

# IP IVR-taakverdeling - vertaalroute naar VRU-knooppunt

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Achtergrond](#)

[Voorbeeld](#)

[Topologie](#)

[Script - Data Flow](#)

[Selectiecriteria](#)

## [Inleiding](#)

Dit document beschrijft de laadbalans tussen twee IP Interactive Voice Response (IVR) eenheden. Het concentreert zich op de zelfs distributie van gesprekken die tussen twee IP IVRs komen zodat geen enkele IP IVR door de **vertalingsroute naar VRU (Voice Response Unit)** knooppunt in een Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise Edition-omgeving wordt overweldigd.

## [Voorwaarden](#)

### [Vereisten](#)

Lezers van dit document zouden kennis moeten hebben van deze onderwerpen:

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

### [Gebruikte componenten](#)

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco ICM versie 4.6.2 en hoger
- Cisco Customer Response Solutions (CRS) versie 3.x en hoger

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

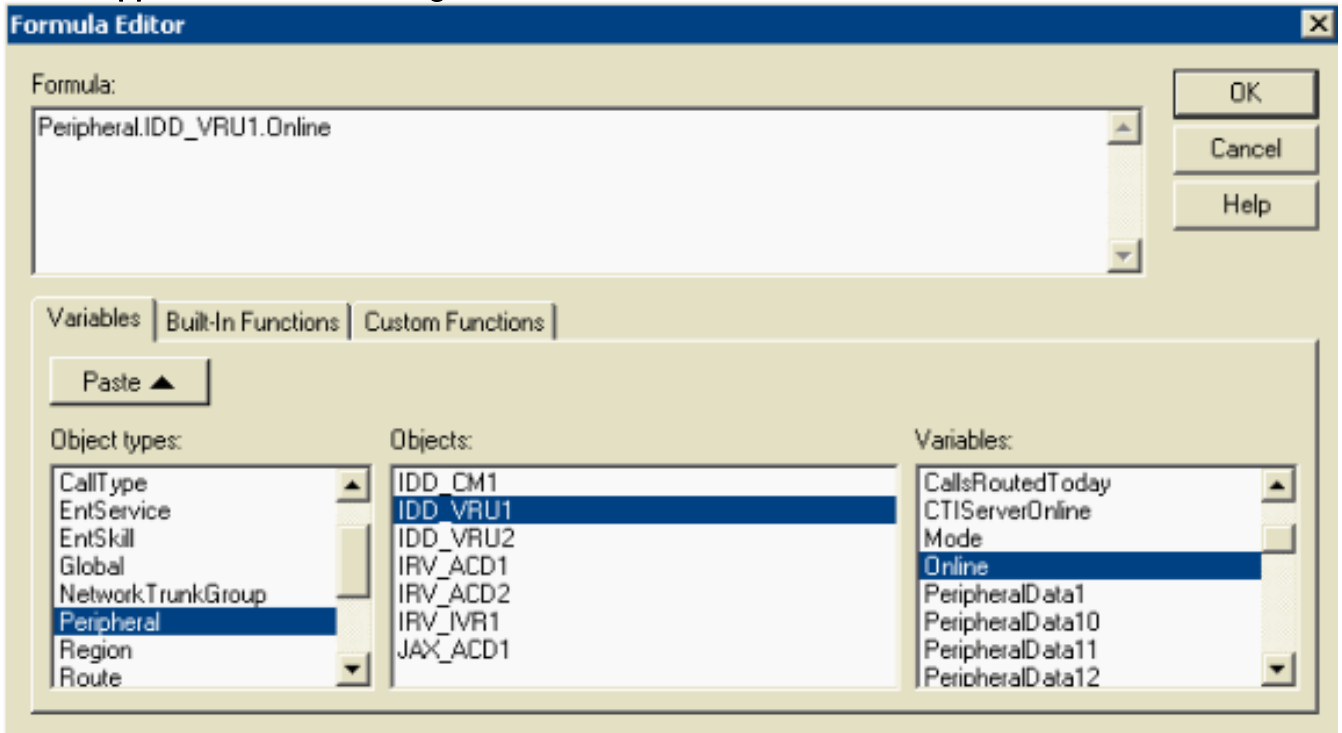
## Conventies

Raadpleeg voor meer informatie over documentconventies de [technische Tips](#) van [Cisco](#).

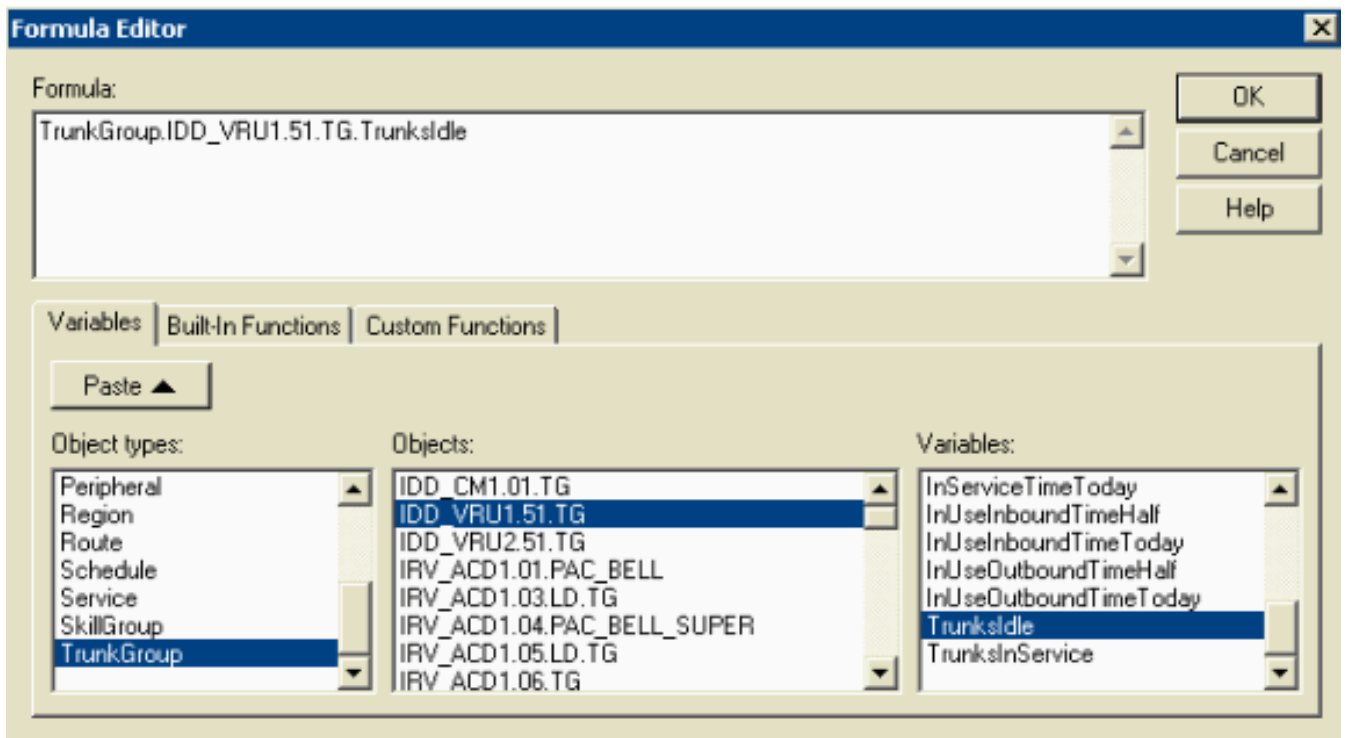
## Achtergrond

Een aantal van de onderstaande parameters kan worden gebruikt om oproepen naar het IP-IVR te verzenden, wanneer er een script wordt ontwikkeld voor de **vertaalroute naar het VRU-knooppunt**:

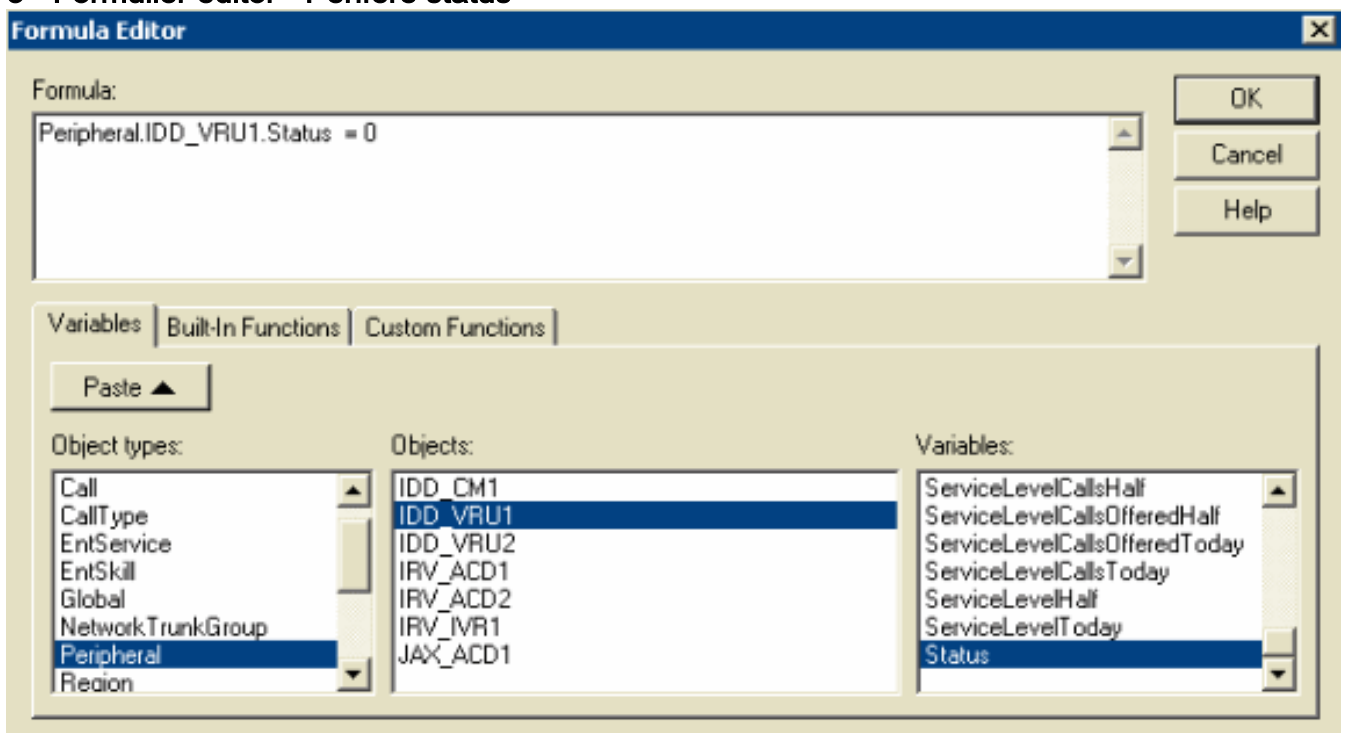
- Controleer of de randapparatuur online is, zoals in [afbeelding 1](#). **Afbeelding 1 - Formuliereeditor - Randapparatuur voor online gebruik**



- Controleer de beschikbare ongebruikte poorten voor een bepaalde groep van de stam op het IP IVR. Selecteer vervolgens het IP IVR-programma met de maximale stationaire stammen of de minimale stammen in bedrijf. In [afbeelding 2](#) is de keuze gebaseerd op de maximale stationaire stammen. **Afbeelding 2 - FormFiller-max van Trunk-module of Minimaal Trunk-module in service**



- Controleer de perifere status, zoals getoond in [afbeelding 3](#). Als alles normaal draait, zou het perifere statusnummer gelijk moeten zijn aan nul, of het perifere statusnummer minder moeten zijn dan het aantal subsystemen dat naar verwachting offline is. IP IVR is bijvoorbeeld geïnstalleerd met database mogelijkheid. Als de database niet wordt gebruikt, is het subsysteem van de database offline. Dit zou het perifere statusnummer verhogen. **Afbeelding 3 - Formulier editor - Perifere status**

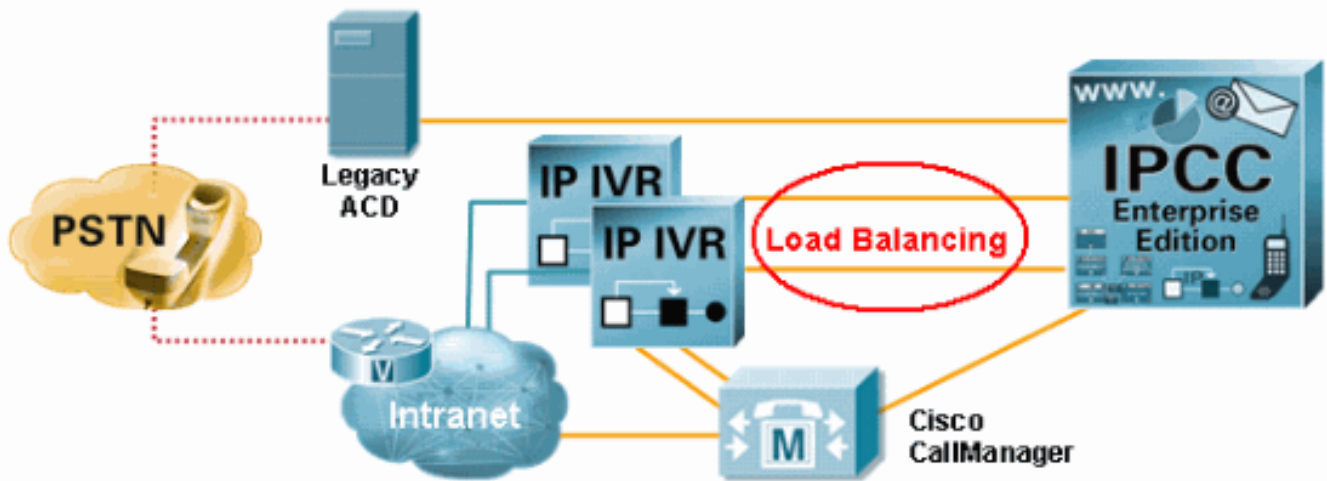


## [Voorbeeld](#)

## [Topologie](#)

Het doel is om de laadbalans tussen twee IP-IVR's te bereiken, zoals in [afbeelding 4](#).

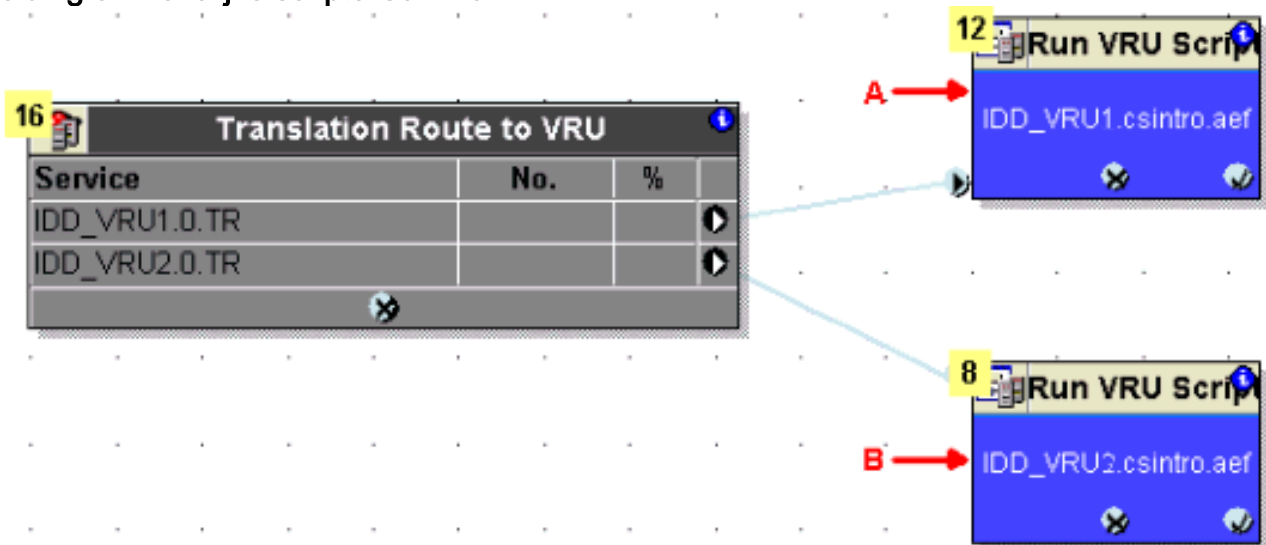
Afbeelding 4 - Taakbalans tussen twee IP-IVR's



## Script - Data Flow

[Afbeelding 5](#) toont een feitelijk ICM script. Eerst wordt de oproep via de **vertaalroute** naar het VRU-knooppunt ontvangen. De vraag wordt dan routeerd naar het **knooppunt VRU-scripts uitvoeren** (aangegeven door de pijl B) of het knooppunt **VRU-scripts uitvoeren** (aangegeven door de pijl A). In dit voorbeeld wordt geen rekening gehouden met de misluktingsvoorwaarde.

Afbeelding 5 - Feitelijke scripts-Call Flow



## Selectiecriteria

In het configuratieproces van de **vertaalroute** naar een VRU-knooppunt kunt u het type doel wijzigen en op **Wijzigen** in het veld **Selectietype**, zoals in [Een pijl in afbeelding 7](#) weergegeven. Het dialoogvenster Type selecteren wordt weergegeven, zoals in [afbeelding 6](#).

Selecteer voor **doeltype** de optie **Enterprise Service**, **Service** of **Service Array**. In dit voorbeeld wordt **Service** geselecteerd.

Voor gespreksdistributie selecteert u **Gedistribueerd onder doelstellingen** of **selecteert u het meest subsidiabele doel**, aangegeven door de pijl in [afbeelding 6](#). Specificeer of de **vertaalroute** naar VRU-knooppunt moet fungeren als een **Selectieknop** of **gedistribueerd knooppunt**. Als u de optie **Gedistribueerd onder doelstellingen** selecteert, moet de **Vertalingsroute** naar het VRU-knooppunt

als een **gedistribueerd** knooppunt handelen, dat oproepen onder de doelstellingen distribueert op basis van de relatieve waarden. Als u de optie **Populairste** doelselectie selecteert, moet u het volgende definiëren:

- Of u het doel met de maximale waarde of de minimumwaarde kiest, zoals in [afbeelding 6](#) door de pijl B aangegeven.
- Een formule die bepaalt welke doelstelling moet worden geaccepteerd.
- Het type doelzoeken, zoals getoond door de pijl van C in [afbeelding 6](#).

**Afbeelding 6 - Kies type**

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 and highlighted with a red box and labeled 'A'. Below it, the 'Select most eligible target:' section is also highlighted with a red box and contains two options: 'Pick the target with the minimum value' and 'Pick the target with the maximum value', with the latter being selected and labeled 'B'. The 'Accept target if:' field is empty, with a 'Formula...' button to its right. At the bottom, the 'Start with next target' radio button is selected and highlighted with a red box and labeled 'C'. On the right side, there are 'OK', 'Cancel', and 'Help' buttons.

In dit voorbeeld is de eerste stap om te controleren of de randapparatuur online is, zoals in de kolom Overweeg in Afbeelding 7. Daarna controleert u de maximale stationaire stammen, zoals aangegeven onder de kolom Select Max Value Of in afbeelding 7. De maximum waarde optie is ingesteld in het veld Success verbinding, aangegeven door de pijl B in afbeelding 6. Wanneer u de vertaalroute aan VRU knooppunt voor meerdere trajecten, moet **per-doel succesverbindingen** in het veld Success Connection worden **geselecteerd**.

**Afbeelding 7 - Vertaalroute naar VRU-eigenschappen—selectiecriteria**

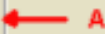
Trans. Route to VRU | Labels

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...



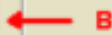
Move



Success connection

Per-node success connection

Per-target success connections



OK

Cancel

Help