

CallManager IPMA e coexistência PA

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Configuração 1: Cisco PA intercepta-a uma chamada recebida e para a frente a Cisco IPMA](#)

[Separações](#)

[Calling Search Spaces](#)

[Configuração do dispositivo:](#)

[Problemas conhecidos](#)

[Configuração 2: O IPMA intercepta-a uma chamada recebida e para a frente ao PA](#)

[Separações](#)

[Calling Search Spaces](#)

[Configuração do dispositivo:](#)

[Problemas conhecidos](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento discute como configurar o assistente do Cisco IP manager (IPMA) e o Cisco Personal Assistant (PA) para permitir que coexistam junto no CallManager da Cisco 3.3(1) e mais atrasado. Começar no CallManager da Cisco 4.0 lá é “um modo compartilhado” que não exija um ponto de rota IPMA, o Calling Search Space (CSS) /Partitions (e assim por diante) para o Modo Compartilhado de IMPA. Este documento ainda aplica-se ao modo de proxy IPMA.

O IPMA e o PA podem coexistir como parte de uma solução do CallManager da Cisco. As duas possíveis configurações são:

- **Configuração 1:** O PA intercepta chamadas recebidas para uma linha e então o IPMA intercepta os atendimentos que são distribuídos às linhas do gerente.
- **Configuração 2:** O IPMA intercepta chamadas recebidas para um gerente. Se o PA é ativo para a linha que o IPMA distribuiu o atendimento a, a seguir as regras PA são aplicadas.

Pré-requisitos

Requisitos

Não existem requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- CallManager da Cisco 3.3(1) e mais atrasado
- PA 1.3(3) e mais atrasado

Note: Começando no CallManager da Cisco 4.0, Cisco apoia a configuração de modo compartilhada no IPMA. Este documento não se aplica à configuração de modo compartilhada do IPMA como não há nenhuma necessidade para o ponto de rota IPMA, CSS/Partitions (e assim por diante) para o modo compartilhado IPMA. O documento ainda aplica-se ao modo de proxy IPMA.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Configuração 1: Cisco PA intercepta-a uma chamada recebida e para a frente a Cisco IPMA

Esta configuração é usada para permitir que o PA segure todos os atendimentos para um gerente. Por exemplo, o gerente tem uma regra PA que indique aquela em segunda a sexta-feira, de 8:00 am a 5:00 pm, atendimentos seja enviada ao telefone do trabalho. Se o gerente não está lá (por exemplo, se há uma sem resposta), a seguir os atendimentos estão enviados ao celular do gerente. Por todos dias e vezes restantes, os atendimentos são enviados ao celular. Neste caso, se um atendimento é recebido no dia útil, PA para a frente o atendimento ao telefone do trabalho do gerente. O IPMA então intercepta esta mesma chamada e vê se há um assistente on-line para esse gerente. Se há um assistente on-line, o IPMA envia o atendimento ao assistente. O IPMA pode igualmente enviar a mesma chamada a outros destinos baseados no alvo e nas regras de filtragem IPMA DivAll.

Todos os atendimentos correm através do ponto de rota IPMA. O IPMA intercepta somente aqueles que são pretendidas para as linhas do gerenciador de IPMA.

Separações

- **Gerenciadores IPMA** — Atribua esta separação às linhas do gerente que são administradas para o IPMA. Estes gerenciadores de IPMA podem ser usuários PA igualmente.
- **Ponto do Roteador IPMA** — Atribua esta separação às linhas no ponto de rota IPMA usado para interceptar chamadas recebidas às linhas do gerenciador de IPMA.
- **PA** — Atribua esta separação à linha no ponto de rota CTI usado pelo PA para interceptar chamadas recebidas aos usuários PA.
- **PA-controlado** — Atribua esta separação às linhas para todos os usuários que querem usar o PA.**Note:** As linhas de gerenciador IPMA para gerenciadores que querem usar ainda o PA

precisam de ser atribuídas à separação do Gerenciadores IPMA.

- **Todos** — Atribua esta separação às linhas para os usuários que não querem usar o IPMA ou o PA.

Calling Search Spaces

- **CSS-PA** — Este é o CSS atribuído ao ponto de rota do interceptor PA e ao ponto de rota PA usados para a funcionalidade de IVR. Este CSS contém estas separações em ordem:Ponto do Roteador IPMAPA-controladoTodos
- **Gerenciadores de IPMA** — Este é o CSS atribuído às linhas do proxy do ponto de rota e do assistente IPMA. Este CSS contém estas separações nesta ordem:Gerenciadores IPMATodos
- **CSS-IPMA-PA** — Este é o CSS atribuído aos testes padrão da tradução que são usados quando o IPMA, o PA, ou ambos estão para baixo. Este CSS contém estas separações nesta ordem:Gerenciadores IPMAPA-controladoTodos
- **All_Calls** — Este é o CSS atribuído a todas linhas restantes, gateways, PBX, e assim por diante. Este CSS contém estas separações nesta ordem:PAPonto do Roteador IPMATodos

Configuração do dispositivo:

Pontos de rota CTI	Separação	CSS
Ponto de rota IPMA	Ponto do Roteador IPMA	Gerenciadores IPMA
Ponto de rota PA para a interceptação	PA	CSS-PA
Ponto de rota PA (usado para a funcionalidade de IVR)	Todos	CSS-PA
Teste padrão da tradução	Separação	CSS
(por exemplo, 23xxx)	Todos	CSS-IPMA-PA

Note: O teste padrão da tradução deve combinar o ponto de rota DN PA e IPMA. Você pode ter testes padrão da tradução múltiplos se os DN são diferentes.

Linhas	Separação	CSS
As linhas do gerenciador de IPMA (com/sem apoio PA)	Gerenciadores IPMA	All_Calls
Outros usuários que querem o PA	PA-controlado	All_Calls
Usuários que não querem o PA	Todos	All_Calls
Portas dos media (magros) para o PA	Separação	CSS

Portas dos media para o PA	Todos	All_Calls
----------------------------	-------	-----------

Problemas conhecidos

- Para um atendimento que seja transferido do PA ao IPMA e reorientado então pelo IPMA ao assistente, as funções de Controle de chamadas do console da assistência de IPMA não trabalham. A identificação de bug Cisco [CSCdz65896 \(clientes registrados somente\)](#), que discute edições de transferência arbitrária com a coexistência PA e IPMA, segue esta edição.
- Se um assistente chama qualquer gerenciador de IPMA de uma linha do proxy, o PA ordena para esse gerenciador de IPMA não obtém aplicado.
- Um assistente não pode ter regras PA para linhas do proxy. Se o IPMA reorienta o atendimento de um gerente à linha do proxy do assistente, nenhuma instalação das regras PA para esta linha do proxy não obtém executada.

Configuração 2: O IPMA intercepta-a uma chamada recebida e para a frente ao PA

Esta configuração permite que o IPMA segure todos os atendimentos para os gerentes primeiramente. Se há um atendimento para o gerente, o IPMA aplica a filtração/regras de DivAll do gerente. Depois que as regras são aplicadas, o IPMA envia o atendimento a um número de destino. Esta pode ser o gerente ou linha do proxy do assistente ou um outro destino. Se o número de destino é o número de um usuário PA, o PA intercepta o atendimento e aplica as regras. Todos os atendimentos correm através do ponto de rota PA. O PA intercepta somente aqueles atendimentos que são pretendidos para usuários PA. Um assistente ou um outro alvo podem igualmente ser um usuário PA.

Separações

- **Gerenciadores IPMA** — Atribua esta separação às linhas para os gerenciadores de IPMA que não querem usar o PA.
- **Ponto do Roteador IPMA** — Atribua esta separação às linhas no ponto de rota IPMA usado para interceptar chamadas recebidas ao gerenciador de IPMA que linhas devem ser atribuídas esta separação.
- **PA** — Atribua esta separação à linha no ponto de rota usado pelo PA para interceptar chamadas recebidas ao PA.
- **PA-controlado** — Atribua esta separação às linhas para todos os usuários que querem usar o PA. **Note:** Igualmente atribua esta separação às linhas de gerenciador IPMA para gerenciadores que querem usar o PA.
- **Todos** — Atribua esta separação às linhas para os usuários que não querem usar o IPMA ou o PA.

Calling Search Spaces

- **Gerenciadores de IPMA** — Este é o CSS atribuído às linhas do proxy do ponto de rota e do assistente IPMA. Este CSS contém estas separações nesta ordem:PAGerenciadores IPMATodos

- **CSS-PA** — Este é o CSS atribuído ao ponto de rota do interceptor PA e ao ponto de rota PA usados para a funcionalidade de IVR. Este CSS contém estas separações nesta ordem:PA-controladoTodos
- **CSS-IPMA-PA** — Este é o CSS atribuído aos testes padrão da tradução que são usados quando o IPMA, o PA, ou ambos estão para baixo. Este CSS contém estas separações nesta ordem:Gerenciadores IPMAPA-controladoTodos
- **All_Calls** — Este é o CSS atribuído a todas linhas restantes, gateways, PBX, e assim por diante. Este CSS contém estas separações nesta ordem:Ponto do Roteador IPMAPATodos

Configuração do dispositivo:

Pontos de rota CTI		Separação	CSS
Ponto de rota IPMA		Ponto do Roteador IPMA	Gerenciadores IPMA
Ponto de rota PA para a intercepção		PA	CSS-PA
Ponto de rota PA (usado para a funcionalidade de IVR)		Todos	CSS-PA
Teste padrão da tradução	Separação		CSS
(por exemplo, 23xxx)	Todos		CSS-IPMA-PA
Linhas		Separação	CSS
O telefone do gerenciador de IPMA (sem o apoio PA)		Gerenciadores IPMA	All_Calls
O telefone do gerenciador de IPMA (com apoio PA)		PA-controlado	All_Calls
Todos usuários restantes que querem o PA		PA-controlado	All_Calls
Todos usuários restantes que não querem o PA		Todos	All_Calls
Portas dos media (magros) para o PA		Separação	CSS
Portas dos media para o PA		Todos	All_Calls

Problemas conhecidos

Se um usuário (interno ou externo) chama uma porta de voz PA e a pede então todo o usuário, o PA processa suas regras primeiramente antes que ele para a frente o atendimento a seu destino. Por exemplo, se o usuário chama e pede um gerenciador de IPMA, simplesmente as regras PA são aplicadas para este atendimento. As regras IPMA não obtêm aplicadas. Para ajudar a resolver este problema, refira a identificação de bug Cisco [CSCdz65976](#) ([clientes registrados](#)

[somente](#)), que discute uma opção para não aplicar regras PA se um atendimento é recebido em portas das mídias de Pa. Por outro lado, se o mesmo chamador chama o gerenciador de IPMA diretamente (o DN principal do gerente), a seguir trabalha muito bem. O atendimento é processado pelo IPMA primeiramente e então pelo PA como configurado.

[Informações Relacionadas](#)

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte de Produtos de Comunicação de Voz e de IP](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)