

Cómo configurar la ICD en CRA 2.2(1)

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Configuración ICD en el CRA 2.2\(1\)](#)

[Agregue a nuevo agente /usuario](#)

[Asocie un teléfono a un agente](#)

[Agregue un puerto CTI](#)

[Agregue un punto de ruta CTI](#)

[Agregue a un usuario JTAPI para componentes CTI](#)

[Cree a un administrador de recursos](#)

[Cree la cuenta de usuario JTAPI](#)

[Cree al grupo de puertos CTI de la aplicación](#)

[Cree al usuario RM](#)

[Agregue a un grupo de recursos](#)

[Agregue una mesa de servicio de eventos](#)

[Asigne un nombre a la aplicación](#)

[Verifique el funcionamiento del motor](#)

[Instale el escritorio del agente](#)

[Verificación](#)

[Troubleshooting](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

El Interactive Call Distribution (ICD) es una aplicación que se ejecuta en el Cisco CallManager para ofrecer los Datos en espera y los servicios de envío para un entorno del centro de llamadas o del escritorio de ayuda. El ICD se puede utilizar como parte del Centro de contacto IP (IPCC), pero el IPCC no se requiere para utilizar el ICD. En el uso normal, registro de los agentes en el ICD usando una aplicación en su PC que señala el Cisco CallManager que están listos para validar las llamadas de una llamada compartida en gran número. Este documento proporciona las instrucciones graduales de la configuración de ICD.

prerrequisitos

Requisitos

Este documento asume que se ha hecho la configuración del directorio y el servidor de aplicaciones tiene acceso al directorio del Lightweight Directory Access Protocol (LDAP).

Componentes Utilizados

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

- CallManager de Cisco 3.1
- CRA2.2

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 Técnicos de Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones sobre documentos.

Configure el ICD en el CRA 2.2(1)

Agregue a nuevo agente /usuario

Complete estos pasos para agregar a nuevo agente /usuario.

1. Vaya a las página del administración de CallManager de Cisco (*[http:// < IP Address de su CallManager>/ccmadmin/](http://<IP Address de su CallManager>/ccmadmin/)*).
2. Seleccione al **usuario** > Add A New User crear a un usuario para su agente.
3. Ingrese el primer nombre, el último nombre, el UserID, la contraseña del usuario, y el PIN.
4. Asegurese que el cuadro del **uso de la aplicación CTI del permiso** está marcado y haga clic el **separador de millares**.

Asocie un teléfono a un agente

Complete estos pasos para asociar un teléfono a un agente.

1. Haga clic la **Asociación del dispositivo**.
2. Haga clic en la caja cuadrada a la izquierda para asignar las Extensiones a sus agentes ICD. Cada escritorio del agente utiliza una identificación del usuario para iniciar sesión. La identificación del usuario que inician sesión con determina a quienes el dispositivo sus llamadas ICD se dirige. Por ejemplo, si el usuario 007 tiene una extensión ICD asignada de 2200, después todas las llamadas del agente 007's se envían a la extensión 2200.
3. **Actualización del** tecleo después de que usted haga una selección.

Agregue un puerto CTI

Complete estos pasos para agregar un puerto CTI.

1. Seleccione el **Device (Dispositivo) > Add a New Device (Agregar nuevo dispositivo)**.**Nota:** El número de puertos CTI es dependiente en cuántos puertos de acceso usted quiere en su sistema de la respuesta de voz interactiva (IVR).
2. Seleccione el **teléfono del** menú de la extracción abajo.
3. Seleccione el **puerto CTI del** menú de la extracción abajo cuando está pedido el tipo de teléfono.
4. Asigne el Nombre del dispositivo, la descripción, el Calling Search Space, y otros campos y después haga clic el **separador de millares**.
5. Haga Click en OK para agregar el número de directorio para su puerto CTI.
6. Asigne un número de directorio al primer puerto CTI. Este número debe ser único. Para agregar más puertos CTI, relance los pasos 1 a 5.**Nota:** Los números de directorio de puertos subsiguientes CTI deben ser secuenciales.**Nota:** Asegurese la división del puerto CTI es lo mismo que la división del agente en el Cisco CallManager.

[Agregue un punto de ruta CTI](#)

Complete estos pasos para agregar un punto de ruta CTI.

1. Seleccione el **device > cti route point** para agregar un punto de ruta CTI para cada aplicación se llame que (por ejemplo, 6000 ICD, el Auto Attendant 5555).
2. El tecleo **agregar un punto de ruta cti nuevo**.
3. Asigne un Nombre del dispositivo, una descripción, una agrupación de dispositivos, un Calling Search Space y una ubicación, después haga clic el **separador de millares**.
4. Haga Click en OK para agregar un número de directorio para la línea 1 del punto de ruta CTI.
5. Asigne un número de directorio al punto de ruta y haga clic el **separador de millares**.Éste es el número que se llama para ir a la aplicación ICD. Este número debe ser único.

[Agregue a un usuario JTAPI para componentes CTI](#)

Complete estos pasos para agregar a un usuario JTAPI para componentes CTI.

1. Seleccione al **usuario > Add A New User** agregar a un usuario de JTAPI y asociar los puertos CTI y los puntos de ruta CTI creados anterior.
2. Asigne una identificación del usuario y una contraseña para su usuario de JTAPI.**Nota: El uso de la aplicación CTI del permiso** necesita ser marcado para saber si hay este usuario. **Separador de millares del** tecleo para acabar este paso.
3. Asocie los puertos y el punto de ruta CTI al usuario de JTAPI y haga clic la **Asociación del dispositivo** en el lado izquierdo de la ventana.
4. Haga clic los **dispositivos selectos** para buscar para sus puertos CTI.
5. Marque los cuadros al lado de sus puertos CTI y el punto de ruta CTI de la lista de dispositivos de su búsqueda.**Nota: La ninguna extensión primaria y ningunos** botones de radio de la **extensión ICD** deben ser seleccionados. **Actualización del** tecleo cuando le acaban.Después de que usted haya asociado los puertos y el punto de ruta CTI usted entonces los ve enumerados como “dispositivos controlados” en la página de la información del usuario.

[Cree a un administrador de recursos](#)

Complete estos pasos para crear a un administrador de recursos.

1. Seleccione al **usuario** > Add A New User crear al usuario del administrador de recursos y asociar todos los dispositivos que tomen las llamadas ICD según lo definido en el paso 1 del procedimiento previ6.
2. Asigne un UserID y una contrasea del usuario para el usuario RM.**Nota: El uso de la aplicaci6n CTI del permiso** necesita ser marcado para saber si hay este usuario. Haga clic en **Insert**.
3. Asocie los tel6fonos de todos los agentes al usuario RM y haga clic la **Asociaci6n del dispositivo** en el lado izquierdo de la ventana.
4. Busque para los tel6fonos del agente y marque los cuadros.**Nota: La ninguna extensi6n primaria y ningunos** botones de radio de la **extensi6n ICD** deben ser seleccionados. Haga clic en **Update** (Actualizar).Despu6s de que usted asocie los tel6fonos a su usuario RM, usted ve que enumeraron como "dispositivos controlados" en la p6gina de la informaci6n del usuario.

[Cree la cuenta de usuario JTAPI](#)

Complete estos pasos para crear la cuenta de usuario JTAPI. La administraci6n de la aplicaci6n puede ser encontrada en [http:// <ipaddressofCM>/appadmin/](http://<ipaddressofCM>/appadmin/).

1. Cree al usuario de JTAPI. (Esto hace juego el creado por el usuario anterior en [agrega a un usuario JTAPI para componentes CTI](#).) Del tecleo **JTAPI** del men6 principal.
2. Ingrese el IP Address del Cisco CallManager, el nombre de usuario y contrasea JTAPI, y la **actualizaci6n** del tecleo.

[Cree al grupo de puertos CTI de la aplicaci6n](#)

Complete estos pasos para crear al grupo de puertos CTI de la aplicaci6n.

1. Haga clic al **grupo de puertos CTI**.
2. Seleccione las **aplicaciones** del men6 de la extracci6n abajo y haga clic **despu6s**.
3. Asigne un n6mero de referencia (entero positivo) y la inicial y dure el puerto CTI que usted cre6 adentro [agrega un puerto CTI](#) y hace clic la **actualizaci6n**.

[Cree al usuario RM](#)

Complete estos pasos para crear al usuario RM.

1. De la p6gina de configuraci6n del grupo de puertos CTI, haga clic el **men6 principal**.
2. **Del administrador de recursos** del tecleo del men6 principal.
3. Ingrese el IP Address del Cisco CallManager y el nombre de usuario y contrasea RM que usted cre6 adentro [crea a un administrador de recursos](#). **Actualizaci6n** del tecleo cuando le acaban.

[Agregue a un grupo de recursos](#)

Complete estos pasos para agregar a un grupo de recursos.

1. Haga clic a los **grupos de recursos del** menú en el lado izquierdo de la ventana para agregar a un grupo de recursos.
2. Haga clic al **grupo de recursos** para agregar a un nuevo grupo de recursos.
3. Asigne un nombre para el grupo de recursos, así como un ID de grupo del recurso (entero positivo). Asigne los agentes al grupo de recursos que usa las flechas en el medio de la página y haga clic la **actualización**.

[Agregue una mesa de servicio de eventos](#)

Complete estos pasos para agregar una mesa de servicio de eventos.

1. **Escritorio del servicio del** evento click del menú en el lado izquierdo de la ventana.
2. **Escritorios del servicio del** evento click para agregar un escritorio del servicio del nuevo evento.
3. Asigne un nombre a la mesa de servicio de eventos, así como las mesas de servicio de eventos ID (entero positivo) y seleccione el Criterio de selección de un recurso. Asigne al agrupamiento de recursos (el grupo de recursos que usted creó adentro [agrega a un grupo de recursos](#)) que se asociará a la mesa de servicio de eventos. Haga clic la **actualización** para completar este paso.
4. Usted debe ahora ver la mesa de servicio de eventos que usted acaba de crear mencionado en la ventana. Haga clic el **menú principal** para volver al menú principal del menú en el lado izquierdo de la ventana.

[Asigne un nombre a la aplicación](#)

Complete estos pasos para asignar un nombre a la aplicación.

1. Haga clic las **Aplicaciones de telefonía**.
2. Haga clic la **aplicación** para agregar una nueva aplicación.
3. Asigne un nombre a su aplicación (por ejemplo, ICD). Seleccione el script del menú de la extracción abajo para ICS (icd.aef selecto) y haga clic después.
4. Asigne estos parámetros a la aplicación:**Punto de ruta CTI:** Como adentro [agregue al usuario JTAPI para componentes CTI](#).**ESD:** Como adentro [agregue una mesa de servicio de eventos](#).**Nota:** Debe respetar las mayúsculas y minúsculas.**Número máximo de sesiones:** Esto depende de cuánto le vira el CTI hacia el lado de babor creó en [agregar un puerto CTI](#). El número máximo total de sesiones para todas las aplicaciones es igual al número de puertos CTI en su grupo CTI.
5. Seleccione **sí** para habilitar a la aplicación.
6. Seleccione el DelayWhileQueued, el WelcomePrompt y el QueuePrompt que usted quisiera jugados durante la aplicación ICD y haría clic la **actualización**.**Nota:** El valor del DelayWhileQueued retrasa una llamada hecha cola dentro de un flujo de trabajo. Asegurese que el valor para el DelayWhileQueued no está fijado a cero. Si usted configura cero para este parámetro, el resultado puede ser que las llamadas no consiguen hechas cola.
7. **Menú principal del** teclado.

[Verifique el funcionamiento del motor](#)

Complete estos pasos para verificar el funcionamiento del motor.

1. Haga clic el **motor del** menú principal.
2. Haga clic en Iniciar motor. Si el motor se enciende ya, haga clic el **motor de la parada** y después recomiencelo.
3. Marque el **Automóvil Refresh Button** cuadro de **cada 3 segundos**. Cuando todo se configura correctamente, la aplicación, el RM-CM, el HTTP, y los subsistemas JTAPI deben tener IN_SERVICE enumerado para su estatus.

[Instale el escritorio del agente](#)

Complete estos pasos para instalar el escritorio del agente.

1. Una vez que usted ha descargado y ha instalado el teclado del escritorio del agente el icono del **escritorio del agente** a ser login.
2. Haga clic el **login** y ingrese el userid de su agente (por ejemplo, 007). **Nota:** No utilice las letras mayúsculas para este userid, como el login del agente pasa solamente los caracteres en minúscula al Cisco CallManager.
3. Ingrese el IP Address de su Cisco CallManager y haga clic la **AUTORIZACIÓN**.
4. Haga clic **disponible** para permitir que el agente comience a recibir las llamadas del script ICD. Para los problemas con el login del agente, marque el nombre de usuario para las letras mayúsculas. Si el agente no puede todavía iniciar sesión, abrirse un caso TAC y asociar abre una sesión el PC del agente situado en el **C: archivos\wfavvid\AgentDesktop(xx).txt /program**.

[Verificación](#)

Actualmente, no hay un procedimiento de verificación disponible para esta configuración.

[Troubleshooting](#)

Actualmente, no hay información específica de troubleshooting disponible para esta configuración.

[Información Relacionada](#)

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)