

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Lignes ACD](#)

[Point de routage CTI](#)

[Lignes privées](#)

[Méthode de reprise au service de CTI Manager](#)

[Enregistrement de téléphone](#)

[Limite de périphérique sur le CallManager](#)

[Service d'édition de World Wide Web](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit certaines des conditions requises et des instructions de configurer le Cisco CallManager dans un environnement de Cisco IP Contact Center (IPCC).

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager Administration

[Composants utilisés](#)

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

- Cisco IPCC
- Versions 3.0 et ultérieures de Cisco CallManager

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](#).

[Lignes ACD](#)

Une ligne automatisée de la distribution d'appel (ACD) est une extension (nombre de répertoire) qui est sous le contrôle du Cisco CallManager, qui distribue automatiquement des appels basés sur un ensemble de prédéfinis de règles. Une ligne ACD est utilisée à des fins commerciales.

Le paramètre de mise en attente sous la section de **configurations de nombre de répertoire** dans l'écran de Directory Number Configuration peut être placé à hors fonction, en fonction, ou par défaut. Quand vous configurez une ligne ACD, vous devez placer la valeur à **hors fonction** (voir le [schéma 1](#)).

Vous devez indiquer le paramètre occupé en avant sous **l'appel en avant et la section de configurations d'intropt** dans l'écran de Directory Number Configuration un nombre de répertoire alternatif au cas où la ligne ACD serait occupée (voir le [schéma 1](#)).

Figure 1 ? Placez la mise en attente et expédiez les paramètres occupés

Directory Number Configuration [Configure Device \(SEP0002b9afc970\)](#)

Devices using this Directory Number
SEP0002b9afc970 (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 >

[Point de routage CTI](#)

Un point d'acheminement de l'intégration de couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI) indique un périphérique virtuel qui peut recevoir de plusieurs, simultanés appels pour la redirection contrôlée par l'application. Quand vous configurez un point de routage CTI, Cisco recommande que vous réorientiez le pas de réponse occupé et en avant en avant, et l'expédiez sur la panne dans **l'appel en avant et la section de configurations d'intropt** sur l'écran de Directory Number Configuration (voir le [schéma 2](#)).

Figure 2 ? Réorientez le pas de réponse occupé et en avant en avant, et l'expédiez sur la panne

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 >	

Lignes privées

Quand vous configurez une ligne privée (nombre de répertoire), vous devez placer le paramètre de mise en attente sous la section de **configurations de nombre de répertoire** dans l'écran de Directory Number Configuration à **en fonction** (voir le [schéma 3](#)).

Figure 3 ? Activez le paramètre de mise en attente

Directory Number Configuration [Configure Device \(SEP0002b9afc970\)](#)

Devices using this Directory Number
SEP0002b9afc970 (Line 1)

Directory Number: 1001
Status: Ready

Update Delete Restart Devices Cancel Changes

Directory Number

Directory Number* 1001
Partition < None >

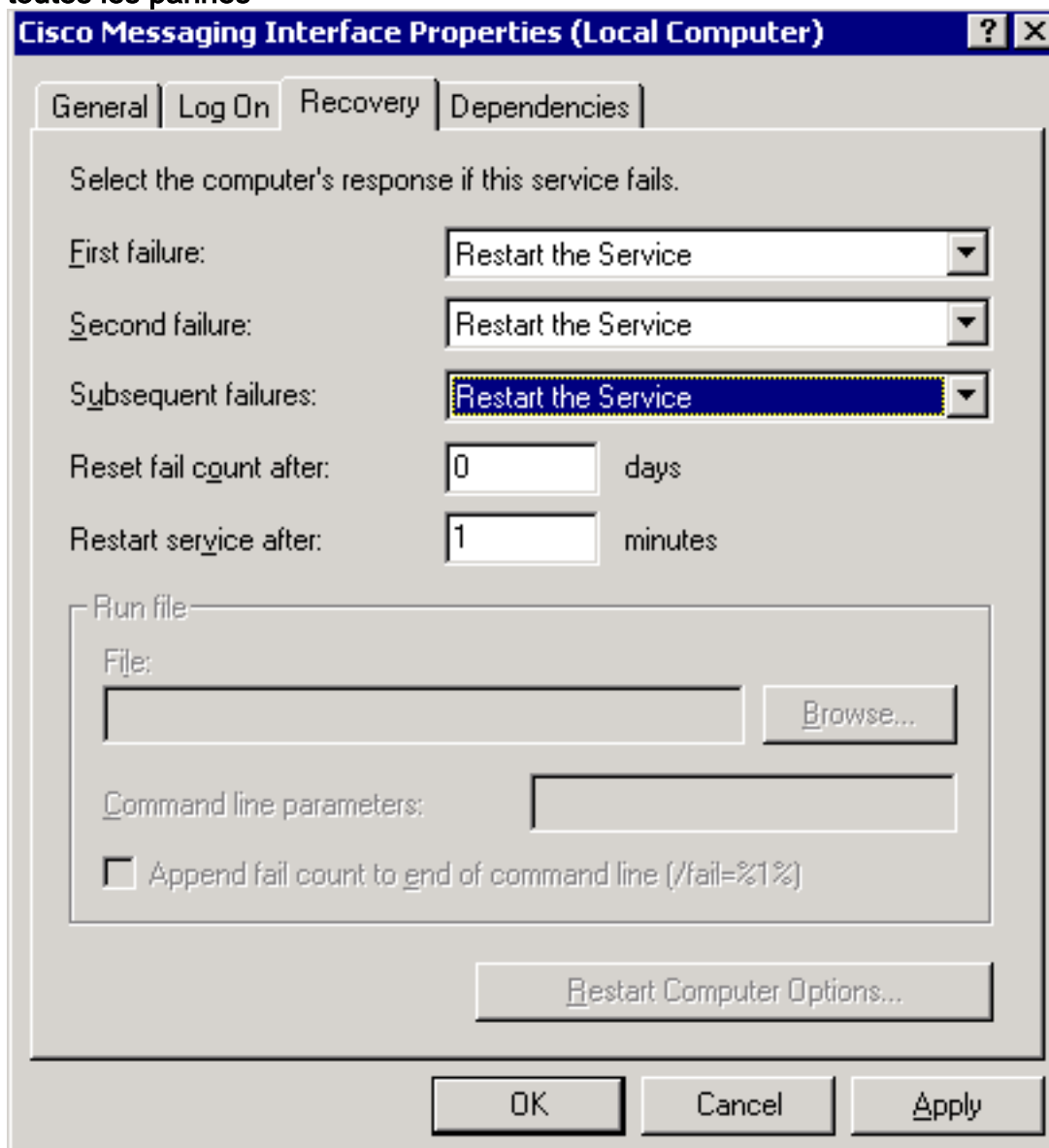
Directory Number Settings

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

Méthode de reprise au service de CTI Manager

Cisco recommande que vous placiez la méthode de reprise de tâche d'interface de message de Cisco **de redémarrer le service** pour la première panne, la deuxième panne, et les pannes ultérieures. Afin de faire ainsi, terminez-vous ces étapes :

1. Commencez le gestionnaire de services de Microsoft Windows 2000. Afin d'ouvrir des services, **Start > Programs > Administrative Tools > Services** de clic.
2. Cliquez avec le bouton droit l'**interface de message de Cisco**, et sélectionnez **Propriétés** du menu de raccourcis. L'écran de Propriétés d'interface de message de Cisco apparaît.
3. Sélectionnez l'onglet de **reprise**.
4. **La reprise** choisie le **service de la** première panne, de la deuxième panne, et des pannes ultérieures la répertoire (voir le [schéma 4](#)). **Figure 4 ? Option placez « reprise service » pour toutes les pannes**



5. Cliquez sur **Apply**.
6. Cliquez sur **OK**.

Enregistrement de téléphone

Tous les téléphones doivent s'inscrire au CallManager. Un téléphone peut être enregistré par l'enregistrement automatique, la configuration manuelle, ou le Bulk Administration Tool (BATTE).

Remarque: Pour des raisons de sécurité, l'enregistrement automatique est arrêté par défaut.

Limite de périphérique sur le CallManager

Les capacités du Cisco CallManager sont basées sur les ressources disponibles en CPU et mémoire. Chaque périphérique configuré a un « poids », qui consomme une quantité définie de ces ressources. Les périphériques tels que des passerelles, des ressources en conférence, la messagerie vocale, et d'autres applications consomment des unités basées sur leurs poids relatifs de périphérique. Ce tableau présente les poids pour différents périphériques :

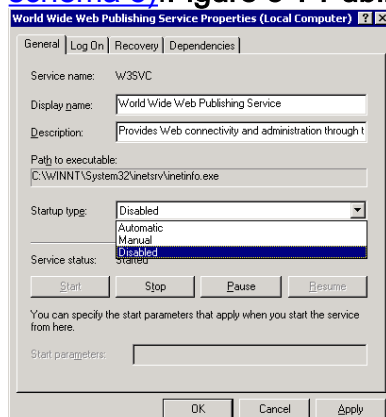
Périphérique	Poids
Téléphone IP	1
Port DS0	3
Ressource de transcodage	3
Ressource en conférence	3
BANDE	20
JTAPI	20

Toutes les unités de tous les périphériques configurés ne peuvent pas dépasser les unités maximum que le Cisco Media Convergence Server (MCS) peut prendre en charge. Les unités maximum que les MCS peuvent prendre en charge dépend du modèle de serveur. Cisco MCS 7835-1000 prend en charge jusqu'à 5000 unités.

Service d'édition de World Wide Web

Cisco ne recommande pas que vous exécutiez la publication sur le Web sur le CallManager. Afin de désactiver la publication sur le Web, terminez-vous ces étapes :

1. Commencez le gestionnaire de services de Microsoft Windows 2000. Afin d'ouvrir des services, **Start > Programs > Administrative Tools > Services de clic**.
2. Cliquez avec le bouton droit le **service d'édition de World Wide Web**, et sélectionnez **Properties**.
3. Dans l'onglet **Général**, handicapé choisi dans le **champ de type de démarrage** (voir le [schéma 5](#)). **Figure 5 ? Publication sur le Web de débronnement**



4. Cliquez sur **Apply**.
5. Cliquez sur **OK**.

Informations connexes

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