

Utilisation et configuration du point de routage CTI

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Fond](#)

[Suggestion de configuration de point de routage CTI](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Lorsqu'un appel arrive à un point d'acheminement du couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI), une demande de route est envoyée à Cisco Intelligent Contact Management (ICM), qui fournit une étiquette pour diriger l'appel vers le système de réponse vocale interactive sur IP (IVR) dans un environnement d'entreprise ou express Cisco IP Contact Center (IPCC). Ce document décrit comment router un appel quand une passerelle d'accès aux périphériques (PG) tombe en panne ou est déjà en panne.

Conditions préalables

Conditions requises

Les lecteurs de ce document doivent être bien informés de :

- Cisco CallManager
- Édition d'IPCC Enterprise de Cisco ou IPCC Express de Cisco

Composants utilisés

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

- Cisco CallManager
- Édition d'IPCC Enterprise de Cisco ou IPCC Express de Cisco

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 aux [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Fond

Un point de routage CTI indique un périphérique virtuel qui peut recevoir de plusieurs, simultanés appels pour la redirection contrôlée par l'application.

Le gestionnaire d'interface périphérique (PIM) communique avec le processus de la passerelle JTAPI (JGW), et le processus JGW communique avec le Cisco CallManager. Comme essai PIM pour aller l'active, il demande au processus JGW pour initialiser des transmissions avec le Cisco CallManager par JTAPI.

Suggestion de configuration de point de routage CTI

Quand vous configurez le point de routage CTI, il est nécessaire de considérer ces trois scénarios :

1. Le processus JGW échoue comme les appels arrivent au point de routage CTI.
2. La PAGE, à laquelle le processus JGW fonctionne, est en bas de complètement. Dans ce scénario, le point de routage CTI n'est pas enregistré.
3. La PAGE est mais le missile aux performances améliorées de Cisco ne peut pas répondre à une demande d'étiquette de point de routage CTI. Dans ce scénario, le point de routage CTI est enregistré.

Dans le premier scénario, le missile aux performances améliorées de Cisco ne peut pas fournir des directions d'artère. Quand le point de routage CTI est configuré, l'**en avant sur la** case à cocher de **panne** devrait être vérifié, suivant les indications de l'[appel en avant et de la](#) fenêtre de [configurations d'intrcpt](#). La messagerie vocale devrait indiquer que la défaillance du système ou la **destination** peut être configurée pour conduire l'appel à la réception. Ceci seulement appels d'adresses en vol ou appels passagers qui arrivent au point de routage CTI pendant que le processus ou la PAGE JGW échoue.

Remarque: Quand vous utilisez des points de routage CTI avec la réception automatique ou n'importe quelle application qui utilise des Guides vocaux, assurez-vous que le format d'enregistrement, par exemple, **u-law CCITT**, apparie le format mentionné dans les scripts. La non-concordance peut entraîner la panne aux points de routage CTI.

Figure 1 – Appel en avant et configurations d'intrcpt — Expédiez sur la panne

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 type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
Forward On Failure	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
Call Pickup Group	< None > ▼		

Dans le deuxième scénario, des appels qui arrivent au point de routage CTI ne peuvent pas être conduits par le missile aux performances améliorées. Quand le point de routage CTI est configuré, l'**en avant aucune** case à cocher de **réponse** doit être vérifiée, suivant les indications de la [figure 2](#). La messagerie vocale devrait indiquer que la défaillance du système ou la **destination** peut être configurée pour conduire l'appel à la réception.

Figure 2 – Appel en avant et configurations d'inctcpt — N'expédiez aucune réponse

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 > ▼		

Dans le troisième scénario, le missile aux performances améliorées de Cisco ne peut pas répondre à la demande de l'étiquette d'un point de routage CTI probablement due à un problème de question de script ou de configuration missile aux performances améliorées. Quand vous configurez le point de routage CTI, la case à cocher **occupée en avant** doit être vérifiée, suivant les indications de la [figure 3](#). La messagerie vocale devrait indiquer la défaillance du système, ou la **destination** peut être configurée pour conduire l'appel à la réception.

Figure 3 – Appel en avant et configurations d'inctcpt — Occupé en avant

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 > ▼		

Faites appel en avant à la panne, appelez le pas de réponse en avant, et occupé en avant d'appel peut être utilisé pour s'assurer que tout le trafic d'appel est correctement traité ou conduit. Chacun des trois peut le trafic d'appel direct à l'IPIVR ou à d'autres systèmes. Cette option peut être appliquée à toutes les utilisations de point de routage CTI.

Remarque: Si call forward all a été configuré sur le point de routage CTI, et si l'Unity est vers le bas, le faire appel en avant au pas de réponse en avant de panne et d'appel n'enverra pas l'appel à un téléphone de sauvegarde.

Remarque: Si le point de routage CTI obtient un occupé rapide ou ne s'inscrit pas au Cisco CallManager, redémarrez le service de CTI Manager dans le Cisco CallManager afin de résoudre le problème.

Informations connexes

- [Configuration de périphérique](#)
- [Configuration requise de CallManager pour IPCC](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)