

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Instalación](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe el procedimiento para configurar Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Peripheral Gateway (PG) para interconectar con un centro de llamadas de Definity g3 del Avaya.

Nota: ¿Este documento es solamente aplicable al Definity ECS ACD que se ejecuta en la Selección de agente experto? Modo de la Distribución de administración de preferencia (EAS-PHD).

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Funciones y configuración del Cisco ICM
- Funciones y configuración de Definity g3 del Avaya

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Todas las versiones del Cisco ICM
- Software del servidor 6.x del Call Visor LAN (CVLAN) o más adelante

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

[Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Instalación

Para instalar un Cisco ICM PG para interconectar con un centro de llamadas de Definity g3 del Avaya, complete estos pasos:

1. Fije la interfaz CVLAN/MAPD para la minimización de evento a los **YE**.
2. Fije el valor del identificador de punto final terminal de la interfaz CVLAN/MAPD (TEI) a **3**.
3. Especifique las asociaciones activas. Los valores válidos son 2048, 4096, y 8192. Usted puede modificar esta determinación solamente del Avaya, y hacer así pues, usted debe recompilar el código para el servidor CVLAN. Cuando usted ha fijado el número de asociaciones en el Avaya, asegúrese de que el PG haga juego este número.
4. Configure todos los números de directorio del vector (VDN) como dispositivos periféricos como destinos.
5. Incluya el **argumento skillnum** y todo el skillgroup monitoreado ID en los skillgroups del Call Management System (CMS) señala.

Usted puede encontrar los problemas numerosos con los informes y la encaminamiento si usted configura el Cisco ICM PG incorrectamente. Si usted encuentra tales problemas, llame el Centro de Asistencia Técnica (TAC) del grupo de tecnología de las aplicaciones de Cisco (ATG) y pida una copia del documento "GED95 - suplemento de la guía del administrador del sistema ICR".

Información Relacionada

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)