

CTI ルート ポイントの設定と使用

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[CTI ルート ポイントの推奨設定](#)

[関連情報](#)

概要

コールが Computer Telephony Integration (CTI) ルート ポイントに到達すると、ルート要求が Cisco Intelligent Contact Management (ICM) に送信されます。ICM では、Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise または Express 環境の IP Interactive Voice Response (IVR) システムにコールを送るためのラベルが提供されます。このドキュメントでは、ペリフェラル ゲートウェイ (PG) に障害が発生するか、すでに発生しているときに、コールをルーティングする方法について説明します。

前提条件

要件

この文書の読者には、次の項目に関する知識が必要です。

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Enterprise Edition または Cisco IPCC Express

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。

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Enterprise Edition または Cisco IPCC Express

このドキュメントの情報は、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、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

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。

背景説明

CTI ルート ポイントは、アプリケーション制御リダイレクトのために複数の同時コールを受信できる仮想デバイスを指定します。

ペリフェラル インターフェイス マネージャ (PIM) は JTAPI Gateway (JGW) プロセスと通信し、JGW プロセスは Cisco CallManager と通信します。 PIM はアクティブになるときに、JGW プロセスに対し、JTAPI を介した Cisco CallManager との通信を初期化するように指示します。

CTI ルート ポイントの推奨設定

CTI ルート ポイントを設定するときには、次の 3 種類のシナリオを検討する必要があります。

1. コールが CTI ルート ポイントに到達した時点で JGW プロセスが失敗する。
2. JGW プロセスが実行されている PG が完全に停止する。このシナリオでは CTI ルート ポイントが登録されていません。
3. PG は稼働しているものの、Cisco ICM は CTI ルート ポイント ラベル要求に応答できない。このシナリオでは CTI ルート ポイントが登録されています。

最初のシナリオでは、Cisco ICM はルートの方角を指定できません。CTI ルート ポイントの設定時には、[\[Call Forward and Pickup Settings\] ウィンドウ](#)に示されているように [Forward On Failure] チェックボックスをオンにする必要があります。ボイスメールがシステム障害を示すようにする必要があります。あるいは、コールをフロントデスクにルーティングするように [Destination] を設定できます。この方法では、JGW プロセスまたは PG が失敗する場合に CTI ルート ポイントに着信する送信中のコール (一時的なコール) だけが解決されます。

注: 自動応答機能または音声プロンプトを使用するアプリケーションが導入されている CTI ルート ポイントを使用する場合は、録音形式 (例 : CCITT u-law) がスクリプトに記述されている形式と一致していることを確認します。不一致があると、CTI ルート ポイントで障害が発生することがあります。

図 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 >		

2 番目のシナリオでは、CTI ルート ポイントに着信するコールを ICM がルーティングできません。CTI ルート ポイントの設定時に、[図 2](#) に示すように [Forward No Answer] チェックボックスをオンにする必要があります。ボイスメールがシステム障害を示すようにする必要があります。あ

あるいは、コールをフロントデスクにルーティングするように [Destination] を設定できます。

図 2 – [Call Forward and Pickup Settings] — [Forward No Answer]

The screenshot shows the 'Call Forward and Pickup Settings' interface. It has a table with four columns: 'Voice Mail', 'Destination', and 'Calling Search Space'. The 'Forward No Answer' row is highlighted with a red box, and its checkbox is checked. A red arrow points to the checkbox, and another red arrow points to the 'Destination' text box. The 'Forward All', 'Forward Busy', and 'Forward On Failure' rows have unchecked checkboxes. The 'Calling Search Space' for all rows is set to '< None >'. At the bottom, there is a 'Call Pickup Group' dropdown menu set to '< None >'.

	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 >		

3 番目のシナリオでは、スクリプトまたは ICM 設定の問題が原因で、Cisco ICM が CTI ルート ポイントのラベル要求に応答できません。CTI ルート ポイントの設定時に、[図 3](#) に示すように [Forward Busy] チェックボックスをオンにする必要があります。ボイスメールがシステム障害を示すようにする必要があります。あるいは、コールをフロントデスクにルーティングするように [Destination] を設定できます。

図 3 – [Call Forward and Pickup Settings] — [Forward Busy]

The screenshot shows the 'Call Forward and Pickup Settings' interface. It has a table with four columns: 'Voice Mail', 'Destination', and 'Calling Search Space'. The 'Forward Busy' row is highlighted with a red box, and its checkbox is checked. A red arrow points to the checkbox, and another red arrow points to the 'Destination' text box. The 'Forward All', 'Forward No Answer', and 'Forward On Failure' rows have unchecked checkboxes. The 'Calling Search Space' for all rows is set to '< None >'. At the bottom, there is a 'Call Pickup Group' dropdown menu set to '< None >'.

	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 >		

すべてのコールトラフィックが適切に処理またはルーティングされるようにするには、[Call Forward On Failure]、[Call Forward No Answer]、および [Call Forward Busy] を使用します。この 3 つのオプションはすべて、コールトラフィックを IPIVR またはその外のシステムへ振り向けることができます。このオプションは、CTI ルート ポイントを使用する場合に常に適用されます。

注: CTI ルート ポイントで [Call Forward All] が設定されている場合に Unity が停止すると、[Call Forward on Failure] と [Call Forward no Answer] ではコールはバックアップ電話機に送信されません。

注: CTI ルート ポイントが速いビジー音を受信するか、または CTI ルート ポイントが Cisco CallManager に登録されていない場合は、問題を解決するため Cisco CallManager で CTI Manager サービスを再起動します。

関連情報

- [デバイス設定](#)
- [IPCC 用の CallManager 設定の要件](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)