

Requisitos de Configuração do CallManager para IPCC

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Linhas ACD](#)

[Ponto de Rota CTI](#)

[Linhas Privadas](#)

[Método de Recuperação no Serviço CTI Manager](#)

[Registro do Telefone](#)

[Limitação do Dispositivo no CallManager](#)

[Serviço de Publicação na World Wide Web](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve alguns dos requisitos e das diretrizes para configurar o Cisco CallManager em um ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC).

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Administração do Cisco CallManager

Componentes Utilizados

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

- Cisco IPCC
- Cisco CallManager versões 3.0 e posterior

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.

Linhas ACD

Uma linha de Distribuição de chamada automatizada (ACD, Automated Call Distribution) é uma extensão (número de diretório) sob o controle do Cisco CallManager, que distribui automaticamente as chamadas com base em um conjunto de regras predefinido. Uma linha ACD é utilizada para fins comerciais.

O parâmetro Call Waiting na seção **Directory Number Settings** da tela Directory Number Configuration pode ser definido como Off, On ou Default. Ao configurar uma linha ACD, você deve definir o valor como **Off** (consulte a [Figura 1](#)).

Você deve apontar o parâmetro Forward Busy na seção **Call Forward and Pickup Settings** da tela Directory Number Configuration para um número de diretório alternativo caso a linha ACD esteja ocupada (consulte a [Figura 1](#)).

Figura 1 – Definir os parâmetros Call Waiting e Forward Busy

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

Devices using this Directory Number
SEP0002b9afc970
7960 (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 >

Ponto de Rota CTI

Um ponto de rota de Integração de telefonia e computador (CTI, computer telephony integration) designa um dispositivo virtual que pode receber várias chamadas simultâneas para o redirecionamento controlado por aplicativo. Ao configurar um ponto de rota CTI, a Cisco recomenda a você redirecionar Forward Busy, Forward No Answer e Forward On Failure na seção **Call Forward and Pickup Settings** da tela Directory Number Configuration (consulte a [Figura 2](#)).

Figura 2 – Redirecionar Forward Busy, Forward No Answer e Forward On Failure

Directory Number Configuration [Configure Device \(CtiRtPt2000\)](#)

Devices using this Directory Number
CtiRtPt2000 (Line 1)

Directory Number: 2000
Status: Ready

Directory Number

Directory Number*
Partition

Directory Number Settings

Voice Message Box
Calling Search Space
User Hold Audio Source
Network Hold Audio Source
Call Waiting
Activate Auto Answer Not available on this device.

Call Forward and Pickup Settings

	Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="text"/>	<input type="text" value=" < None >"/>
Forward Busy	<input type="text" value="1234"/>	<input type="text" value=" < None >"/>
Forward No Answer	<input type="text" value="1234"/>	<input type="text" value=" < None >"/>
Forward On Failure	<input type="text" value="1234"/>	<input type="text" value=" < None >"/>
Call Pickup Group	<input type="text" value=" < None >"/>	

Linhas Privadas

Ao configurar uma linha privada (número de diretório), você deve definir o parâmetro Call Waiting na seção **Directory Number Settings** da tela Directory Number Configuration como On (consulte a [Figura 3](#)).

Figura 3 – Ativar o parâmetro Call Waiting

Directory Number Configuration

[Configure Device \(SEP0002b9afc970\)](#)

Devices using this Directory Number

7940 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 >

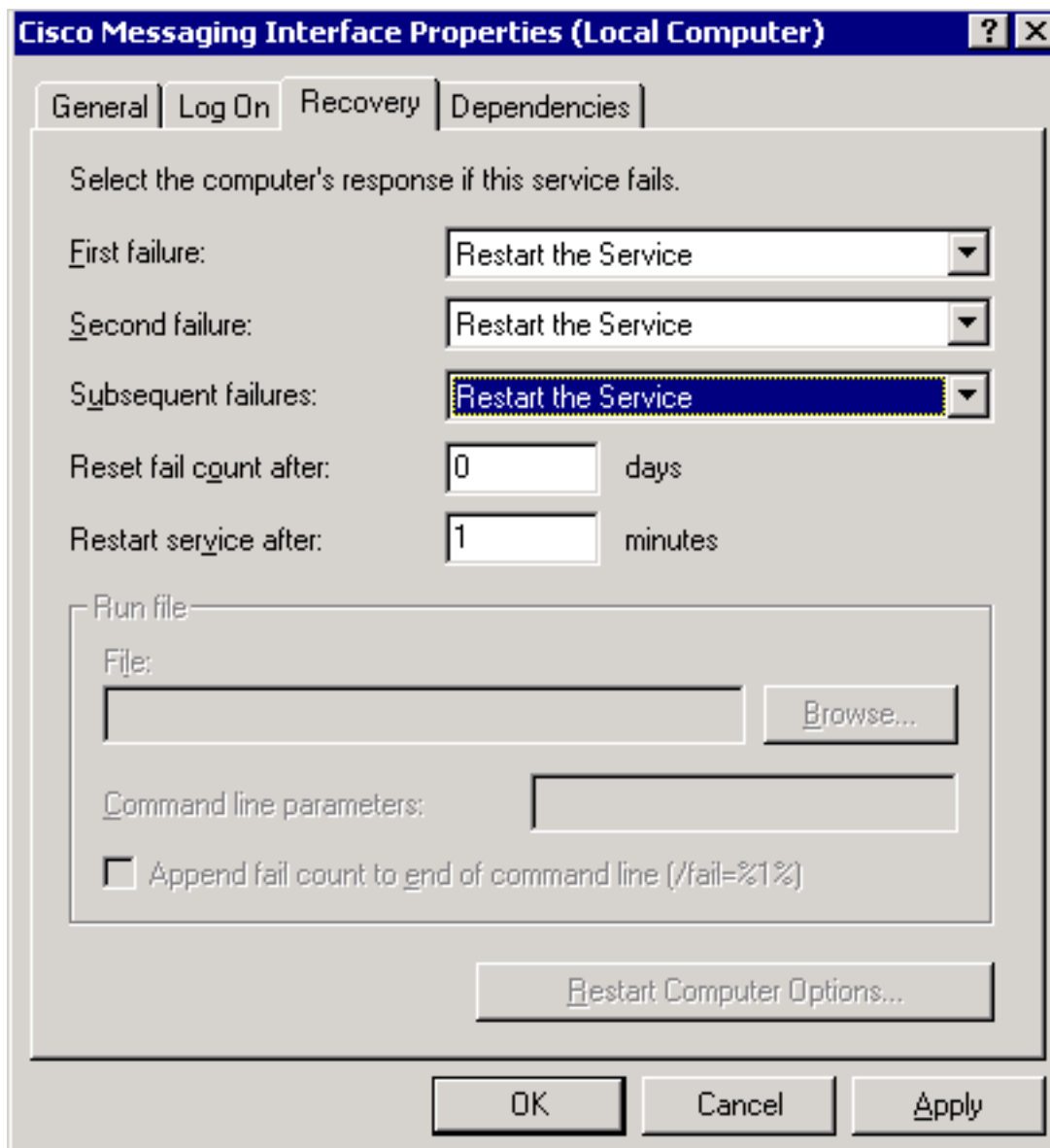
Call Waiting On

Activate Auto Answer for this Directory Number

Método de Recuperação no Serviço CTI Manager

A Cisco recomenda que você defina o método de recuperação da tarefa Cisco Message Interface como **Restart the Service** para a primeira falha, a segunda falha e as falhas subsequentes. Para isso, complete estas etapas:

1. Inicie o Microsoft Windows 2000 Services Manager. Para abrir Serviços, clique em **Iniciar > Programas > Ferramentas Administrativas > Serviços**.
2. Clique com o botão direito do mouse em **Cisco Message Interface** e selecione Properties no menu de atalho. A tela Cisco Message Interface Properties aparece.
3. Selecione a guia **Recovery**.
4. Selecione **Restart the Service** nas listas First Failure, Second Failure e Subsequent Failures (consulte a [Figura 4](#)). **Figura 4 – Defina a opção 'Restart the Service' como All Failures**



5. Clique em Apply.
6. Clique em OK.

[Registro do Telefone](#)

Todos os telefones têm que se registrar no CallManager. Um telefone pode ser registrado por meio do registro automático, da configuração manual ou da Bulk Administration Tool (BAT).

Nota: Por razões de segurança, o registro automático é desativado por padrão.

[Limitação do Dispositivo no CallManager](#)

Os recursos do Cisco CallManager se baseiam nos recursos de CPU e memória disponíveis. Cada dispositivo configurado tem um "peso", que consome uma quantidade determinada desses recursos. Os dispositivos como gateways, recursos de conferência, correio de voz e outros aplicativos consomem unidades de dispositivo com base em seus pesos de dispositivo relativos. Esta tabela lista os pesos de vários dispositivos:

Dispositivo	Peso
Telefone IP	1

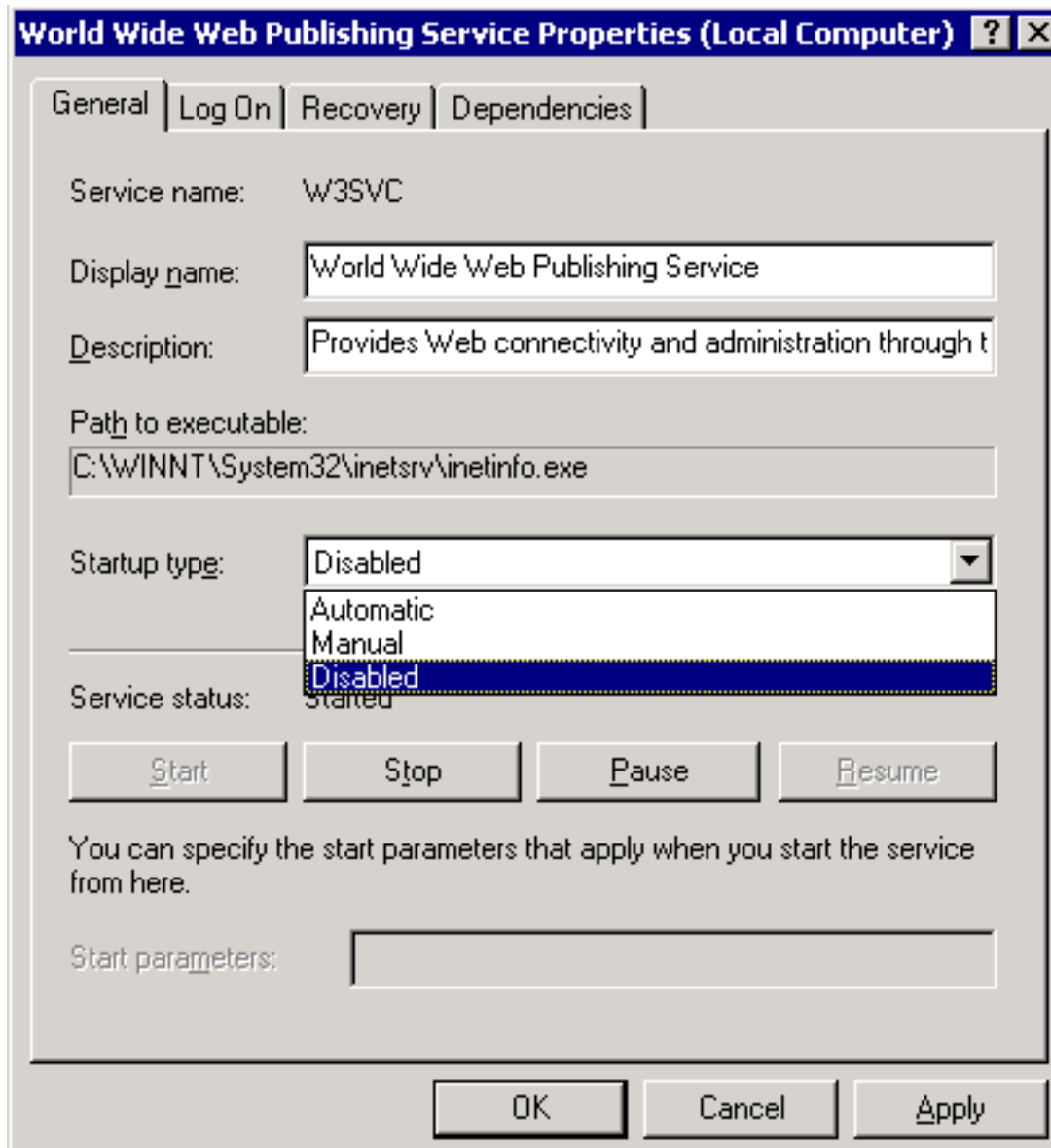
Porta DS0	3
Recurso de transcodificação	3
Recurso de conferência	3
FITA	20
JTAPI	20

O total de unidades de dispositivo de todos os dispositivos configurados não pode exceder as unidades de dispositivo máximas que o Cisco Media Convergence Server (MCS) pode suportar. O máximo de unidades de dispositivo que o MCS pode suportar depende do modelo de servidor. O Cisco MCS 7835-1000 oferece suporte a até 5000 unidades de dispositivo.

[Serviço de Publicação na World Wide Web](#)

A Cisco não recomenda que você execute a publicação na Web no CallManager. Para desabilitar a publicação na Web, complete estes passos:

1. Inicie o Microsoft Windows 2000 Services Manager. Para abrir Serviços, clique em **Iniciar > Programas > Ferramentas Administrativas > Serviços**.
2. Clique com o botão direito do mouse em **World Wide Web Publishing Service** e selecione Properties.
3. Na guia **General**, selecione Disabled no campo Startup type (consulte a [Figura 5](#)). **Figura 5 – Desabilitar publicação na Web**



4. Clique em Apply.
5. Clique em OK.

[Informações Relacionadas](#)

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)