

Предложение по конфигурации точек маршрута CTI

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Базовая информация](#)

[Предложение по конфигурации точек маршрута CTI](#)

[Дополнительные сведения](#)

[Введение](#)

При возникновении вызова на точке маршрута CTI запрос маршрута перенаправляется в Cisco Intelligent Contact Management (ICM), где предоставляется метка для перенаправления вызова в систему IP Interactive Voice Response (IVR) в среде Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise или Express. В этом документе описано, как маршрутизировать вызов, если периферийный шлюз (PG) не работает или прерывает работу вследствие сбоя.

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

Читатели этого документа должны иметь представление о следующих темах:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Enterprise Edition или Cisco IPCC Express

[Используемые компоненты](#)

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

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Enterprise Edition или Cisco IPCC Express

Сведения, приводимые в этом документе, были получены на материале устройств в специальной лабораторной среде. Все описываемые в данном документе устройства были запущены со стандартными заводскими настройками. Если ваша сеть работает в реальных условиях, убедитесь, что вы понимаете потенциальное воздействие каждой команды.

[Условные обозначения](#)

Дополнительные сведения об условных обозначениях в документах приведены на веб-странице [Вспомогательные условные обозначения Cisco](#).

Базовая информация

Точка маршрута CTI означает виртуальное устройство, которое может получать несколько одновременных сигналов для программного перенаправления.

Диспетчер Peripheral Interface Manager (PIM) взаимодействует с процессом JTAPI Gateway (JGW), а процесс JGW взаимодействует с Cisco CallManager. Диспетчер PIM пытается стать активным и запрашивает у процесса JGW начала инициализации связи с Cisco CallManager посредством JTAPI.

Предложение по конфигурации точек маршрута CTI

При настройке точки маршрута CTI необходимо учесть следующие три сценария:

1. Процесс JGW завершается со сбоем при появлении вызовов на точке маршрута CTI.
2. Периферийный шлюз, на котором работает процесс JGW, полностью выключен. В этом сценарии точка маршрутизации CTI не зарегистрирована.
3. Периферийный шлюз работает, однако Cisco ICM не может ответить на запрос метки точки маршрута CTI. В этом сценарии точка маршрутизации CTI зарегистрирована.

В первом сценарии Cisco ICM не может предоставить направление маршрута. Если точка маршрута CTI настроена, флажок **Forward On Failure** должен быть установлен, как показано в окне [Параметры переадресации и приема вызовов](#). О сбое в системе может оповещать голосовая почта, или параметр **Destination** может быть настроен для переадресации вызова на регистрацию. Это применимо только к вызовам в процессе передачи или к переходным вызовам, которые появляются на точке маршрута CTI при сбое процесса JGW или периферийного шлюза.

Примечание: При использовании точек маршрута CTI с автосекретарем или любым приложением, использующим голосовые запросы, убедитесь, что формат записи, например **CCITT u-law**, соответствует формату, указанному в сценариях. Несоответствие может привести к сбою на точках маршрута CTI.

Рис. 1. Параметры переадресации и приема вызовов – переадресация при сбое

	Voice Mail	Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="checkbox"/>		< None >
Forward Busy	<input type="checkbox"/>		< None >
Forward No Answer	<input type="checkbox"/>		< None >
Forward On Failure	<input checked="" type="checkbox"/>		< None >
Call Pickup Group			< None >

Во втором сценарии вызовы, которые приходят на точку маршрута CTI, не могут быть маршрутизированы с помощью ICM. Если точка маршрута CTI настроена, флажок **Forward No Answer** должен быть установлен, как показано на [рис. 2](#). О сбое в системе может

оповещать голосовая почта, или параметр **Destination** может быть настроен для переадресации вызова на регистрацию.

Рис. 2. Параметры переадресации и приема вызовов – переадресация при отсутствии ответа

Call Forward and Pickup Settings			
	Voice Mail	Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
Forward Busy	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
Forward No Answer	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
Forward On Failure	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
Call Pickup Group	< None > ▼		

В третьем сценарии Cisco ICM не может ответить на запрос метки точки маршрута CTI, возможно, по причине, связанной со сценарием или с конфигурацией ICM. При настройке точки маршрута CTI необходимо установить флажок **Forward Busy**, как показано на [рис. 3](#). О сбое в системе может оповещать голосовая почта, или параметр **Destination** может быть настроен для переадресации вызова на регистрацию.

Рис. 3. Параметры переадресации и приема вызовов – переадресация при занятой линии

Call Forward and Pickup Settings			
	Voice Mail	Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
Forward Busy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
Forward No Answer	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
Forward On Failure	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
Call Pickup Group	< None > ▼		

Call Forward On Failure, **Call Forward No Answer** и **Call Forward Busy** могут быть использованы для правильной обработки и маршрутизации всего трафика вызовов. Все три сценария могут перенаправлять трафик вызовов в систему IPIVR или в другие системы. Этот параметр может быть применен ко всем пользователям точки маршрута CTI.

Примечание: Если **Call Forward All** был настроен на точке маршрута CTI и при этом сервер Unity отключен, **Call Forward on Failure** и **Call Forward no Answer** не будут отправлять вызов на резервный телефон.

Примечание: Если точка маршрута CTI получает сигнал занятости линии или не регистрируется на Cisco CallManager, перезапустите службу CTI Manager в Cisco CallManager для устранения этой неполадки.

Дополнительные сведения

- [Конфигурация устройства](#)
- [Требования к конфигурации CallManager для IPCC](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)