

Взаимодействие IPMA CallManager и PA

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Конфигурация 1: Точки пересечения PA Cisco Входящий вызов и Вперед это к IPMA Cisco](#)

[Отделения](#)

[Пространства поиска вызова](#)

[Конфигурация устройства](#)

[Известные проблемы](#)

[Конфигурация 2: Точки пересечения IPMA Входящий вызов и Вперед это к PA](#)

[Отделения](#)

[Пространства поиска вызова](#)

[Конфигурация устройства](#)

[Известные проблемы](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ обсуждает, как настроить Cisco IP Manager Assistant (IPMA) и Cisco Personal Assistant (PA), чтобы позволить им сосуществовать вместе в Cisco CallManager 3.3 (1) и позже. При начале в Cisco CallManager 4.0 существует "Совместно используемый Режим", который не требует Точки маршрута IPMA, Пространство поиска вызова (CSS) / Отделения (и т.д) для Общего узла IMPA. Этот документ все еще применяется к Режиму проху IPMA.

IPMA и PA могут сосуществовать как часть решения Cisco CallManager. Эти две возможных конфигурации:

- [Конфигурация 1](#): PA перехватывает входящие вызовы для линии, и затем IPMA перехватывает вызовы, которые направлены к линиям менеджера.
- [Конфигурация 2](#): IPMA перехватывает входящие вызовы для менеджера. Если PA активен для линии, к которой IPMA направил вызов, то правила PA применены.

Предварительные условия

Требования

Для этого документа отсутствуют особые требования.

Используемые компоненты

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

- Cisco CallManager 3.3 (1) и позже
- РА 1.3 (3) и позже

Примечание: Запускаясь в Cisco CallManager 4.0, Cisco поддерживает Совместно используемую Конфигурацию режима в IPMA. Этот документ не применяется к Совместно используемой Конфигурации режима IPMA, поскольку нет никакой потребности в Точке маршрута IPMA, CSS/Отделения (и т.д) для Общего узла IPMA. Документ все еще применяется к Режиму проху IPMA.

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.](#)

Конфигурация 1: Точки пересечения РА Cisco Входящий вызов и Вперед это к IPMA Cisco

Эта конфигурация используется, чтобы позволить РА обрабатывать все призывы к менеджеру. Например, у менеджера есть правило РА, которое сообщает, что в понедельник в течение пятницы, с 8:00 до 17:00, вызовы передаются рабочему телефону. Если менеджер не там (например, если никто не отвечает), то вызовы передаются сотовому телефону менеджера. В течение всех других дней и времен, вызовы переведены к сотовому телефону. В этом случае, если вызов принят в рабочий день, РА переводит вызов к рабочему телефону менеджера. IPMA тогда перехватывает это то же самое вызов и видит, существует ли онлайн помощник для того менеджера. Если существует онлайн помощник, IPMA передает вызов помощнику. IPMA может также передать то же самое вызов другим назначениям на основе цели IPMA DivAll и правил фильтрации.

Все вызовы текут через точку маршрута IPMA. IPMA только перехватывает тех, которые предназначены для линий диспетчера IPMA.

Отделения

- **Диспетчеры IPMA** — Назначают это разделение на линии менеджера, которые администрируемы для IPMA. Эти диспетчеры IPMA могут быть пользователями РА также.
- **Точка IPMA - маршрута** — Назначает это разделение на линии на Точке маршрута IPMA, используемой для прерывания входящих вызовов к линиям диспетчера IPMA.
- **РА** — Назначает это разделение на линию на точке маршрута CTI, используемой РА перехватывать входящие вызовы пользователям РА.

- **Управляемый РА** — Назначают это разделение на линии для всех пользователей, которые хотят использовать РА. **Примечание:** Семейства диспетчеров IPMA для администраторов, которые хотят использовать РА все еще, должны быть назначены на разделение Диспетчеров IPMA.
- **Все** — Назначают это разделение на линии для пользователей, которые не хотят использовать или IPMA или РА.

Пространства поиска вызова

- **CSS-РА** — Это - CSS, назначенный на Точку маршрута станции перехвата РА и Точку маршрута РА, используемую для функциональных возможностей IVR. Этот CSS содержит эти отделения в заказе: Точка IPMA - маршрута Управляемый РА Все
- **Диспетчеры IPMA** — Это - CSS, назначенный на Точку маршрута IPMA и линии прокси помощника. Этот CSS содержит следующие разделы в таком порядке: Диспетчеры IPMA Все
- **CSS-IPMA-РА** — Это - CSS, назначенный на шаблоны трансляции, которые используются, когда или IPMA, РА, или оба не работают. Этот CSS содержит следующие разделы в таком порядке: Диспетчеры IPMA Управляемый РА Все
- **All_Calls** — Это - CSS, назначенный на все другие линии, шлюзы, PBXs, и т.д. Этот CSS содержит следующие разделы в таком порядке: РА Точка IPMA - маршрута Все

Конфигурация устройства

Точки маршрута CTI	Разделение	CSS
Точка маршрута IPMA	Точка IPMA - маршрута	Диспетчеры IPMA
Точка маршрута РА для перехвата	РА	CSS-РА
Точка маршрута РА (используемый для функциональных возможностей IVR)	Все	CSS-РА
Шаблон трансляции	Разделение	CSS
(например, 23xxx)	Все	CSS-IPMA-РА

Примечание: Шаблон трансляции должен совпасть и с РА и с DN точки маршрута IPMA. Если DN являются другими, у вас могут быть множественные шаблоны трансляции.

Линии	Разделение	CSS
Линии Диспетчера IPMA (с/без поддержкой РА)	Диспетчеры IPMA	All_Calls
Другие пользователи, которые хотят РА	Управляемый РА	All_Calls

Пользователи, которые не хотят РА	Все	All_Calls
Коммуникационные порты (Skinny) для РА	Разделение	CSS
Медиапорты для РА	Все	All_Calls

Известные проблемы

- Для вызова, который передан от РА до IPMA и затем перенаправлен IPMA помощнику, не работают функции управления вызовом помощника IPMA Консоула. Идентификатор ошибки Cisco [CSCdz65896 \(только зарегистрированные клиенты\)](#), который обсуждает проблемы произвольной передачи с РА и сосуществованием IPMA, отслеживает эту проблему.
- Если вызовы секретаря какой-либо диспетчер IPMA от линии прокси, правила РА для того диспетчера IPMA не становятся прикладными.
- У помощника не может быть правил РА для линий прокси. Если IPMA перенаправляет вызов менеджера к линии помощника прокси, любая настройка правил РА для этой линии прокси не становятся выполняемыми.

Конфигурация 2: Точки пересечения IPMA Входящий вызов и Вперед это к РА

Эта конфигурация позволяет IPMA обрабатывать все призывы к менеджерам сначала. Если существует призыв к менеджеру, IPMA применяет filtering/DivAll правила менеджера. После того, как правила применены, IPMA передает вызов к назначенному номеру. Это может быть или менеджером или линией помощника прокси или другим назначением. Если назначенный номер является номером пользователя РА, РА перехватывает вызов и применяет правила. Все вызовы текут через Точку маршрута РА. РА только перехватывает те вызовы, которые предназначены для пользователей РА. Помощник или другая цель могут также быть пользователем РА.

Отделения

- **Диспетчеры IPMA** — Назначают это разделение на линии для диспетчеров IPMA, которые не хотят использовать РА.
- **Точка IPMA - маршрута** — Назначает это разделение на линии на Точке маршрута IPMA, используемой для прерывания входящих вызовов к линиям диспетчера IPMA, должен быть назначен это разделение.
- **РА** — Назначает это разделение на линию на Точке маршрута, используемой РА перехватывать входящие вызовы к РА.
- **Управляемый РА** — Назначают это разделение на линии для всех пользователей, которые хотят использовать РА. **Примечание:** Также назначьте это разделение на семейства диспетчеров IPMA для администраторов, которые хотят использовать РА.
- **Все** — Назначают это разделение на линии для пользователей, которые не хотят использовать или IPMA или РА.

Пространства поиска вызова

- **Диспетчеры IPMA** — Это - CSS, назначенный на Точку маршрута IPMA и линии прокси помощника. Этот CSS содержит следующие разделы в таком порядке:РАДиспетчеры IPMAВсе
- **CSS-PA** — Это - CSS, назначенный на Точку маршрута станции перехвата PA и Точку маршрута PA, используемую для функциональных возможностей IVR. Этот CSS содержит следующие разделы в таком порядке:Управляемый PAВсе
- **CSS-IPMA-PA** — Это - CSS, назначенный на шаблоны трансляции, которые используются, когда или IPMA, PA, или оба не работают. Этот CSS содержит следующие разделы в таком порядке:Диспетчеры IPMAУправляемый PAВсе
- **All_Calls** — Это - CSS, назначенный на все другие линии, шлюзы, PBXs, и т.д. Этот CSS содержит следующие разделы в таком порядке:Точка IPMA - маршрутаPAВсе

Конфигурация устройства

Точки маршрута CTI	Разделение	CSS
Точка маршрута IPMA	Точка IPMA - маршрута	Диспетчеры IPMA
Точка маршрута PA для перехвата	PA	CSS-PA
Точка маршрута PA (используемый для функциональных возможностей IVR)	Все	CSS-PA
Шаблон трансляции	Разделение	CSS
(например, 23xxx)	Все	CSS-IPMA-PA
Линии	Разделение	CSS
Телефон Диспетчера IPMA (без поддержки PA)	Диспетчеры IPMA	All_Calls
Телефон Диспетчера IPMA (с поддержкой PA)	Управляемый PA	All_Calls
Все другие пользователи, которые хотят PA	Управляемый PA	All_Calls
Все другие пользователи, которые не хотят PA	Все	All_Calls
Коммуникационные порты (Skinny) для PA	Разделение	CSS
Медиапорты для PA	Все	All_Calls

Известные проблемы

Если пользователь (внутренний или внешний) вызывает голосовой порт РА и затем просит какого-либо пользователя, РА обрабатывает свои правила сначала, прежде чем он переведет вызов своему назначению. Например, если вызовы пользователя и просят диспетчера IPMA, только правила РА применены для этого вызова. Правила IPMA не становятся прикладными. Чтобы помочь решить эту проблему, обратитесь к идентификатору ошибки Cisco [CSCdz65976 \(только зарегистрированные клиенты\)](#), который обсуждает опцию для не применения правил РА, если вызов принят в портах средств адаптера порта. С другой стороны, если тот же абонент вызывает диспетчера IPMA непосредственно (первичный DN менеджер), то это хорошо работает. Вызов обработан IPMA сначала и затем РА согласно конфигурации.

[Дополнительные сведения](#)

- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов голосовой и IP-связи](#)
- [Устранение неполадок в системах IP-телефонии Cisco](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)