

Équilibrage de charge IP IVR - Routage de traduction vers le nœud VRU

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[Fond](#)

[Exemple](#)

[Topologie](#)

[Script - Flux de données](#)

[Critères de sélection](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit l'équilibrage de charge entre deux unités de réponse vocale interactive (IVR) IP. Il se concentre sur la distribution égale des appels qui arrivent entre deux IVR IP, de sorte qu'aucun IVR IP unique n'est submergé par le nœud `Routage de traduction vers VRU` (unité de réponse vocale) dans un environnement Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise Edition.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Les lecteurs de ce document devraient avoir connaissance des sujets suivants :

- Gestion intelligente des contacts (ICM) de Cisco
- Cisco IP IVR

[Components Used](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco ICM version 4.6.2 et ultérieure
- Cisco Customer Response Solution (CRS) version 3.x et ultérieure

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.

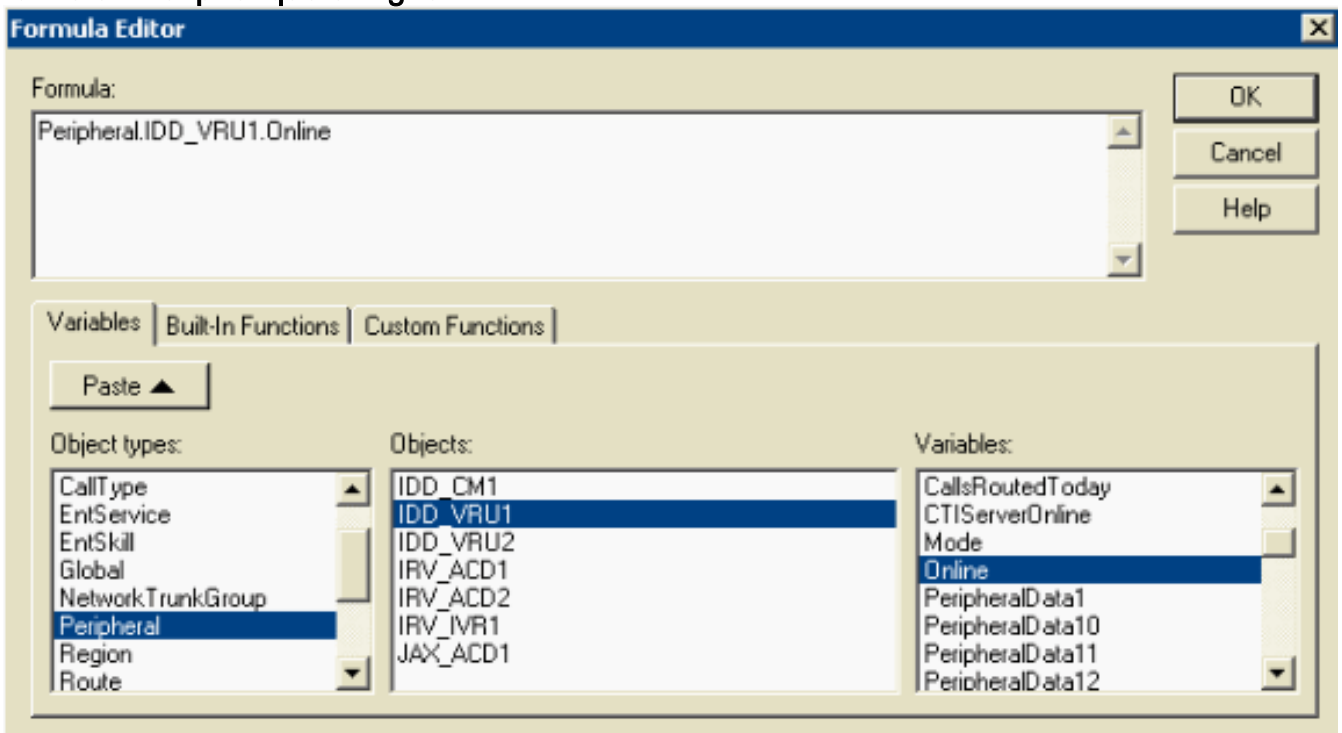
Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions des documents, référez-vous aux [Conventions utilisées pour les conseils techniques de Cisco](#).

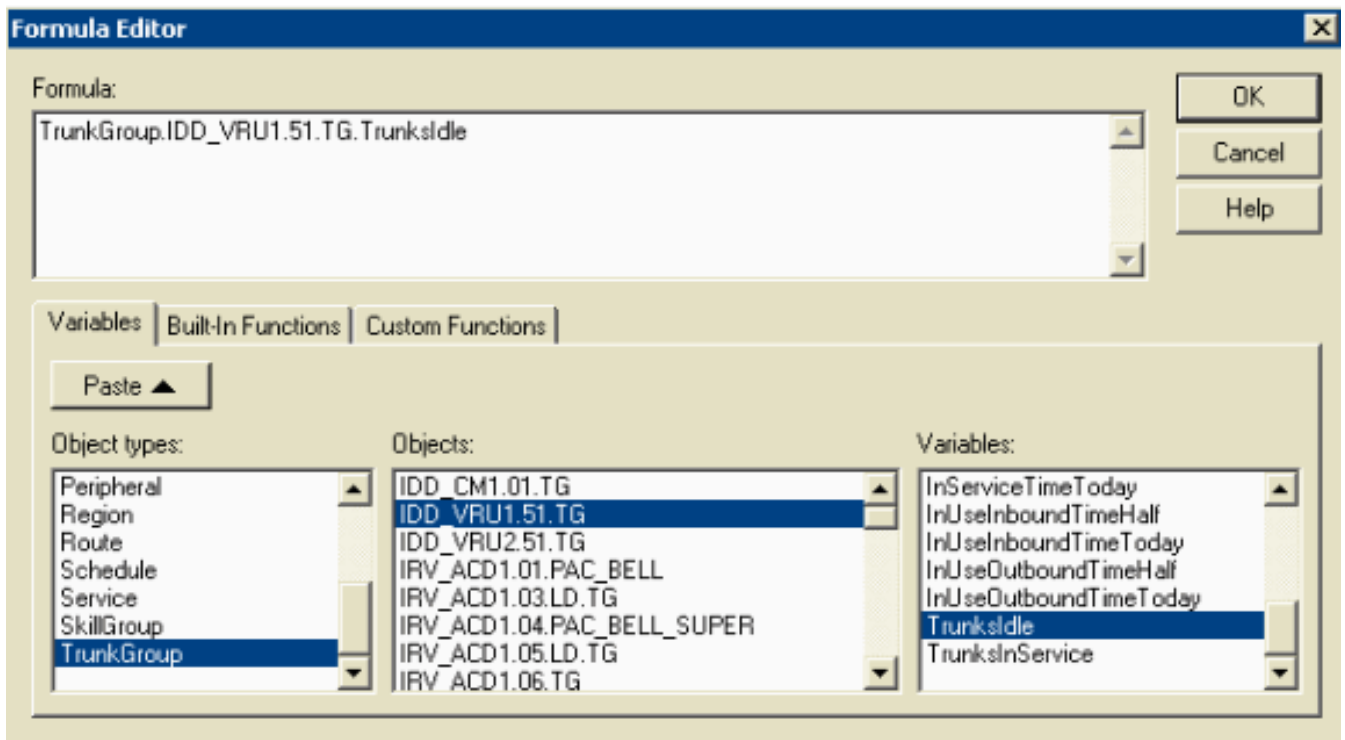
Fond

Certains des paramètres ci-dessous peuvent être utilisés pour acheminer les appels vers l'IVR IP, lorsqu'un script est développé pour le noeud **Routage de traduction vers VRU** :

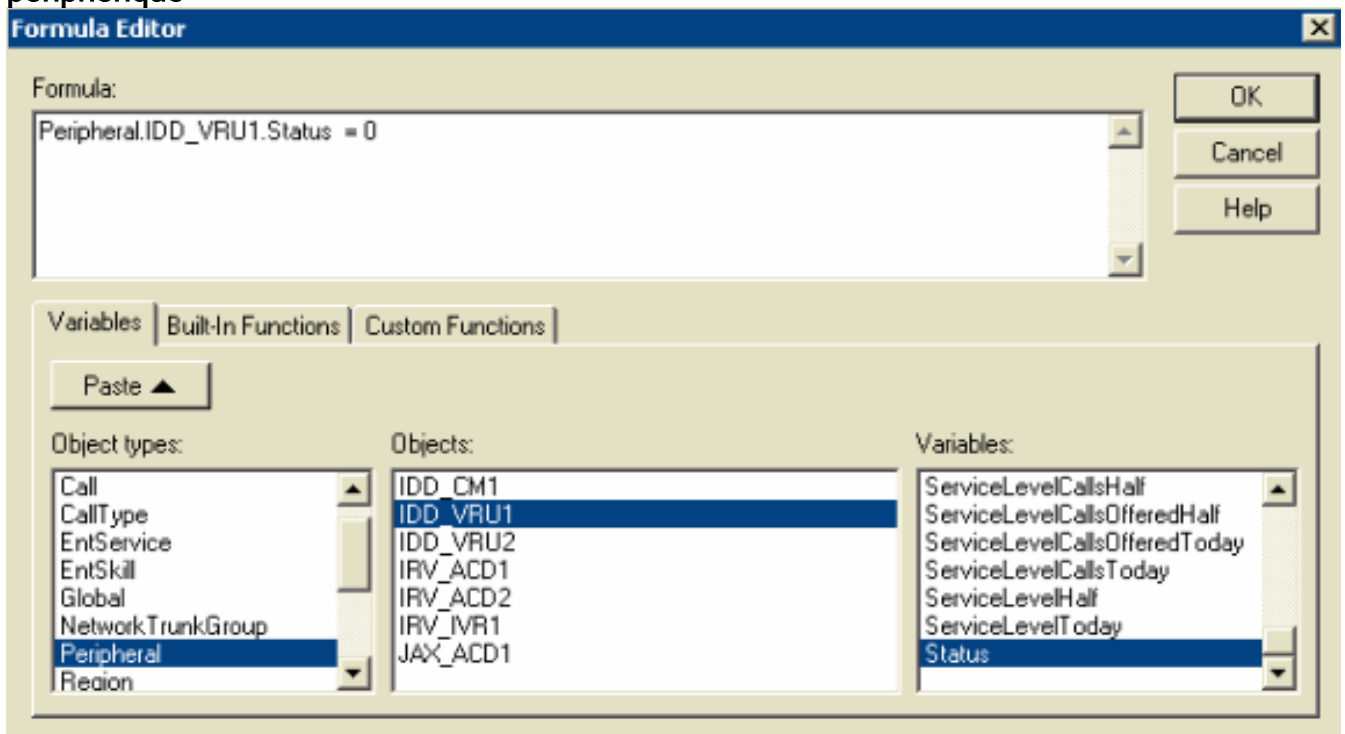
- Vérifiez que le périphérique est en ligne, comme illustré à la [Figure 1](#). **Figure 1 - Éditeur de formule - Périphérique en ligne**



- Vérifiez les ports inactifs disponibles pour un groupe de faisceaux spécifique sur l'IVR IP. Sélectionnez ensuite l'IVR IP avec le maximum de faisceaux inactifs ou le minimum de faisceaux en service. Dans [la Figure 2](#), le choix est basé sur les agrégations inactives maximales. **Figure 2 - Formule Editor - Maximum of Trunk Idle or Minimum of Trunk in Service**



- Vérifiez l'état du périphérique, comme illustré à la [Figure 3](#). Si tout fonctionne normalement, le numéro d'état du périphérique doit être égal à zéro ou le numéro d'état du périphérique doit être inférieur au nombre de sous-systèmes qui sont censés être hors connexion. Par exemple, IP IVR est installé avec une fonctionnalité de base de données. Si la base de données n'est pas utilisée, le sous-système de base de données est hors connexion. Cela incrémenterait le numéro d'état du périphérique. **Figure 3 - Éditeur de formule - État du périphérique**

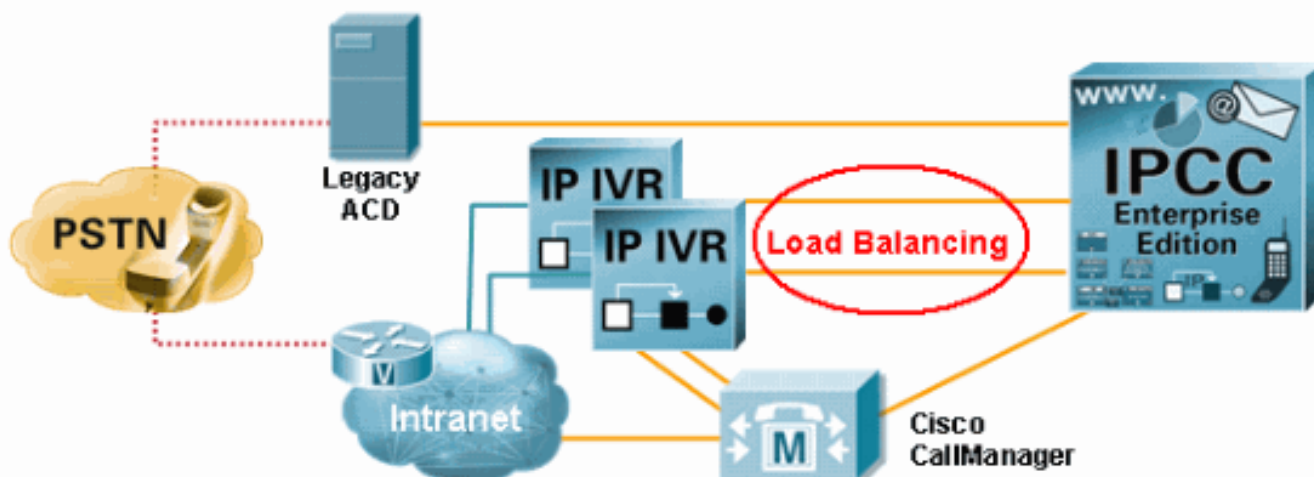


[Exemple](#)

[Topologie](#)

L'objectif est d'équilibrer la charge entre deux IVR IP, comme illustré à la [Figure 4](#).

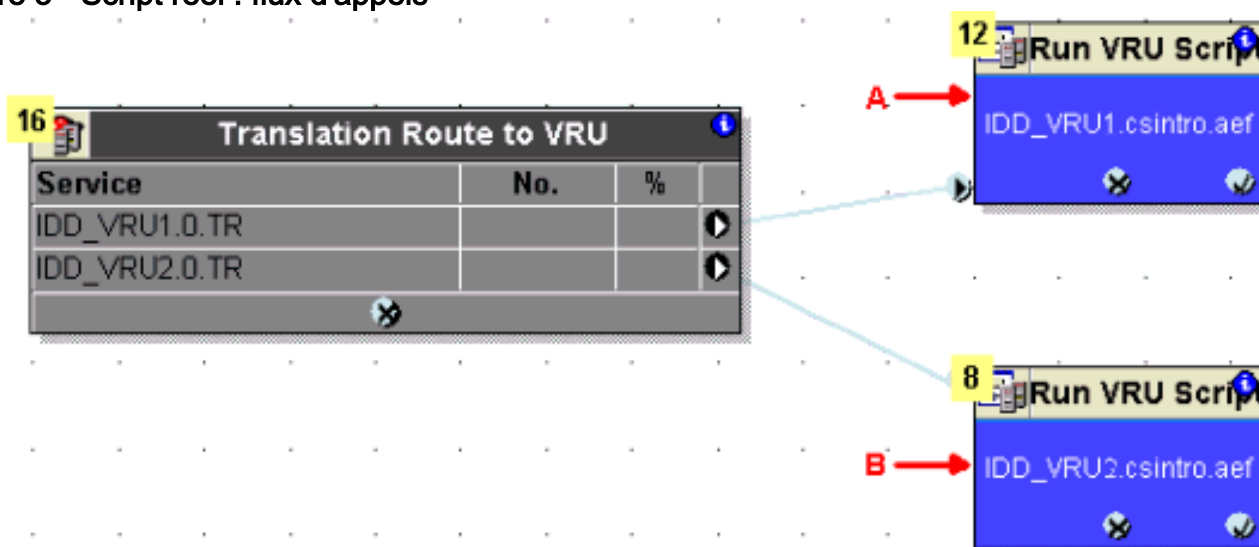
Figure 4 - Équilibrage de charge entre deux IVR IP



[Script - Flux de données](#)

La [Figure 5](#) présente un script ICM réel. L'appel arrive d'abord au noeud **Routage de traduction vers VRU**. L'appel est ensuite acheminé vers le noeud **Exécuter un script VRU** (indiqué par la flèche B) ou le noeud **Exécuter un script VRU** (indiqué par la flèche A). Dans cet exemple, la condition de défaillance n'est pas prise en compte.

Figure 5 - Script réel : flux d'appels



[Critères de sélection](#)

Dans le processus de configuration du noeud Routage de traduction vers VRU, vous pouvez modifier le type de cible, cliquez sur **Modifier** dans le champ **Sélectionner le type**, comme illustré par la flèche **A** dans la [Figure 7](#). La boîte de dialogue **Sélectionner un type** s'affiche, comme illustré à la [figure 6](#).

Pour **Type de cible**, sélectionnez **Service d'entreprise**, **Service** ou **Baie de services**. Dans cet exemple, **Service** est sélectionné.

Pour la distribution des appels, sélectionnez **Distribuer parmi les cibles** ou **Sélectionner la cible la**

plus éligible, indiqué par la flèche A de la [figure 6](#). Indiquez si le noeud **Routage de traduction vers VRU** doit agir comme un noeud **Select** ou **Distribute**. Si vous sélectionnez l'option **Distribuer parmi les cibles**, le noeud **Routage de traduction vers VRU** doit agir comme un noeud **Distribuer**, qui distribue les appels entre les cibles en fonction des valeurs relatives. Si vous sélectionnez l'option **Sélectionner la cible la plus éligible**, vous devez définir les éléments suivants :

- Indique si la cible doit être sélectionnée avec la valeur maximale ou minimale, comme le montre la flèche B de la [Figure 6](#).
- Formule qui détermine la cible à accepter.
- Type de recherche de cible, comme illustré par la flèche C de la [Figure 6](#).

Figure 6 - Type de sélection

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' option is selected, indicated by a red box and arrow A. The 'Select most eligible target:' option is unselected. Under 'Select most eligible target:', the 'Pick the target with the maximum value' option is selected, indicated by a red box and arrow B. The 'Accept target if:' field is empty, with a 'Formula...' button next to it. At the bottom, the 'Start with next target' option is selected, indicated by a red box and arrow C. The 'OK', 'Cancel', and 'Help' buttons are on the right.

Dans cet exemple, la première étape consiste à vérifier si le périphérique est en ligne, comme indiqué dans la colonne **Prendre en compte si** de la [figure 7](#). Ensuite, vérifiez les agrégations inactives maximales, comme indiqué dans la colonne **Sélectionner la valeur maximale** de la [figure 7](#). L'option de valeur maximale est définie dans le champ **Connexion réussie**, indiqué par la flèche B de la [Figure 6](#). Lorsque vous configurez le noeud **Routage de traduction vers VRU** pour plusieurs routes, il est nécessaire de sélectionner **Connexions réussies par cible** dans le champ **Connexion réussie**.

Figure 7 - Propriétés du routage de traduction vers VRU - Critères de sélection

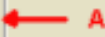
Trans. Route to VRU | Labels |

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...



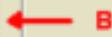
Move



Success connection

Per-node success connection

Per-target success connections



OK

Cancel

Help