

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Установка](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает процедуру для устанавливания Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Периферийный шлюз (PG) для взаимодействия через интерфейс с Avaya Definity Центра обработки вызовов G3.

Примечание: Этот документ только применим к ACD ECS Definity, который выполняется в Управлении диском? Распределение обработки предпочтений (EAS-PHD) режим.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Функции ICM Cisco и конфигурация
- Avaya Definity функции G3 и конфигурация

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Все Cisco ICM Version
- Call Visor LAN (CVLAN) Программное обеспечение сервера 6.x или позже

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Установка

Для установки ICM PG Cisco для взаимодействия через интерфейс с Avaya Definity Центра обработки вызовов G3, выполните эти шаги:

1. Установите интерфейс CVLAN/MAPD для Event Minimization (Минимизация событий) к **YES**.
2. Установите интерфейс CVLAN/MAPD Предельный Идентификатор конечной точки (TEI) значение к **3**.
3. Задайте активные связи. Допустимые значения являются 2048, 4096, и 8192. Можно модифицировать эту установку только от Avaya, и для этого необходимо перекомпилировать код для Сервера CVLan. Когда вы определили номер ассоциаций на Avaya, гарантируйте, что PG совпадает с этим номером.
4. Настройте все Векторные Номера каталога (VDN) как периферийные целевые объекты.
5. Включайте **аргумент skillnum** и все отслеживаемые ID квалифицированной группы в отчёте о квалифицированных группах Call Management System (CMS).

Можно встретиться с многочисленными проблемами с отчётами и маршрутизацией при настройке ICM PG Cisco неправильно. При обнаружении с такими проблемами вызовите Группу технологий Приложений Cisco (ATG) Центр технической поддержки (TAC) и запросите копию документа "GED95 - менеджер Системы ICR Гайд Дополнение".

Дополнительные сведения

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)