

Конфигурация и использование точки маршрутизации CTI

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[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, 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 в документах см. Cisco Technical Tips Conventions.](#)

Общие сведения

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 Call Forward and Pickup Settings. 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: Когда вы используете точки маршрута CTI с автоответчиком или любым приложением, которое использует голосовые инструкции, удостоверьтесь, что формат записи, например, **u-law CCITT**, совпадает с форматом, упомянутым в сценариях. Несоответствие может привести к сбою на точках маршрута CTI.

Рисунок 1 – установки переадресации и приема вызовов — передают на сбой

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 type="checkbox"/> | <input type="text"/> | < None > ▾ |
| Forward On Failure | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="text"/> | < 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 On Failure** 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.

Рисунок 2 – установки переадресации и приема вызовов — Forward No Answer

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 ICM Cisco неспособен ответить на запрос метки точки маршрута CTI возможно из-за проблемы сценария или проблемы конфигурации ICM. При настройке точки маршрута CTI флажок **Forward On Failure** 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.

Рисунок 3 – установки переадресации и приема вызовов — переадресация при занятости

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: Когда **Переадресация всех вызовов** был настроен на точке маршрута CTI, и если Unity не работает, то **Переадресация вызовов на Сбое** и **Переадресации вызовов при отсутствии ответа** не передаст вызов к резервному телефону.

Примечание: Если точка маршрута CTI получает сигнал занятости или не регистрируется в Cisco CallManager, перезапускает сервис Диспетчера CTI в Cisco CallManager, чтобы решить вопрос.

[Дополнительные сведения](#)

- [Конфигурация устройства](#)
- [Конфигурационные требования CallManager для IPCC](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)