

Requisitos de Configuración de CallManager para IPCC

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Líneas ACD](#)

[Punto de ruta CTI](#)

[Líneas privadas](#)

[Método de recuperación en el servicio del Administrador CTI.](#)

[Registro de teléfono](#)

[Limitación de dispositivos en el CallManager](#)

[Servicio editorial de Internet](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe algunas de los requisitos y de las guías de consulta de configurar el Cisco CallManager en un entorno de Cisco IP Contact Center (IPCC).

prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Administración de CallManager de Cisco

Componentes Utilizados

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

- Cisco IPCC
- 3.0 de las versiones del Cisco CallManager y posterior

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.

[Líneas ACD](#)

Una línea automatizada de la distribución de llamadas (ACD) es una extensión (número de directorio) que está bajo el control del Cisco CallManager, que distribuye automáticamente las llamadas basadas en un conjunto de reglas predefinido. Una línea ACD se utiliza con fines comerciales.

El parámetro de la llamada en espera bajo sección de las **configuraciones del número de directorio** en la pantalla de la configuración del número de directorio se puede fijar a apagado, encendido, o valor por defecto. Cuando usted configura una línea ACD, usted debe fijar el valor a **apagado** (véase el [cuadro 1](#)).

Usted debe señalar el parámetro del Forward Busy bajo sección de las **configuraciones de atención y reenvío de llamadas** en la pantalla de la configuración del número de directorio a un número de directorio alternativo en caso de que la línea ACD esté ocupada (véase el [cuadro 1](#)).

Cuadro 1 – Fije la llamada en espera y los parámetros del Forward Busy

Directory Number Configuration

[Configure Device \(SEP0002b9afc970\)](#)

Devices using this Directory Number

SEP0002b9afc970
7960 (Line 1)

Directory Number: 1001

Status: Ready

Update

Delete

Restart Devices

Cancel Changes

Directory Number

Directory Number* 1001

Partition < None >

Directory Number Settings

Voice Message Box 1001

Calling Search Space < None >

User Hold Audio Source < None >

Network Hold Audio Source < None >

Call Waiting Off

Activate Auto Answer for this Directory Number

Call Forward and Pickup Settings

	Destination	Calling Search Space
--	-------------	----------------------

Forward All		< None >
-------------	--	----------

Forward Busy	1234	< None >
--------------	------	----------

Forward No Answer		< None >
-------------------	--	----------

Call Pickup Group	< None >
-------------------	----------

[Punto de ruta CTI](#)

Un punto de ruta de Integración de telefonía de computadora (CTI) señala un dispositivo virtual que pueda recibir el múltiplo, las llamadas simultáneas para el cambio de dirección de la aplicación controlada. Cuando usted configura un punto de ruta CTI, Cisco recomienda que usted reorienta el Forward Busy, Forward No Answer, y lo remite en el error en la sección de las **configuraciones de atención y reenvío de llamadas** en la pantalla de la configuración del número de directorio (véase el [cuadro 2](#)).

Cuadro 2 – Reorienta el Forward Busy, Forward No Answer, y remítalo en el error

Directory Number Configuration

[Configure Device \(CtiRtPt2000\)](#)

Devices using this Directory Number

CtiRtPt2000 (Line 1)

Directory Number: 2000

Status: Ready

Update

Delete

Restart Devices

Cancel Changes

Directory Number

Directory Number* 2000

Partition < None >

Directory Number Settings

Voice Message Box 2000

Calling Search Space < None >

User Hold Audio Source < None >

Network Hold Audio Source < None >

Call Waiting Off

Activate Auto Answer Not available on this device.

Call Forward and Pickup Settings

	Destination	Calling Search Space
Forward All		< None >
Forward Busy	1234	< None >
Forward No Answer	1234	< None >
Forward On Failure	1234	< None >
Call Pickup Group	< None >	

Líneas privadas

Cuando usted configura una línea privada (número de directorio), usted debe fijar el parámetro de la llamada en espera bajo sección de las **configuraciones del número de directorio** en la pantalla de la configuración del número de directorio a **encendido** (véase el [cuadro 3](#)).

Cuadro 3 – Gire el parámetro de la llamada en espera

Directory Number Configuration

[Configure Device \(SEP0002b9afc970\)](#)

Devices using this Directory Number

SEP0002b9afc970
7940 (Line 1)

Directory Number: 1001

Status: Ready

Update

Delete

Restart Devices

Cancel Changes

Directory Number

Directory Number* 1001

Partition < None >

Directory Number Settings

Voice Message Box 1001

Calling Search Space < None >

User Hold Audio Source < None >

Network Hold Audio Source < None >

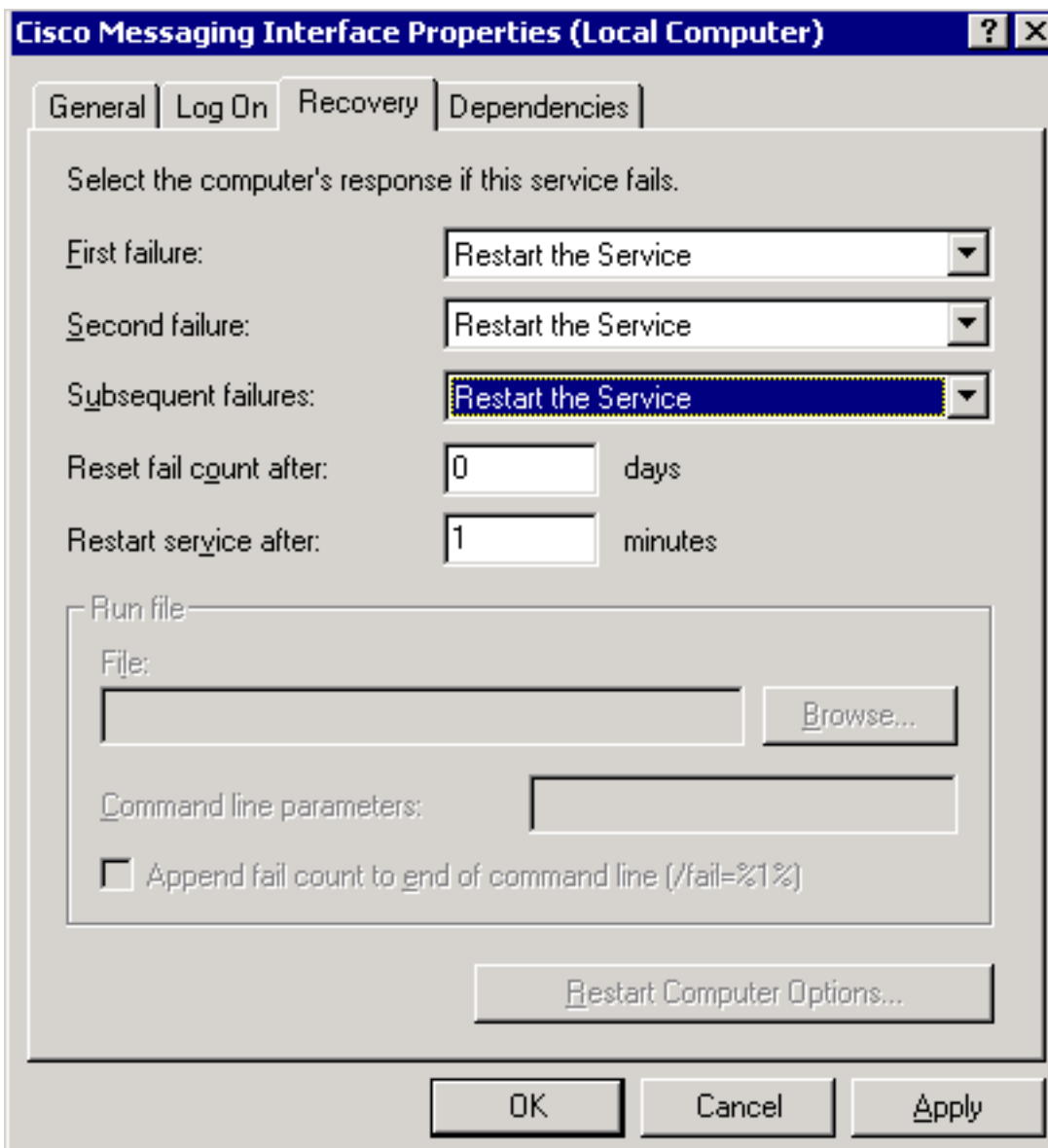
Call Waiting On

Activate Auto Answer for this Directory Number

[Método de recuperación en el servicio del Administrador CTI.](#)

Cisco recomienda que usted fija el Método de recuperación de la tarea del Cisco Message Interface **de recomenzar el servicio** para el primer error, segunda falla, y fallas subsiguientes. Para hacer así pues, complete estos pasos:

1. Comience al administrador de servicios del Microsoft Windows 2000. Para abrir los servicios, haga clic el **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Administrative Tools (Herramientas administrativas) > Services (Servicios)**.
2. Haga clic con el botón derecho del ratón el **Cisco Message Interface**, y seleccione las **propiedades del** menú contextual. La pantalla de las propiedades del Cisco Message Interface aparece.
3. Seleccione la lengüeta de la **recuperación**.
4. **Reinicio selecto el servicio de las primeras listas del error, de la segunda falla, y de las fallas subsiguientes** (véase el [cuadro 4](#)). **Cuadro 4 – Fije opción “reinicio del servicio” para todos los**



errores

5. Haga clic en Apply (Aplicar).
6. Haga clic en OK.

Registro de teléfono

Todos los teléfonos tienen que registrarse con el CallManager. Un teléfono se puede registrar a través del registro automático, configuración manual, o Herramienta de administración global (BAT).

Nota: Por razones de seguridad, se apaga el registro automático por abandono.

Limitación de dispositivos en el CallManager

Las capacidades del Cisco CallManager se basan en el CPU y los recursos de memoria disponibles. Cada dispositivo configurado tiene una “ponderación”, que consume una determinada cantidad de estos recursos. Los dispositivos tales como gateways, recursos de conferencia, correo de voz, y otras aplicaciones consumen las unidades basadas en sus ponderaciones relativas del dispositivo. Esta tabla enumera las ponderaciones para los diversos dispositivos:

Dispositivo	Peso
-------------	------

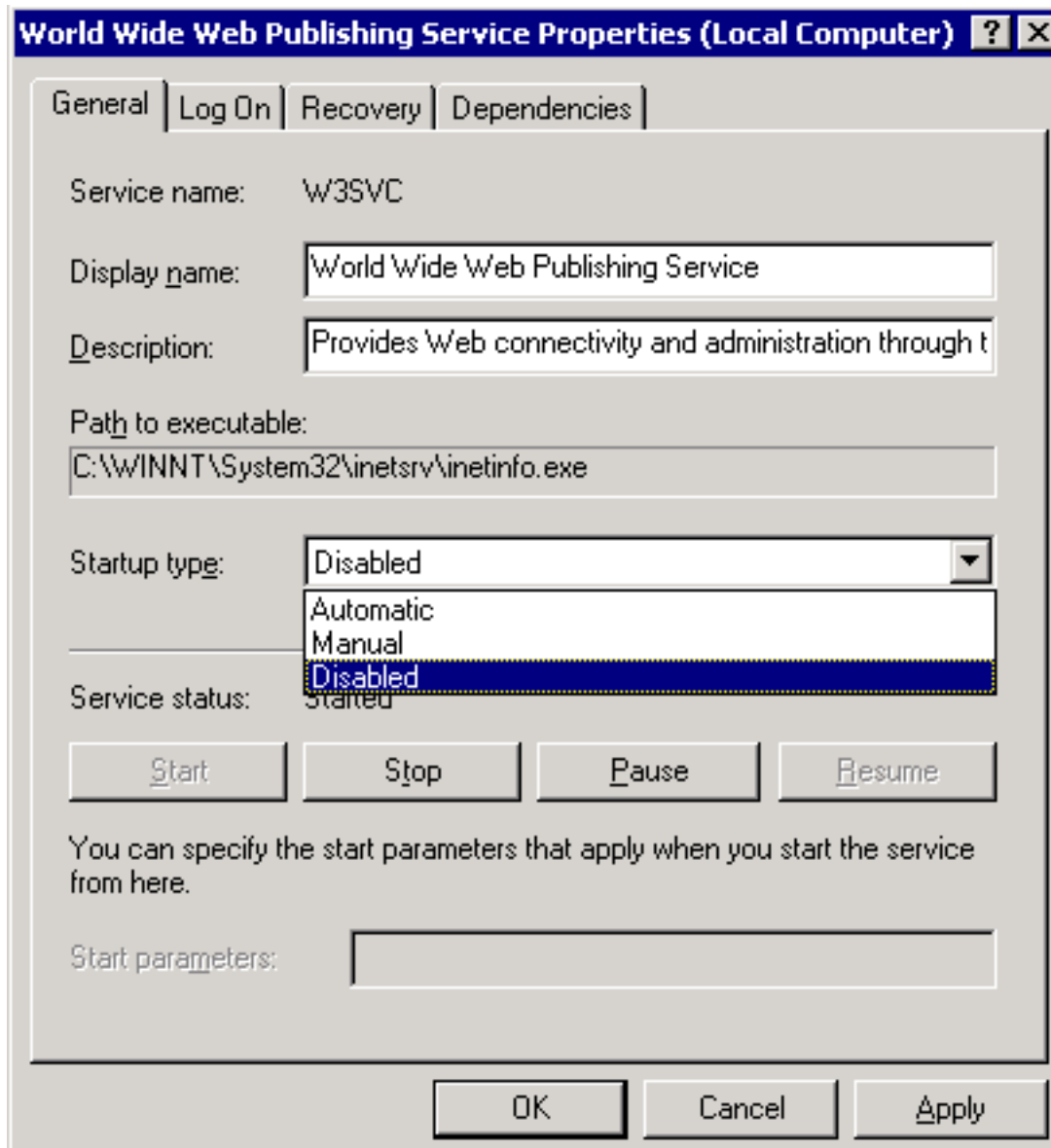
Teléfono del IP	1
Puerto del DS0	3
Recurso de transcodificación	3
Recurso de conferencia	3
CINTA	20
JTAPI	20

Las unidades totales de todos los dispositivos configurados no pueden exceder las unidades máximas que el Cisco Media Convergence Server (MCS) puede soportar. Las unidades máximas que el MCS puede soportar dependen del modelo del servidor. Cisco MCS 7835-1000 soporta hasta 5000 unidades.

Servicio editorial de Internet

Cisco no recomienda que usted ejecuta la edición de Web en el CallManager. Para inhabilitar la edición de Web, complete estos pasos:

1. Comience al administrador de servicios del Microsoft Windows 2000. Para abrir los servicios, haga clic el **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Administrative Tools (Herramientas administrativas) > Services (Servicios)**.
2. Haga clic con el botón derecho del ratón el **servicio editorial de Internet**, y seleccione las **propiedades**.
3. En la **ficha general**, **discapacitado** selecto en el campo **de lanzamiento del tipo** (véase el [cuadro 5](#)). **Cuadro 5 – Edición de Web de la neutralización**



4. Haga clic en Apply (Aplicar).
5. Haga clic en OK.

[Información Relacionada](#)

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