

安装 Cisco ICM PG 与 Avaya Definity G3 呼叫中心相接

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[安装](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述步骤设置Cisco Intelligent Contact Management (ICM)外围网关(PG)协调与Avaya Definity G3呼叫中心。

注意： 在专家级的座席选择运行-首选处理分配的本文只是可适用的对Definity ecs acd (EAS-PHD)模式。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco ICM功能和配置
- Avaya Definity G3功能和配置

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- 所有Cisco ICM版本
- CallVisor LAN (CVLAN)服务器软件6.x或以上

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

安装

为了安装Cisco ICM PG协调与Avaya Definity G3呼叫中心，请完成这些步骤：

1. 设置事件最小化的CVLAN/MAPD接口为**YES**。
2. 设置CVLAN/MAPD接口Terminal End-Point Identifier (TEI)值到**3**。
3. 指定激活的关联。有效值是2048，4096和8192。您能修改此仅设置从Avaya，并且如此执行，您必须重新编译CVLAN服务器的代码。当您设置关联数量Avaya的时，请保证PG匹配此编号。
4. 配置所有矢量目录号(VDNs)作为外围设备目标。
5. 包括skillnum参数，并且在呼叫管理系统(CMS)技能组的所有受监视技能组ID报告。

如果不正确地，配置Cisco ICM PG您能遇到与报告和路由的许多问题。如果遇到这样问题，请呼叫Cisco应用技术组(ATG)技术支持中心(TAC)并且请求本文"GED95的复制- ICR系统管理器指南补充条款”。

相关信息

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)