

Configuração e uso do ponto de rota CTI

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Background](#)

[Sugestão de Configuração do Ponto de Rota CTI](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Quando uma chamada chega a um ponto de rota da Integração de telefonia e computador (CTI, computer telephony integration), uma solicitação de rota é encaminhada para o Cisco Intelligent Contact Management (ICM), que fornece um rótulo para orientar o sistema de Resposta de voz interativa IP (IVR, IP Interactive Voice Response) em um ambiente do Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise ou Express. Este documento descreve como rotear uma chamada quando há ou houve falha no Gateway periférico (PG, Peripheral Gateway).

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Leitores deste documento devem estar cientes das seguintes informações:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Enterprise Edition ou Cisco IPCC Express

[Componentes Utilizados](#)

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

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Enterprise Edition ou Cisco IPCC Express

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](#)

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

[Background](#)

Um ponto de rota CTI designa um dispositivo virtual que pode receber várias chamadas simultâneas para o redirecionamento controlado por aplicativo.

O Peripheral Interface Manager (PIM) se comunica com o processo do JTAPI Gateway (JGW), e o processo JGW se comunica com o Cisco CallManager. Enquanto o PIM tenta permanecer ativo, ele instrui o processo JGW a inicializar comunicação com o Cisco CallManager por meio de JTAPI.

[Sugestão de Configuração do Ponto de Rota CTI](#)

Quando você configura o ponto de rota CTI, é necessário considerar estes três cenários:

1. O processo JGW falha quando as chamadas chegam ao ponto de rota CTI.
2. O PG, em que o processo JGW é executado, está totalmente desativado. Nesse cenário, o ponto de rota CTI não é registrado.
3. O PG está ativado, mas o Cisco ICM é incapaz de responder a uma solicitação de rótulo do ponto de rota CTI. Nesse cenário, o ponto de rota CTI é registrado.

No primeiro cenário, Cisco ICM não pode fornecer sentidos de rota. Quando a rota CTI estiver configurada, a caixa de seleção **Forward On Failure** deverá ser marcada, conforme mostrado na janela [Call Forward and Pickup Settings](#). O correio de voz deve indicar a falha de sistema ou o **Destino** pode ser configurado para rotear a chamada para o front desk. Isso apenas atende a chamadas em voo ou transitórias que chegam ao ponto de rota CTI enquanto o processo JGW ou o PG falha.

Nota: Quando você utiliza pontos de rota CTI com o autoatendimento ou qualquer aplicativo que utilize prompts de voz, certifique-se de que o formato de gravação, por exemplo, **CCITT u-law**, corresponda ao formato mencionado nos scripts. A falta de correspondência pode causar falha nos pontos de rota CTI.

Figura 1 – Configurações de encaminhamento da chamada e de retirada — Forward on Failure

No segundo cenário, as chamadas que chegam ao ponto de rota CTI não podem ser roteadas por ICM. Quando o ponto de rota CTI é configurado, a caixa de seleção **Forward No Answer** deve ser marcada, conforme mostrado na [Figura 2](#). O correio de voz deve indicar a falha de sistema ou o **Destino** pode ser configurado para rotear a chamada para o front desk.

Figura 2 – Configurações de encaminhamento de chamada e retirada — Forward No Answer

No terceiro cenário, o Cisco ICM é incapaz de responder a uma solicitação de rótulo do ponto de rota CTI possivelmente devido a um problema no script ou na configuração de ICM. Quando você configura o ponto de rota CTI, a caixa de seleção **Forward Busy** deve ser marcada, conforme mostrado na [Figura 3](#). O correio de voz deve indicar a falha de sistema ou o **Destino** pode ser configurado para rotear a chamada para o front desk.

Figura 3 – Configurações de encaminhamento de chamada e retirada — Forward Busy

Call Forward On Failure, **Call Forward No Answer** e **Call Forward Busy** podem ser utilizados para garantir que todo o tráfego de chamada seja tratado ou roteado corretamente. Todos os três

podem direcionar tráfego de chamada para IPIVR ou outros sistemas. Essa opção pode ser aplicada a todos os usos do ponto de rota CTI.

Nota: Quando **Call Forward All** for configurado no ponto de rota CTI, e se Unity estiver desativado, Call Forward on Failure e Call Forward no Answer não enviarão a chamada para um telefone de backup.

Nota: Se o ponto de rota CTI obtiver um ocupado rapidamente ou não se registrar no Cisco CallManager, reinicie o serviço CTI Manager no Cisco CallManager para resolver o problema.

[Informações Relacionadas](#)

- [Configuração do dispositivo:](#)
- [Requisitos de Configuração do CallManager para IPCC](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)