

# Как настроить ICD на CRA 2.2(1)

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Настройте ICD на CRA 2.2 \(1\)](#)

[Add a New User / агент](#)

[Привяжите телефон к агенту](#)

[Добавьте порт CTI](#)

[Добавьте точку маршрута CTI](#)

[Добавьте пользователя JTAPI для компонентов CTI](#)

[Создайте менеджера ресурсов](#)

[Создайте учетную запись пользователя JTAPI](#)

[Создайте группу портов CTI приложения](#)

[Создайте пользователя RM](#)

[Добавьте группу ресурсов](#)

[Добавьте сервис поддержки события](#)

[Назначьте название к приложению](#)

[Проверьте работу механизма](#)

[Установите рабочее место агента](#)

[Проверка](#)

[Устранение неполадок](#)

[Дополнительные сведения](#)

## **Введение**

Interactive Call Distribution (ICD) является приложением, которое работает на Cisco CallManager для предложения организации очереди и служб диспетчера для среды справочного стола или центра обработки вызовов. ICD может использоваться в качестве части Контактного центра ip (IPCC), но IPCC не требуется, чтобы использовать ICD. В нормальной эксплуатации агенты входят в ICD с помощью приложения на их ПК, который сигнализирует Cisco CallManager, что они готовы принять вызовы от совместно используемого вызова в номере. Этот документ предоставляет пошаговые инструкции по конфигурации ICD.

## **Предварительные условия**

### **Требования**

Этот документ предполагает, что конфигурация каталога была сделана, и Сервер приложений имеет доступ к каталогу Протокола LDAP.

## Используемые компоненты

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

- Cisco CallManager 3.1
- CRA 2.2

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

[Более подробную информацию о применяемых в документе обозначениях см. в описании условных обозначений, используемых в технической документации Cisco.](#)

## Настройте ICD на CRA 2.2 (1)

### Add a New User / агент

Выполните эти шаги для добавления нового пользователя / агент.

1. Перейдите к Странице администрирования Cisco CallManager (*[http://<IP-адрес\\_вашего>/ccmadmin/CallManager](http://<IP-адрес_вашего>/ccmadmin/CallManager)*).
2. Выберите **User> Add a New User** для создания Пользователя для Агента.
3. Введите имя, фамилию, UserID, пароль пользователя и PIN.
4. Удостоверьтесь, что флажок **Разрешать** **Использования Приложения СТИ** установлен, и нажмите **Insert**.

### Привяжите телефон к агенту

Выполните эти шаги для соединения телефона к агенту.

1. Нажмите **Device Association**.
2. Щелкните по квадратному окну налево для присвоения расширений на ICD - агентов. Каждое Рабочее место агента использует Идентификатор пользователя для регистрации. Идентификатор пользователя, с которым они входят, определяет, к какому устройству их вызовы ICD направлены. Например, если у пользователя 007 есть назначенное Расширение icd 2200, то все вызовы 007 агента передаются расширению 2200.
3. Нажмите **Update** после того, как вы сделаете выбор.

### Добавьте порт СТИ

Выполните эти шаги для добавления порта СТИ.

1. Выберите **Device> Add A New Device**. **Примечание:** Количество портов СТИ зависит от того, сколько портов доступа вы хотите в своей системе Интерактивного голосового ответа (IVR).
2. Выберите **Phone** от выпадающее меню.
3. Выберите **порт СТИ** от выпадающее меню, когда спросили относительно типа телефона.
4. Назначьте Имя устройства, Описание, Пространство поиска вызова и другие поля и затем нажмите **Insert**.
5. Нажмите **ОК** для добавления Номера каталога для порта СТИ.
6. Назначьте Номер каталога на первый порт СТИ. Этот номер должен быть уникальным. Для добавления большего количества портов СТИ повторите шаги 1 - 5. **Примечание:** Номера каталога последующих портов СТИ должны быть последовательными. **Примечание:** Удостоверьтесь, что разделение порта СТИ совпадает с разделением Агента в Cisco CallManager.

### [Добавьте точку маршрута СТИ](#)

Выполните эти шаги для добавления точки маршрута СТИ.

1. Выберите **Device> CTI Route Point** для добавления одной точки маршрута СТИ для каждого приложения, которое вызывают (например, 6000 ICD, 5555 Автоответчиков).
2. **Нажмите Add a New CTI Route Point.**
3. Назначьте Имя устройства, Описание, Аппаратный пул, Пространство поиска вызова и Местоположение, затем нажмите **Insert**.
4. Нажмите **ОК** для добавления номера каталога для линии 1 из точки маршрута СТИ.
5. Назначьте Номер каталога на точку маршрута и нажмите **Insert**. Это - номер, который вызывают, чтобы перейти к Приложению ICD. Этот номер должен быть уникальным.

### [Добавьте пользователя JTAPI для компонентов СТИ](#)

Выполните эти шаги для добавления пользователя JTAPI для компонентов СТИ.

1. Выберите **User> Add a New User**, чтобы добавить Пользователя jtarpi и привязать порты СТИ и точки маршрута СТИ, созданные ранее.
2. Назначьте идентификатор пользователя и пароль для вашего Пользователя jtarpi. **Примечание:** Позвольте потребностям **Использования Приложения СТИ** быть проверенными для этого пользователя. Нажмите **Insert** для завершения этого шага.
3. Привяжите порты СТИ и точку маршрута Пользователю jtarpi и нажмите **Device Association** на левой части окна.
4. Нажмите **Select Devices** для поиска портов СТИ.
5. Установите флажки рядом со своими портами СТИ и точкой маршрута СТИ из списка устройств от вашего поиска. **Примечание:** Переключатели **No Primary Extension** и **No ICD Extension** должны быть установлены. Нажмите **Update**, когда вы будете закончены. После соединения портов СТИ и точки маршрута, вы тогда рассматриваете их перечисленный как "Управляемые Устройства" на странице User Information.

## [Создайте менеджера ресурсов](#)

Выполните эти шаги для создания Менеджера ресурсов.

1. Выберите **User> Add a New User**, чтобы создать пользователя Менеджера ресурсов и привязать все устройства, которые принимают звонки ICD, как определено в шаге 1 предыдущей процедуры.
2. Назначьте UserID и Пароль пользователя для пользователя RM. **Примечание:** Позвольте потребностям **Использования Приложения CTI** быть проверенными для этого пользователя. **Щелкните Insert (Вставить)**.
3. Привяжите телефоны всех агентов к пользователю RM и нажмите **Device Association** на левой части окна.
4. Ищите телефоны Агента и установите флажки. **Примечание:** Переключатели **No Primary Extension** и **No ICD Extension** должны быть установлены. **Нажмите кнопку Update (Обновить)**. После соединения телефонов к пользователю RM вы рассматриваете их перечисленный как "Управляемые Устройства" на странице User Information.

## [Создайте учетную запись пользователя JTAPI](#)

Выполните эти шаги для создания Учетной записи пользователя JTAPI. Администрирование приложения может быть найдено в <http://<ipaddressofCM>/appadmin/>.

1. Создайте Пользователя jtapri. (Это совпадает, пользователь, созданный ранее в [Добавляют Пользователя JTAPI для компонентов CTI](#).) Из Главного меню нажимают **JTAPI**.
2. Введите IP-адрес Cisco CallManager, имя пользователя и пароль JTAPI, и нажмите **Update**.

## [Создайте группу портов CTI приложения](#)

Выполните эти шаги для создания группы портов CTI приложения.

1. Нажмите **CTI Port Group**.
2. Выберите **Applications** от выпадающее меню и нажмите **Next**.
3. Назначьте номер ссылки (положительное положительное) и начальная буква и последний порт CTI, в котором вы создали [Добавляет порт CTI](#) и нажимает **Update**.

## [Создайте пользователя RM](#)

Выполните эти шаги для создания пользователя RM.

1. От страницы конфигурации группы портов CTI нажмите **Main Menu**.
2. Из Главного меню нажимают **Resource Manager**.
3. Введите IP-адрес Cisco CallManager и имени пользователя и пароля RM, в котором вы создали [Создают Менеджера ресурсов](#). Нажмите **Update**, когда вы будете закончены.

## [Добавьте группу ресурсов](#)

Выполните эти шаги для добавления группы ресурсов.

1. Нажмите **Resource Groups** из меню на левой части окна для добавления Группы ресурсов.
2. Нажмите **Resource Group** для добавления новой Группы ресурсов.
3. Назначьте название для Группы ресурсов, а также ID Группы ресурсов (положительное положительное). Назначьте агентов на Группу ресурсов с помощью стрелок посреди страницы и нажмите **Update**.

## [Добавьте сервис поддержки события](#)

Выполните эти шаги для добавления сервиса поддержки события.

1. Нажмите **Event Service Desk** из меню на левой стороне окна.
2. Нажмите **Event Service Desks** для добавления нового Сервиса поддержки события.
3. Назначьте название к Сервису поддержки события, а также ID Сервисов поддержки события (положительное положительное) и выберите Resource Selection Criteria. Назначьте Совокупность ресурсов (группа ресурсов, в которой вы создали [Добавляет Группа ресурсов](#)) быть привязанным к Сервису поддержки события. Нажмите **Update** для выполнения этого шага.
4. Необходимо теперь видеть Сервис поддержки события, который вы просто создали перечисленный на окне. Нажмите **Main Menu** для возврата к главному меню из меню на левой стороне окна.

## [Назначьте название к приложению](#)

Выполните эти шаги для присвоения названия к приложению.

1. Нажмите **Telephony Applications**.
2. Нажмите **Application** для добавления нового приложения.
3. Назначьте название к своему приложению (например, ICD). Выберите сценарий от выпадающее меню для ICS (выберите icd.aef), и нажмите **Next**.
4. Назначьте эти параметры на приложение: **Точка маршрута СТИ:** как в [добавляют пользователя JTAPI для компонентов СТИ](#). **ЭСР:** как в [добавляют сервис поддержки события](#). **Примечание:** Необходимо учитывать регистр. **Максимальное число Сеансов:** Это зависит от того, сколько портов СТИ вы создали в [Добавлении порта СТИ](#). Общее максимальное число сеансов для всех приложений равно количеству портов СТИ в вашей группе СТИ.
5. Выберите **Yes** для включения к приложению.
6. Выберите DelayWhileQueued, WelcomePrompt и QueuePrompt, который вы хотели бы играемый во время приложения ICD и нажали бы **Update**. **Примечание:** Значение DelayWhileQueued задерживает вызов с очередями в потоке операций. Удостоверьтесь, что значение для DelayWhileQueued является "not set" для обнуления. При настройке нуля для этого параметра результат может состоять в том, что вызовы не становятся с очередями.
7. Нажмите **Main Menu**.

## [Проверьте работу механизма](#)

Выполните эти шаги для проверки работы механизма.

1. Нажмите **Engine** из главного меню.
2. Нажмите **"Start Engine" (Запустить процессор)**. Если двигатель уже запущен, нажмите **Stop Engine** и затем перезапустите его.
3. Проверьте **Автообновление каждые 3 секунды** коробка. Когда все настроено правильно, Приложение, RM-CM, HTTP, и Подсистемам JTAPl нужно перечислить IN\_SERVICE для их статуса.

## [Установите рабочее место агента](#)

Выполните эти шаги для установки рабочего места агента.

1. Как только вы загрузили и установили щелчок Рабочего места агента значок **Рабочего места агента** к тому, чтобы быть входом в систему.
2. Нажмите **Login** и введите идентификатор пользователя своего Агента (например, 007). **Примечание:** Не используйте символы верхнего регистра для этого идентификатора пользователя, поскольку вход в систему агента только передает символы нижнего регистра к Cisco CallManager.
3. Введите IP-адрес своего Cisco CallManager и нажмите **OK**.
4. Нажмите **Available**, чтобы позволить агенту начинать прием в соответствии с вызовами от сценария ICD. Поскольку проблемы с агентом входят, проверьте имя пользователя для символов верхнего регистра. Если агент все еще неспособен войти, открыть кэйс ТАС (Центра технической поддержки) и подключить вход в систему ПК Агента, расположенного в *C:/program files/wfavvid/AgentDesktop (xx) .txt*.

## [Проверка](#)

В настоящее время для этой конфигурации нет процедуры проверки.

## [Устранение неполадок](#)

Для этой конфигурации в настоящее время нет сведений об устранении проблем.

## [Дополнительные сведения](#)

- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)
- [Устранение неполадок в системах IP-телефонии Cisco](#)
- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)