

Конфигурационные требования CallManager для IPCC

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Линии ACD](#)

[Точка маршрута CTI](#)

[Частные каналы](#)

[Метод восстановления на сервисе диспетчера CTI](#)

[Регистрация телефона](#)

[Ограничение устройства на CallManager](#)

[Сервис веб-публикации](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает некоторые требования и рекомендации для настройки Cisco CallManager в Cisco IP Contact Center (IPCC) среда.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Администрирование Cisco CallManager

Используемые компоненты

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

- Cisco IPCC
- Версии Cisco CallManager 3.0 и 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.](#)

Линии ACD

Линия Автоматического распределения вызовов (ACD) является расширением (номер каталога), который находится под контролем Cisco CallManager, который автоматически распределяет вызовы на основе predetermined ряда правил. Линия ACD используется для бизнес-целей.

Параметр Ожидания вызова под разделом **Настроек номера каталога** на экране Directory Number Configuration может быть установлен на Выключено, На, или По умолчанию. При настройке линии ACD необходимо установить значение в **Выключено** (см. [рисунок 1](#)).

Необходимо указать Forward Busy параметр под разделом **Установок переадресации и приема вызовов** на экране Directory Number Configuration к альтернативному номеру каталога в случае, если линия ACD занята (см. [рисунок 1](#)).

Рисунок 1 – набор ожидание вызова и Forward Busy параметры

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

Devices using this Directory Number
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 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 >

Точка маршрута СТИ

Точка маршрута интеграции компьютерной телефонии (СТИ) определяет виртуальное устройство, которое может получить множественный, одновременные вызовы для управляемого приложениями перенаправления. При настройке точки маршрута СТИ Cisco рекомендует перенаправить Переадресацию при занятости, Forward No Answer, и Вперед На Сбое в разделе **Установок переадресации и приема вызовов** по экрану Directory Number Configuration (см. [рисунок 2](#)).

Рисунок 2 – перенаправляет переадресацию при занятости, Forward No Answer, и передает на сбое

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 >"/>	

Частные каналы

При настройке частного канала (номер каталога) необходимо установить параметр Ожидания вызова под разделом **Настроек номера каталога** на экране Directory Number Configuration к **На** (см. [рисунок 3](#)).

Рисунок 3 – включает параметр ожидания вызова

Directory Number Configuration

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

Devices using this Directory Number

SEP0002b9afc970
7940 (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 >

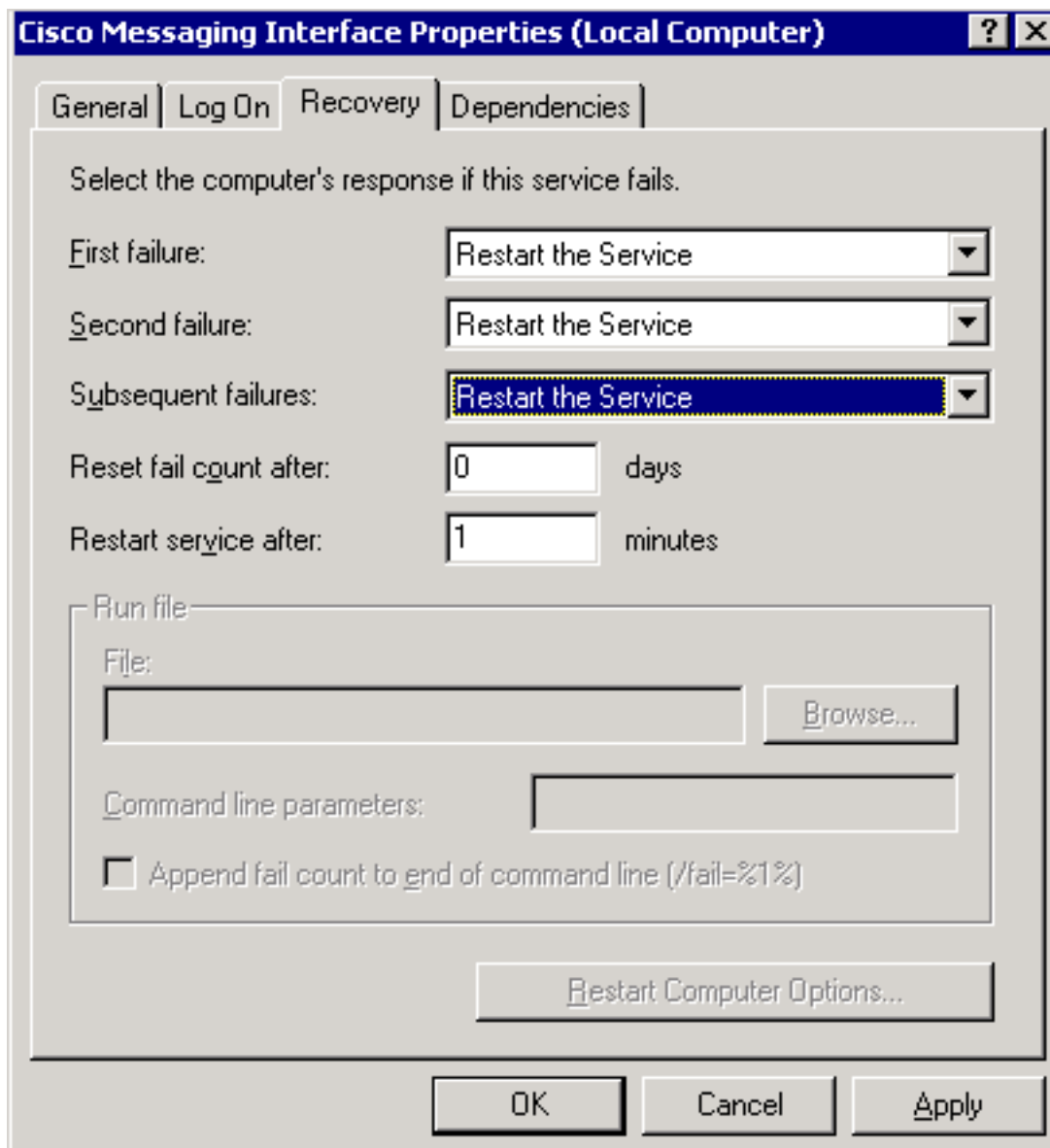
Call Waiting On

Activate Auto Answer for this Directory Number

[Метод восстановления на сервисе диспетчера СТИ](#)

Cisco рекомендует установить метод восстановления задачи Cisco Message Interface **Перезапустить Сервис** для Первого сбоя, Второго неудачного завершения и последующих сбоев. В заказе для этого выполняют эти шаги:

1. Запустите менеджера сервисов Microsoft Windows 2000. Для открытия Сервисов нажмите **Start> Programs> Administrative Tools> Services**.
2. Щелкните правой кнопкой мыши **Cisco Message Interface** и выберите **Properties** из контекстного меню. Экран Cisco Message Interface Properties появляется.
3. Выберите вкладку **Recovery**.
4. Выберите **Restart the Service** от первого Сбоя, Второго неудачного завершения и списков последующих сбоев (см. [рисунок 4](#)). Рисунок 4 – набор 'Перезапуск сервисная' опция для всех сбоев



5. Щелкните "Применить".

6. Нажмите кнопку ОК.

[Регистрация телефона](#)

Все телефоны должны зарегистрироваться в CallManager. Телефон может быть зарегистрирован посредством автоматической регистрации, настройки вручную или Bulk Administration Tool (BAT).

Примечание: Из соображений безопасности автоматическая регистрация выключена по умолчанию.

[Ограничение устройства на CallManager](#)

Возможности Cisco CallManager основываются на доступном ЦП и ресурсах памяти. Каждое настроенное устройство имеет "вес", который использует сумму набора этих ресурсов. Устройства, такие как шлюзы, циркулярные ресурсы, голосовая почта и другие приложения используют модули устройства на основе своих относительных весов устройства. Эта таблица приводит веса для различных устройств:

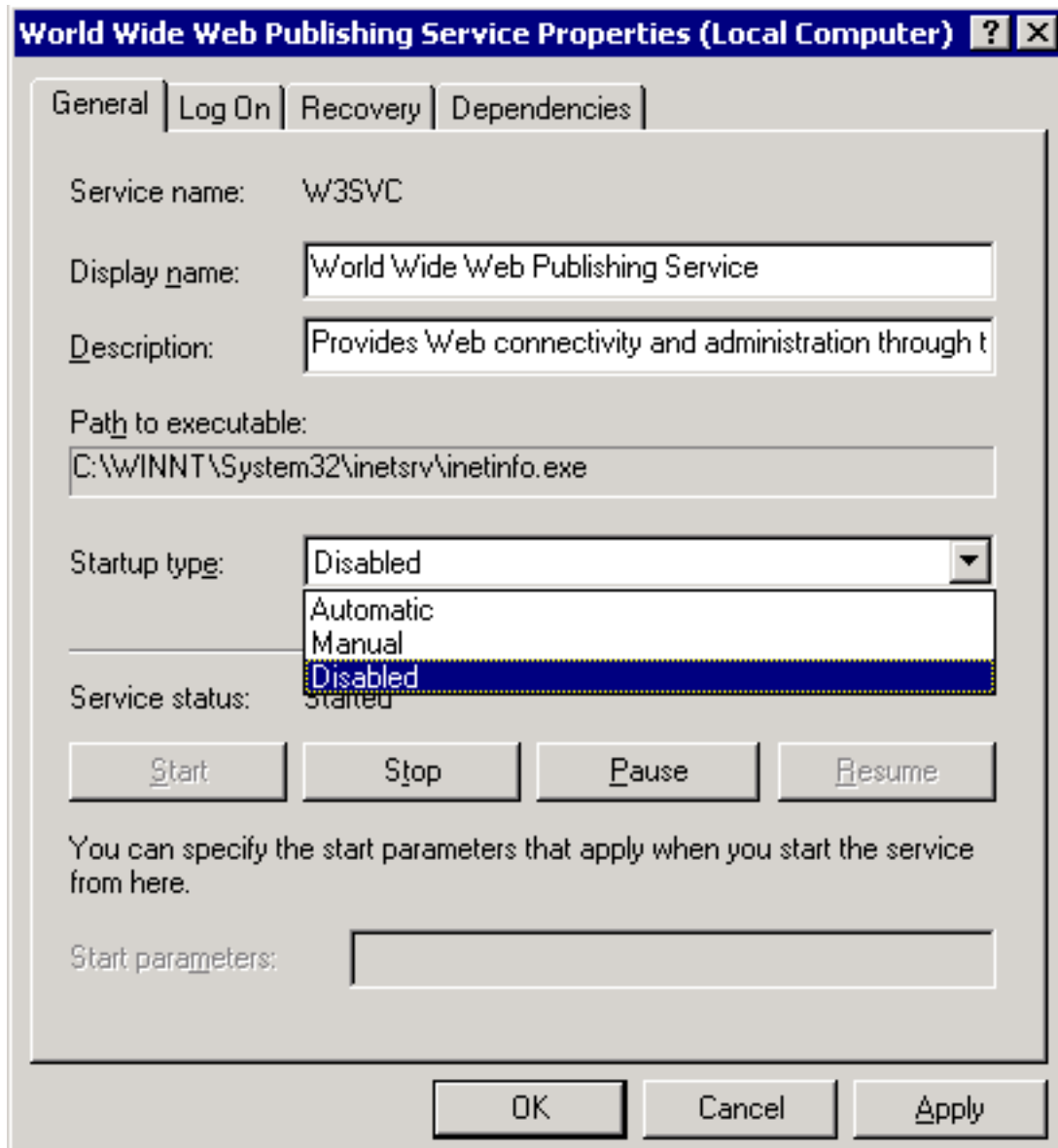
Устройство	Вес
IP-телефон	1
Порт DS0	3
Перекодировка ресурса	3
Циркулярный ресурс	3
ЛЕНТА	20
JTAPI	20

Общие модули устройства всех настроенных устройств не могут превысить модули максимального числа устройств, которые может поддерживать Сервер медиа-конвергенции Cisco (MCS). Модули максимального числа устройств, которые может поддерживать MCS, зависят от модели сервера. Cisco MCS 7835-1000 поддерживает до 5000 модулей устройства.

Сервис веб-публикации

Cisco не рекомендует выполнить Веб - публикацию на CallManager. Для отключения Веба - публикации выполните эти шаги:

1. Запустите менеджера сервисов Microsoft Windows 2000. Для открытия Сервисов нажмите **Start> Programs> Administrative Tools> Services**.
2. Щелкните правой кнопкой мыши **Сервис веб-публикации** и выберите **Properties**.
3. Во **Вкладке Общие** выберите **Disabled** в поле типа **Запуска** (см. [рисунок 5](#)). Рисунок 5 – отключает веб - публикацию



4. Щелкните "Применить".
5. Нажмите кнопку ОК.

[Дополнительные сведения](#)

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