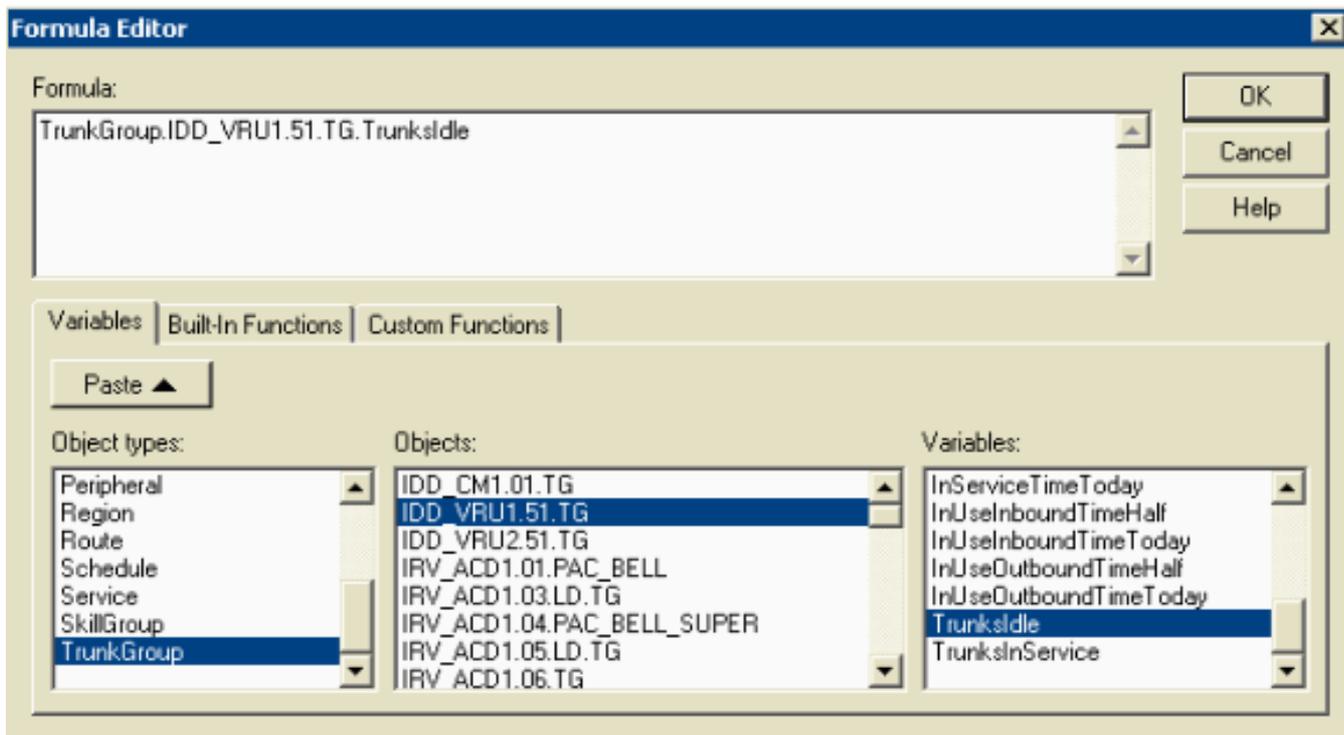
Background

Alguns dos parâmetros abaixo podem ser usados para rotear chamadas para o IVR IP, quando um script é desenvolvido para o nó **Rota de Conversão para VRU**:

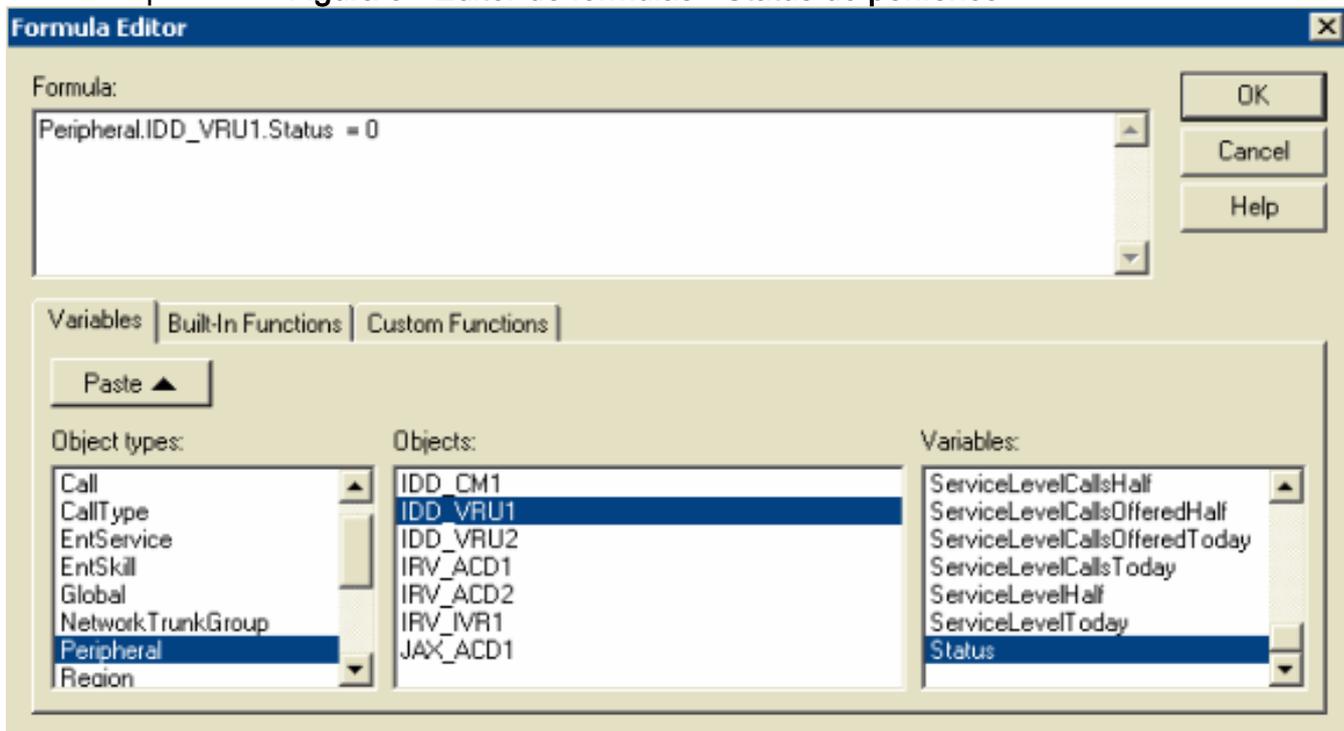
- Confirme se o periférico está on-line, como mostrado na [Figura 1](#). **Figura 1 - Editor de Fórmulas - Periférico Online**



- Verifique as portas ociosas disponíveis para um grupo de troncos específico no RVI IP. Em seguida, selecione o IP IVR com o máximo de troncos ociosos ou o mínimo de troncos em serviço. Na [Figura 2](#), a escolha é baseada nos troncos ociosos máximos. **Figura 2: Editor de fórmulas — Máximo de Troncos Ociosos ou Mínimo de Troncos em Serviço**



- Verifique o status do periférico, como mostrado na [Figura 3](#). Se tudo for executado normalmente, o número do status do periférico deve ser igual a zero ou o número do status do periférico deve ser inferior ao número de subsistemas que devem estar off-line. Por exemplo, o IVR IP é instalado com capacidade de banco de dados. Se o banco de dados não for usado, o subsistema do banco de dados ficará off-line. Isso incrementaria o número de status do periférico. **Figura 3 - Editor de fórmulas - Status do periférico**

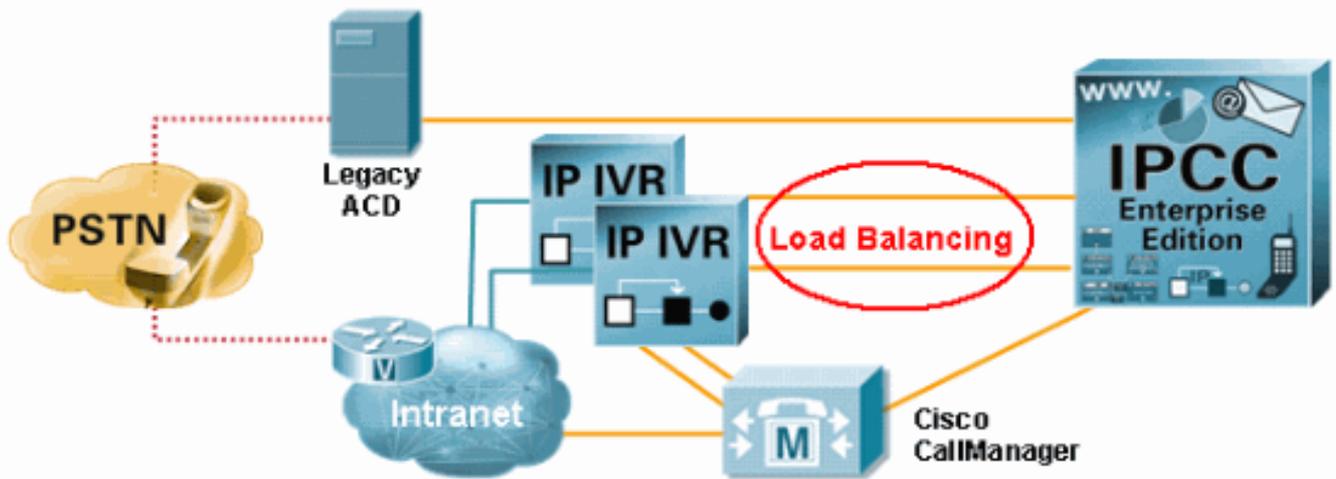


Exemplo

Topologia

O objetivo é obter o balanceamento de carga entre dois RVIs IP, como mostrado na [Figura 4](#).

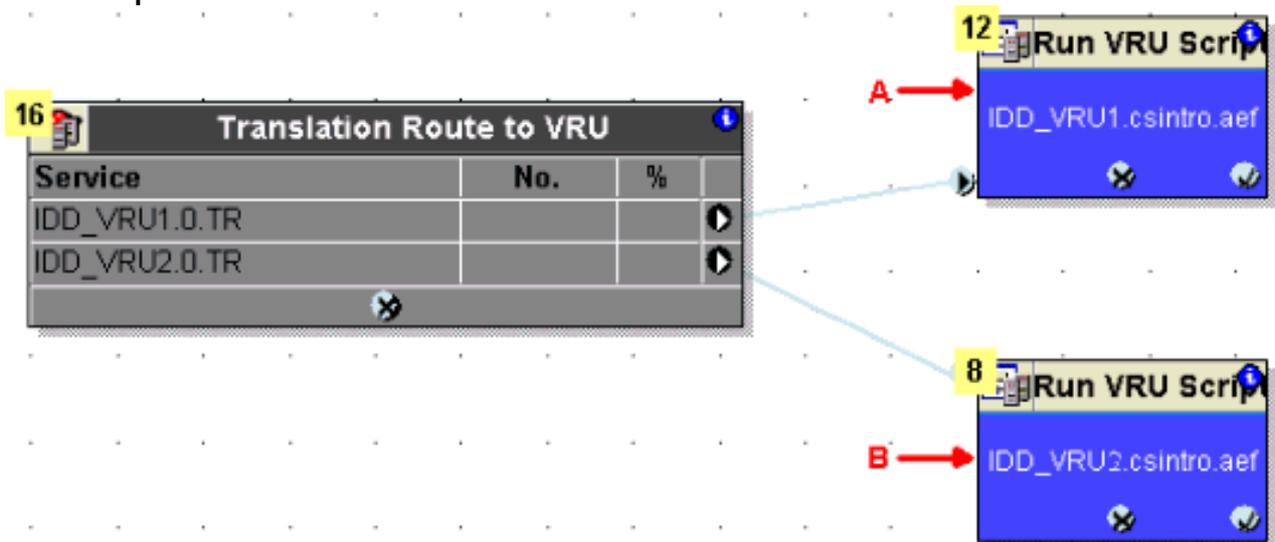
Figura 4 - Balanceamento de carga entre duas RVIs IP



Script - Fluxo de dados

A Figura 5 mostra um script ICM real. Primeiro, a chamada chega no nó **Rota de Tradução para VRU**. Em seguida, a chamada é roteada para o nó **Executar Script URV** (indicado pela seta B) ou para o nó **Executar Script URV** (indicado pela seta A). Neste exemplo, a condição de falha não é considerada.

Figura 5 - Script real - Fluxo de chamada



Crítérios de seleção

No processo de configuração do nó Rota de Tradução para VRU, você pode alterar o tipo de destino, clique em **Alterar** no campo **Selecionar Tipo**, como mostrado pela seta A na Figura 7. A caixa de diálogo **Selecionar tipo** é aberta, como mostrado na Figura 6.

Para **Tipo de destino**, selecione **Serviço empresarial**, **Serviço** ou **Matriz de serviços**. Neste exemplo, **Serviço** está selecionado.

Para distribuição de chamadas, selecione **Distribuir entre destinos** ou **Selecionar destino mais elegível**, indicado pela seta A na Figura 6. Especifique se o nó Rota de Tradução para VRU deve atuar como um nó **Select** ou **Distribute**. Se você selecionar a opção **Distribuir entre Destinos**, o nó Rota de Conversão para URV atuará como um nó **Distribuir**, que distribui chamadas entre os

alvos com base nos valores relativos. Se selecionar a opção **Selecionar destino mais elegível**, defina o seguinte:

- Determina se o destino deve ser selecionado com o valor máximo ou o valor mínimo, conforme mostrado pela seta B na [Figura 6](#).
- Uma fórmula que determina qual alvo deve ser aceito.
- O tipo de pesquisa de destino, como mostrado pela seta C na [Figura 6](#).

Figura 6: Selecionar tipo

The image shows a dialog box titled "Select Type". It has a title bar with a close button. The dialog contains the following elements:

- Target type:** A dropdown menu with "Service" selected.
- Business Entity:** A dropdown menu with "(Not applicable)" selected.
- Enterprise target:** A dropdown menu with "(Not applicable)" selected.
- Buttons:** "OK", "Cancel", and "Help" buttons are located on the right side.
- Radio Button Groups:**
 - Group A:** "Distribute among targets" (selected) and "Select most eligible target:".
 - Group B:** "Pick the target with the minimum value" and "Pick the target with the maximum value" (selected).
 - Group C:** "Start with first target" and "Start with next target" (selected).
- Accept target if:** A text input field with a "Formula..." button to its right.

Neste exemplo, a primeira etapa é verificar se o periférico está on-line, como mostrado na coluna **Considerar se** na [Figura 7](#). Em seguida, verifique o máximo de troncos ociosos, conforme mostrado na coluna **Selecionar valor máximo de** na [Figura 7](#). A opção de valor máximo é definida no campo **Êxito de conexão**, indicado pela seta B na [Figura 6](#). Quando você configura o nó **Rota de Conversão para VRU** para várias rotas, é necessário selecionar **Conexões de sucesso por destino** no campo **Conexão bem-sucedida**.

Figura 7: Rota de tradução para propriedades da URV — Critérios de seleção

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