

Configuración y uso del punto de ruta CTI

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedente](#)

[Sugerencia sobre la Configuración del Punto de Ruta CTI](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Cuando llega una llamada a un punto de ruta CTI (Computer Telephony Integration), se dirige una solicitud de ruta a ICM (Cisco Intelligent Contact Management), que proporciona una etiqueta para dirigir la llamada al sistema IP IVR (Interactive Voice Response) en un entorno Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise o Express . Este documento describe cómo rutear una llamada cuando un gateway periférico (PG) falla o ha fallado ya.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de lo siguiente:

- CallManager de Cisco
- Cisco IPCC Enterprise Edition o Cisco IPCC Express

[Componentes Utilizados](#)

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

- CallManager de Cisco
- Cisco IPCC Enterprise Edition o Cisco IPCC Express

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](#)

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

Antecedente

Un punto de ruta CTI designa un dispositivo virtual que puede recibir múltiples llamadas simultáneas para la redirección controlada por la aplicación.

PIM (Peripheral Interface Manager) comunica con el proceso JTapi Gateway (JGW), y el proceso JGW comunica con Cisco CallManager. Cuando PIM intenta activarse, indica al proceso JGW que inicialice las comunicaciones con Cisco CallManager mediante JTAPI.

Sugerencia sobre la Configuración del Punto de Ruta CTI

Cuando se configura el punto de ruta CTI, es necesario considerar estos tres escenarios:

1. El proceso JGW falla cuando llegan llamadas al punto de ruta CTI.
2. El PG, en el cual se ejecuta el proceso JGW, está totalmente inactivo. En este escenario, el punto de ruta CTI no se registra.
3. El PG está activo, pero Cisco ICM no puede responder a una solicitud de etiqueta de punto de ruta CTI. En este escenario, el punto de ruta CTI se registra.

En el primer escenario, Cisco ICM no puede proporcionar direcciones de ruta. Cuando se configura el punto de ruta CTI, la casilla de verificación **Forward On Failure** debe estar marcada, como se muestra en la ventana [Call Forward and Pickup Settings](#). El correo de voz debe indicar que la falla del sistema o el **Destino** se puede configurar para rutear la llamada a la recepción. Esto solamente soluciona las llamadas en vuelo o transitorias que llegan al punto de ruta CTI cuando falla el proceso JGW o el PG.

Nota: Cuando utilice puntos de ruta CTI con el asistente automático o cualquier aplicación que utilice avisos de voz, asegúrese de que el formato de grabación, por ejemplo **CCITT u-law**, coincide con el formato mencionado en los scripts. La discordancia puede causar fallas en los puntos de ruta CTI.

Figura 1: Call Forward and Pickup Settings — Forward on Failure

	Voice Mail	Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
Forward Busy	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
Forward No Answer	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
Forward On Failure	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
Call Pickup Group	< None > ▼		

En el segundo escenario, las llamadas que llegan al punto de ruta CTI no se pueden rutear mediante ICM. Cuando se configura el punto de ruta CTI, la casilla de verificación **Forward No**

Answer debe estar marcada, tal y como se muestra en la [figura 2](#). El correo de voz debe indicar que la falla del sistema o el **Destino** se puede configurar para rutear la llamada a la recepción.

Figura 2: Call Forward and Pickup Settings — Forward No Answer

Call Forward and Pickup Settings			
	Voice Mail	Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
Forward Busy	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
Forward No Answer	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
Forward On Failure	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
Call Pickup Group	< None > ▼		

En el tercer escenario, Cisco ICM no puede responder a la solicitud de etiqueta de un punto de ruta CTI posiblemente debido a un problema de script o a un problema de configuración de ICM. Cuando configure el punto de ruta CTI, la casilla de verificación **Forward Busy** debe estar marcada, tal y como se muestra en la [figura 3](#). El correo de voz debe indicar que la falla del sistema o el **Destino** se puede configurar para rutear la llamada a la recepción.

Figura 3: Call Forward and Pickup Settings — Forward Busy

Call Forward and Pickup Settings			
	Voice Mail	Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
Forward Busy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
Forward No Answer	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
Forward On Failure	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
Call Pickup Group	< None > ▼		

Se puede utilizar **Call Forward On Failure**, Call Forward No Answer y Call Forward Busy para garantizar que todo el tráfico de llamadas se gestione o se rutee correctamente. Los tres pueden dirigir el tráfico de llamadas a IPIVR o a otros sistemas. Esta opción se puede aplicar a todas las aplicaciones del punto de ruta CTI.

Nota: Cuando se ha configurado **Call Forward All** en el punto de ruta CTI, y si Unity está inactivo, Call Forward on Failure y Call Forward no Answer no enviará la llamada a un teléfono de respaldo.

Nota: Si el punto de ruta CTI obtiene un ocupado rápido o no se registra con Cisco CallManager, reinicie el servicio CTI Manager en Cisco CallManager para resolver el problema.

Información Relacionada

- [Configuración del dispositivo](#)
- [Requisitos de Configuración de CallManager para IPCC](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)