

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[ACD线路](#)

[CTI 路由点](#)

[专用线路](#)

[在CTI Manager服务的恢复方法](#)

[电话注册](#)

[在CallManager的设备限制](#)

[Web发布服务](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述某些需求和指南配置在Cisco IP Contact Center (IPCC)环境的Cisco CallManager。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager管理

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco IPCC
- Cisco CallManager 版本 3.0 及更高版本

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](#)。

ACD线路

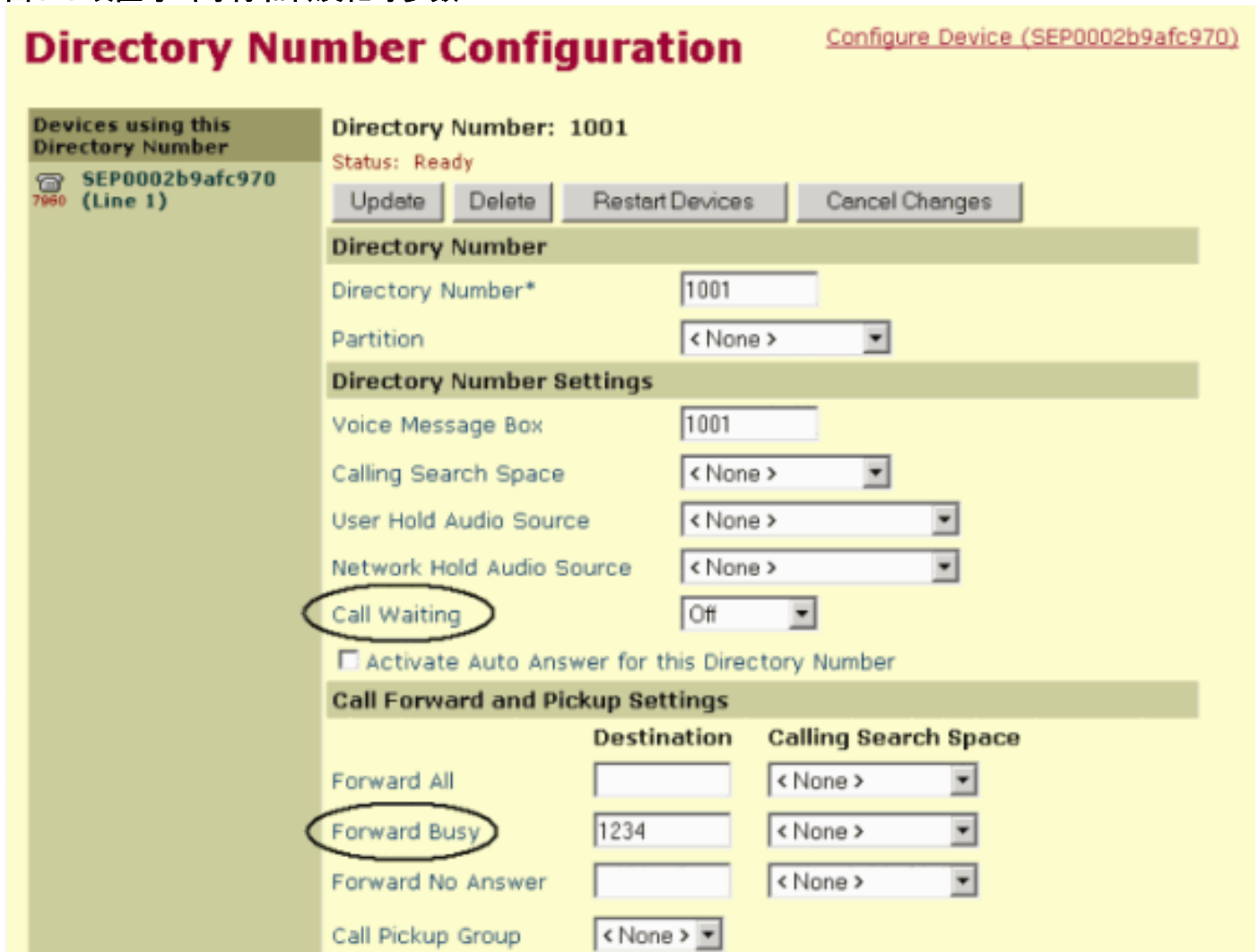
Automated Call Distribution (ACD)线路是受Cisco CallManager的控制，自动地分配根据预先定义的一套的规则的分机的(目录号)。使用得ACD线路为企业目的。

在**目录编号设置**部分下的呼叫等待参数在Directory Number Configuration屏幕可以设置到，或者默认。当您配置ACD线路时，您必须设置值到(请参见 [图1](#))。

您必须指向向前忙碌参数在Directory Number Configuration屏幕的**呼叫转发和摘机设置**部分下一个

代替目录号，万一ACD线路忙碌(请参见图1)。

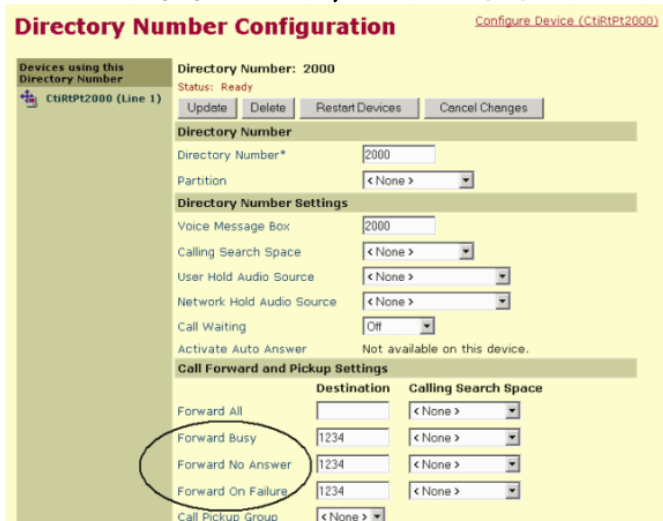
图1 ? 设置呼叫等待和转发忙碌参数



CTI 路由点

计算机电话集成(CTI)路由点选定能接收多个的一个虚拟设备，应用程序控制的重定向的同步呼叫。当您配置CTI路由点时，思科建议您重定向向前忙碌，前转无应答和转发在失败呼叫转发和摘机设置部分的关于Directory Number Configuration屏幕(请参见图2)。

图2 ? 重定向向前忙碌，前转无应答和转发在失败



专用线路

当您配置专用线路(目录号)，您必须设置呼叫等待参数在Directory Number Configuration屏幕的目录编号设置部分下至开(请参见图3)。

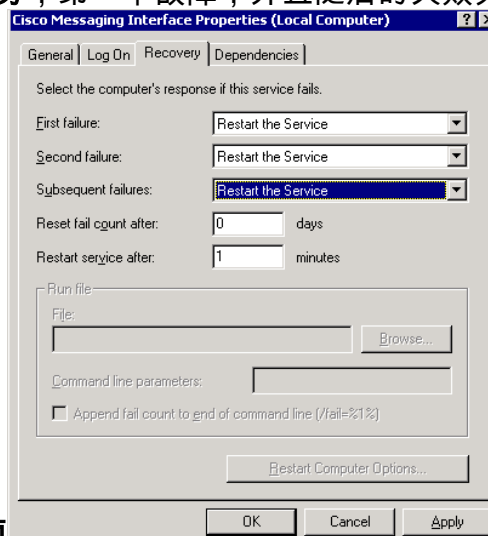
图3 ? 打开呼叫等待参数



在CTI Manager服务的恢复方法

思科建议您设置Cisco消息接口任务的恢复方法重新启动第一失败、第二个故障和随后的失败的服务。为了执行如此，请完成这些步骤：

1. 启动Microsoft Windows 2000服务管理器。为了开始服务，请点击Start > Programs > Administrative Tools > Services。
2. 用鼠标右键单击Cisco消息接口，并且选择从快捷菜单的属性。Cisco消息接口属性屏幕出现。
3. 选择Recovery选项。
4. 选择重新启动从第一失败的服务，第二个故障，并且随后的失败列出(请参见图4)。图4 ? 设置



所有失败的‘重新启动服务’选项

5. 单击 **Apply**。
6. 单击 **Ok**。

电话注册

所有电话必须注册与CallManager。电话可以通过自动注册、手动配置或者批量管理工具(BAT)注册。

注意：默认情况下由于安全原因，自动注册被关闭。

在CallManager的设备限制

Cisco CallManager的功能根据联机CPU和内存资源。每已配置设备有“重要性”，浪费一定数量的这些资源。设备例如网关、会议资源、语音邮件和其他应用程序消耗根据他们的相对设备权重的元件单位。此表列出多种设备的重要性：

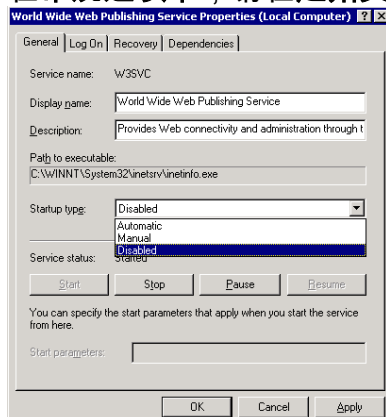
设备	权重
IP 电话	1
DS0端口	3
转码的资源	3
会议资源	3
磁带	20
JTAPI	20

配置的所有设备总元件单位不可以超出Cisco Media Convergence Server的最大元件单位(MCS)可以支持。MCS可以支持的最大元件单位取决于服务器型号。至5000个元件单位的Cisco MCS 7835-1000支持。

Web发布服务

思科不建议您运行在CallManager的Web发布。为了禁用Web发布，请完成这些步骤：

1. 启动Microsoft Windows 2000服务管理器。为了开始服务，请点击**Start > Programs > Administrative Tools > Services**。
2. 用鼠标右键单击**Web发布服务**，并且选择**属性**。
3. 在**常规选项卡**，请在**起始类型**字段选择**已禁用**(请参见图5)。图5 ? 禁用Web发布



4. 单击 **Apply**。
5. 单击 **Ok**。

相关信息

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)