

Installation de Cisco ICM PG pour communiquer avec un centre d'appel Avaya Definity G3

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Installation](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit la procédure pour installer la passerelle d'accès aux périphériques de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées) (PAGE) pour se connecter par interface à un centre d'appels d'Avaya Definity G3.

Note: Ce document s'applique seulement à Definity ECS ACD qui fonctionne dans la sélection experte d'agent – préférence manipulant le mode de la distribution (EAS-PHD).

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Fonctions et configuration missile aux performances améliorées de Cisco
- Fonctions et configuration d'Avaya Definity G3

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Toutes les versions missile aux performances améliorées de Cisco
- Logiciel de serveur 6.x du RÉSEAU LOCAL de Call Visor (CVLAN) ou plus tard

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

[Installation](#)

Afin d'installer une PAGE missile aux performances améliorées de Cisco pour se connecter par interface à un centre d'appels d'Avaya Definity G3, terminez-vous ces étapes :

1. Placez l'interface CVLAN/MAPD pour la minimisation d'événement à l'**OUI**.
2. Placez la valeur de l'identifiant de point final terminal d'interface CVLAN/MAPD (TEI) à **3**.
3. Spécifiez les associations actives. Les valeurs valides sont 2048, 4096, et 8192. Vous pouvez modifier ce établissement seulement de l'Avaya, et pour faire ainsi, vous devez recompiler le code pour le serveur CVLAN. Quand vous avez placé le nombre d'associations sur l'Avaya, assurez-vous que la PAGE apparie ce nombre.
4. Configurez tous les nombres de répertoire de vecteur (VDNs) en tant que cibles périphériques.
5. Incluez l'argument de **skillnum** et tous les id surveillés de groupe de compétences dans les groupes de compétences du système de gestion d'appel (CMS) signalent.

Vous pouvez rencontrer de nombreux problèmes avec des états et le routage si vous configurez la PAGE missile aux performances améliorées de Cisco incorrectement. Si vous rencontrez de tels problèmes, appelez le centre d'assistance technique du groupe technologique d'applications de Cisco (ATG) (TAC) et demandez une copie du document "GED95 - annexe de guide de gestionnaire de système ICR ».

[Informations connexes](#)

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)