

Cisco ICM PG をインストールしてAvaya Definity G3 コールセンターとインターフェイス接続させる方法

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[インストール](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Avaya Definity G3 コールセンターとインターフェイス接続するために Cisco Intelligent Contact Management (ICM) ペリフェラル ゲートウェイ (PG) をセットアップするための手順について説明します。

注: このドキュメントは、Expert Agent Selection – Preference Handling Distribution (EAS-PHD) モードで実行される Definity ECS ACD にのみ適用されます。

前提条件

要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Cisco ICM の機能および構成
- Avaya Definity G3 の機能および構成

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- すべての Cisco ICM のバージョン
- Call Visor LAN (CVLAN) サーバ ソフトウェア 6.x 以降

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してくだ

さい。

[表記法](#)

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

[インストール](#)

Cisco ICM PG とインターフェイス接続するために Avaya Definity G3 Call Center をインストールするには、次の手順を実行します。

1. CVLAN/MAPD interface for Event Minimization を **YES** に設定します。
2. CVLAN/MAPD interface Terminal End-Point Identifier (TEI) の値を **3** に設定します。
3. アクティブな関連付けを指定します。有効な値は、2048、4096、および 8192 です。この設定は Avaya からのみ変更できます。変更するには、CVLAN サーバのコードを再コンパイルする必要があります。Avaya 上で関連付けの数を設定したら、PG がこの数と一致することを確認します。
4. すべてのベクトル ディレクトリ番号 (VDN) をペリフェラル ターゲットとして設定します。
5. コール管理システム (CMS) のスキルグループ レポートに、**skillnum** 引数とすべてのモニタ対象のスキルグループ ID を含めます。

Cisco ICM PG の設定が不適切な場合、レポートやルーティングにさまざまな問題が発生する可能性があります。このような問題が発生した場合、Cisco Applications Technology Group (ATG) のテクニカル アシスタンス センター (TAC) に電話し、「GED95 - ICR システム管理者ガイドの補足」というドキュメントのコピーを依頼してください。

[関連情報](#)

- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)