

如何配置 CRA 2.2(1) 的 ICD

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[配置在CRA 2.2\(1\)的ICD](#)

[添加一个新用户/代理](#)

[连结电话与代理程序](#)

[添加一个CTI端口](#)

[添加一个CTI路由点](#)

[添加CTI组件的一个JTAPI用户](#)

[创建资源管理器](#)

[创建JTAPI用户帐号](#)

[创建应用程序的CTI端口组](#)

[创建RM用户](#)

[添加资源组](#)

[添加一个事件服务台](#)

[分配名称到应用程序](#)

[验证引擎操作](#)

[安装Agent Desktop](#)

[验证](#)

[故障排除](#)

[相关信息](#)

简介

交互式呼叫分配(ICD)是在Cisco CallManager运行提供队列和分派服务呼叫中心或支持中心环境的应用程序。作为IP Contact Center (IPCC)一部分，ICD可以使用，但是IPCC没有要求使用ICD。在正常使用，座席日志到ICD里使用在发信号Cisco CallManager的他们的PC的一应用程序他们准备数量上接受从一共享呼叫的呼叫。本文提供逐步ICD配置说明。

先决条件

要求

本文假设，目录配置完成，并且应用服务器访问轻量级目录访问协议(LDAP)目录。

[使用的组件](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco CallManager 3.1
- CRA 2.2

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](#)。

[配置在CRA 2.2\(1\)的ICD](#)

[添加新用户/代理](#)

完成这些步骤添加新用户/代理。

1. 去Cisco CallManager管理页(*您的CallManager>/ccmadmin/的http:// < IP地址*)。
2. 选择**用户> Add a new User**创建您的代理程序的一个用户。
3. 输入名字、姓氏、UserID、用户密码和PIN。
4. 确保**Enable CTI Application Use**方框被检查并且点击**插入键**。

[连结电话与代理程序](#)

完成这些步骤连结电话与代理程序。

1. 点击**设备关联**。
2. 点击方形框对左侧分配扩展到您的ICD代理程序。每Agent Desktop使用用户ID登陆。他们登陆与的用户ID确定哪个设备他们的ICD呼叫被指向。例如，如果用户007有一个已分配ICD分机2200，然后所有代理程序007's呼叫被发送对分机2200。
3. 在您做一选择后，请点击**更新**。

[添加CTI端口](#)

完成这些步骤添加CTI端口。

1. 选择**Device > Add a New Device**。**注意**：CTI端口数量依靠多少个接入端口您在您的交互语音应答(IVR)系统想要。
2. 选择从下拉菜单的**电话**。
3. 选择从下拉菜单的**CTI端口**，当询问为电话种类。
4. 分配设备名、说明、呼叫搜索空间和其他字段然后单击**插入键**。
5. 点击OK键添加您的CTI端口的目录号。
6. 分配目录号到第一个CTI端口。此编号一定是唯一。为了添加更多CTI端口，请重复步骤1至5。**注意**：随后的CTI端口目录号一定连续的。**注意**：确保CTI端口分区是同在Cisco CallManager的代理程序分区一样。

[添加CTI路由点](#)

完成这些步骤添加每CTI路由点。

1. 选择**Device > CTI Route Point**添加例如呼叫的每应用程序的一个CTI路由点(6000个ICD , 5555 Auto Attendant。
2. 单击 **Add a New CTI Route Point**。
3. 分配设备名、说明、设备池、呼叫搜索空间和位置，然后单击**插入键**。
4. 单击OK键添加每CTI路由点的线路的1目录号。
5. 分配目录号到路由点并且单击**插入键**。这是呼叫去ICD应用程序的编号。此编号一定是唯一。

[添加CTI组件的JTAPI用户](#)

完成这些步骤添加CTI组件的一个JTAPI用户。

1. 选择**用户> Add a new User**添加JTAPI用户并且关联CTI端口，并且CTI路由点创建前。
2. 为您的JTAPI用户分配用户ID和密码。**注意： Enable CTI Application Use**需要被检查此用户。单击**插入键**完成此步骤。
3. 关联CTI端口和路由点对JTAPI用户并且在窗口的左边单击**设备关联**。
4. 单击**选择设备**搜索您的CTI端口。
5. 在您的CTI端口旁边检查从设备列表的方框和CTI路由点从您的搜索的。**注意： 不应该选择主分机和ICD分机**单选按钮。当你完成的时候，请点击**更新**。在您关联CTI端口和路由点后您然后看到作为“被控制的设备”列出的他们在User Information页。

[创建资源管理器](#)

完成这些步骤创建资源管理器。

1. 选择**用户> Add a new User**创建资源管理器用户和关联接纳ICD呼叫如对上一步骤的step1定义的所有设备。
2. 为RM用户分配UserID和用户密码。**注意： Enable CTI Application Use**需要被检查此用户。单击 **Insert**。
3. 关联所有代理程序的电话给RM用户并且在窗口的左边单击**设备关联**。
4. 搜索代理程序的电话并且检查方框。**注意： 不应该选择主分机和ICD分机**单选按钮。单击**更新**。在您连结电话与您的RM用户后，您看到他们列出了作为“控制设备”在User Information页。

[创建JTAPI用户帐号](#)

完成这些步骤创建JTAPI用户帐号。应用管理可以在[http:// <ipaddressofCM>/appadmin/](http://<ipaddressofCM>/appadmin/)找到。

1. 创建JTAPI用户。(这匹配用户建立前在[添加CTI组件的一个JTAPI用户](#)。)从主菜单单击**JTAPI**。
2. 输入思科呼叫管理器IP地址， JTAPI用户名和密码，并且单击**更新**。

[创建应用程序的CTI端口组](#)

完成这些步骤创建应用程序的CTI端口组。

1. 点击**CTI端口组**。
2. 选择从下拉菜单的**应用程序**并且**其次**单击。
3. 分配参考编号(正整数)和初始并且持续您创建[添加CTI端口](#)并且单击**更新的CTI端口**。

[创建RM用户](#)

完成这些步骤创建RM用户。

1. 从CTI端口组配置页，请点击**主菜单**。
2. 从主菜单单击**资源管理器**。
3. 输入Cisco CallManager的IP地址，并且该RM的用户名和密码您创建[创建资源管理器](#)。当你完成的时候，请点击**更新**。

[添加资源组](#)

完成这些步骤添加每资源组。

1. 在窗口添加的左边单击从菜单的**资源组**每资源组。
2. 点击**资源组**添加每新的资源组。
3. 为资源组分配名称，以及资源Group ID (正整数)。分配代理程序到使用箭头的资源组在页中间并且点击**更新**。

[添加事件服务台](#)

完成这些步骤添加事件服务台。

1. 点击从菜单的**事件服务台**在窗口的左手边。
2. 点击**事件服务台**添加一个新的事件服务台。
3. 分配名称到事件服务台，以及事件服务台ID (正整数)并且选择资源选择标准。分配用事件服务台(资源组该您创建[添加资源组](#))将关联的资源池。点击**更新**完成此步骤。
4. 您应该当前看到该的事件服务台您创建列出在窗口。点击**主菜单**返回到从菜单的主菜单在窗口的左手边。

[分配名称到应用程序](#)

完成这些步骤分配名称对应用程序。

1. 点击**电话应用程序**。
2. 点击**应用程序**添加新应用。
3. 分配名称到您的应用程序(例如，ICD)。选择从下拉菜单的脚本ICS的(挑选icd.aef)并且其次单击。
4. 分配这些参数到应用程序：**CTI路由点**：和请[添加CTI组件的JTAPI用户](#)。**ESD**：和请[添加一个事件服务台](#)。**注意**：此用户名区分大小写。**塞申斯最大**：这依靠多少个CTI端口您在[添加创建CTI端口](#)。会话的总最大所有应用程序的与CTI端口数量是相等的在您的CTI组中。
5. 选择是启用到应用程序。
6. 选择您会想要播放放在ICD应用程序时的DelayWhileQueued、WelcomePrompt和QueuePrompt并且点击**更新**。**注意**：DelayWhileQueued值延迟在工作流内的一排队呼叫。确保DelayWhileQueued的值没有调整到零。如果配置零此参数的，结果可以是呼叫不被队列。

7. 点击**主菜单**。

[验证引擎操作](#)

完成这些步骤验证引擎操作。

1. 点击从主菜单的**引擎**。
2. 点击**启动引擎**。如果引擎已经开始，请点击**终止引擎**然后重新启动它。
3. 检查**自动刷新每3秒**方框。当所有正确地配置，应用程序、RM-CM、HTTP和JTAPI子系统应该有为他们的状态列出的IN_SERVICE。

[安装Agent Desktop](#)

完成这些步骤安装Agent Desktop。

1. 一旦下载并且安装Agent Desktop单击**Agent Desktop图标**到是登录。
2. 点击“**Login**”并且输入您的代理程序的userid (例如， 007)。注意：请勿使用大写字符此userid，座席登录只通过小写字母到Cisco CallManager。
3. 输入您的思科呼叫管理器IP地址并且点击OK键。
4. 点击**联机**允许代理程序开始接收从ICD脚本的呼叫。对于与座席登录的问题，请检查用户名大写字符。如果代理程序无法登录，打开TAC案例和附加注册代理程序的PC查找在 **C** : /program文件/wfavvid/AgentDesktop(xx).txt。

[验证](#)

当前没有可用于此配置的验证过程。

[故障排除](#)

目前没有针对此配置的故障排除信息。

[相关信息](#)

- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#)
- [技术支持 - Cisco Systems](#)