

针对IPCC的CallManager配置需求

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

Directory Number Configuration Configure Device (SEP0002b9afc970)

Devices using this Directory Number
SEP0002b9afc970 (Line 1)

Directory Number: 1001
Status: Ready

Update Delete Restart Devices Cancel Changes

Directory Number

Directory Number* 1001
Partition <None >

Directory Number Settings

Voice Message Box 1001
Calling Search Space <None >
User Hold Audio Source <None >
Network Hold Audio Source <None >
Call Waiting Off

Activate Auto Answer for this Directory Number

Call Forward and Pickup Settings

	Destination	Calling Search Space
Forward All		<None >
Forward Busy	1234	<None >
Forward No Answer		<None >
Call Pickup Group		<None >

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

Directory Number Configuration

[Configure Device \(CtiRtPt2000\)](#)

Devices using this Directory Number

CtiRtPt2000 (Line 1)

Directory Number: 2000
Status: Ready

Update Delete Restart Devices Cancel Changes

Directory Number

Directory Number* 2000
Partition < None >

Directory Number Settings

Voice Message Box 2000
Calling Search Space < None >
User Hold Audio Source < None >
Network Hold Audio Source < None >
Call Waiting Off
Activate Auto Answer Not available on this device.

Call Forward and Pickup Settings

	Destination	Calling Search Space
Forward All		< None >
Forward Busy	1234	< None >
Forward No Answer	1234	< None >
Forward On Failure	1234	< None >
Call Pickup Group	< None >	

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

Directory Number Configuration

[Configure Device \(SEP0002b9afc970\)](#)

Devices using this Directory Number

SEP0002b9afc970 (Line 1)

Directory Number: 1001
Status: Ready

Update Delete Restart Devices Cancel Changes

Directory Number

Directory Number* 1001

Partition < None >

Directory Number Settings

Voice Message Box 1001

Calling Search Space < None >

User Hold Audio Source < None >

Network Hold Audio Source < None >

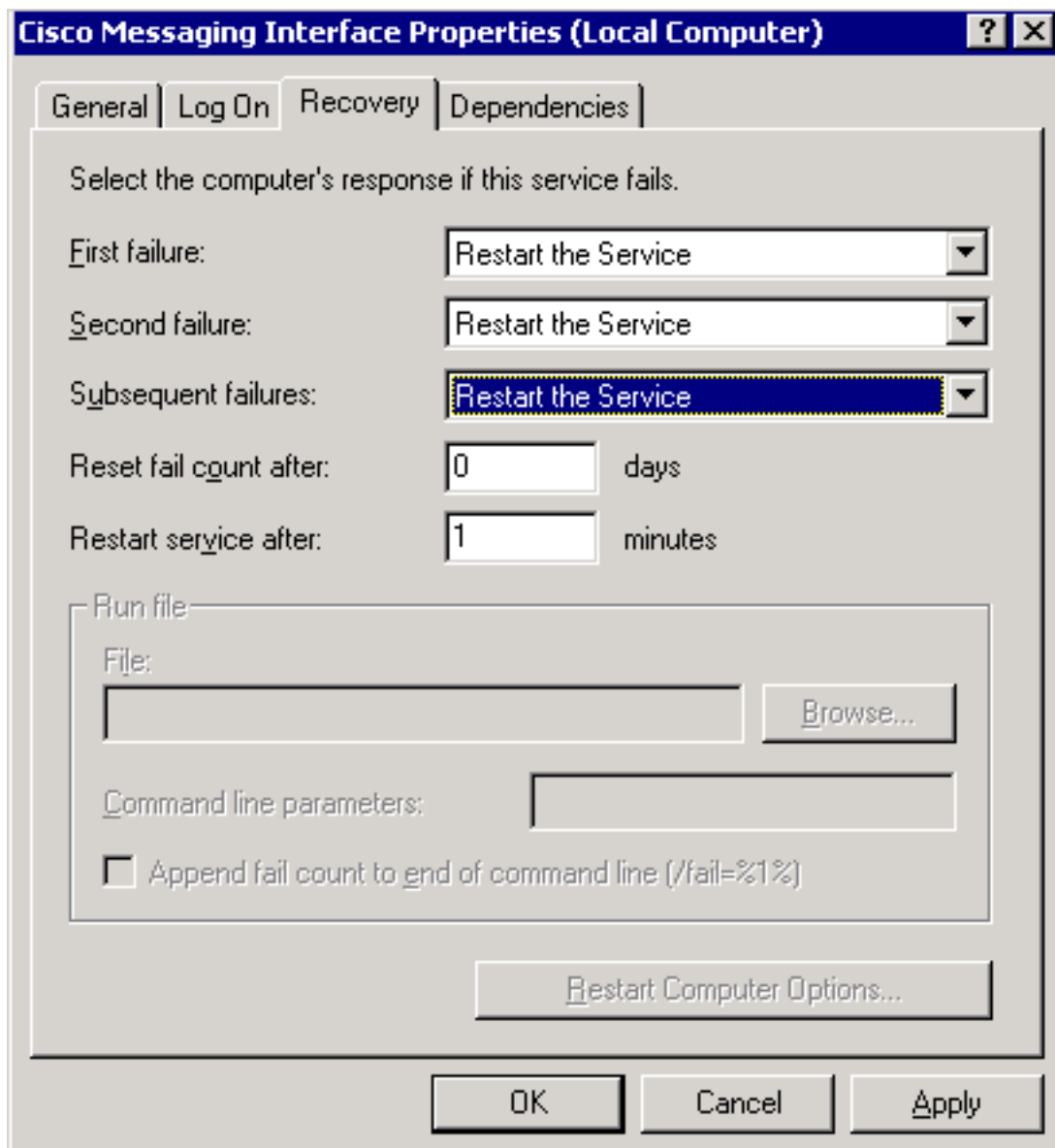
Call Waiting On

Activate Auto Answer for this Directory Number

[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

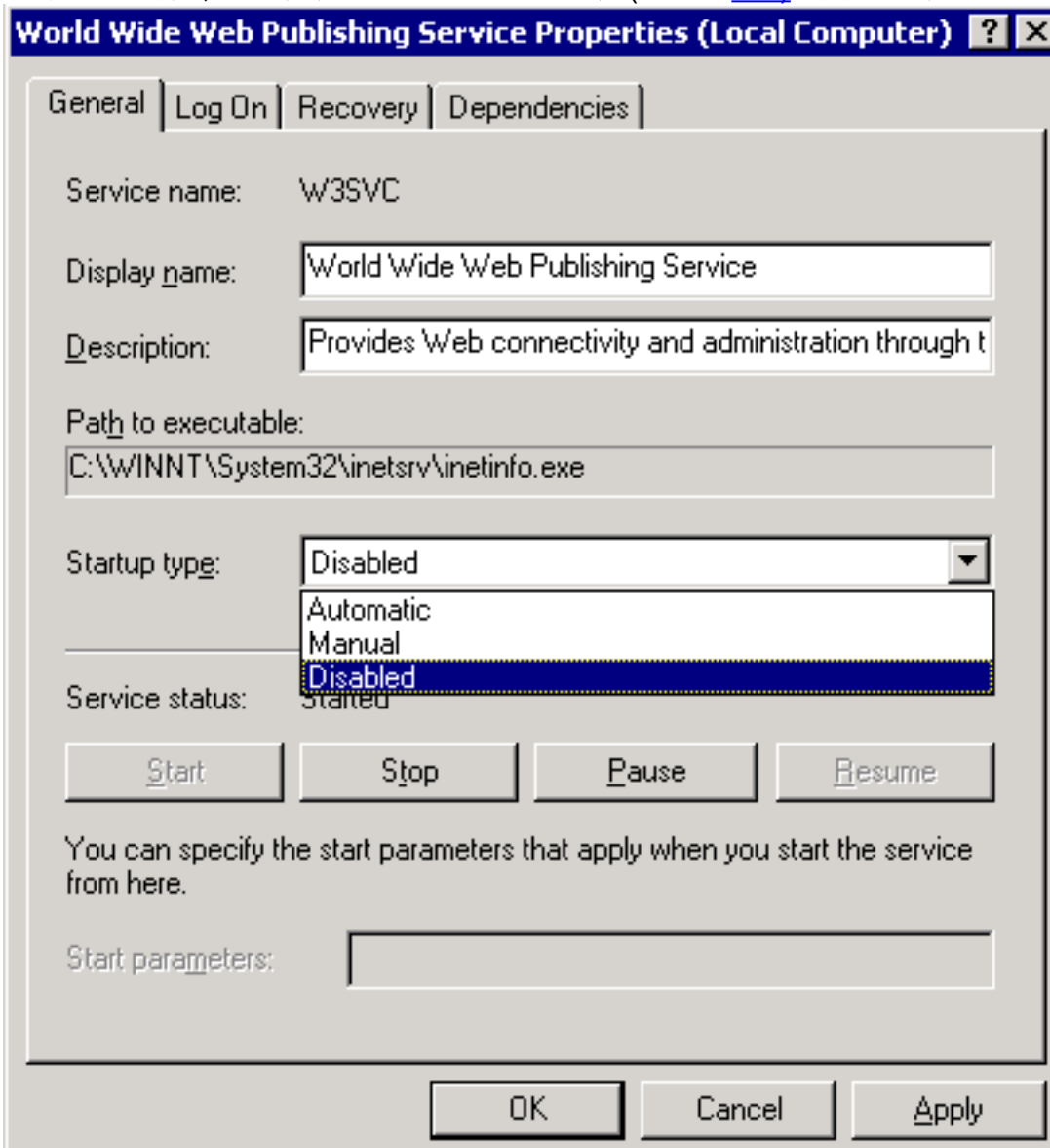
转码的资源	3
会议资源	3
磁带	20
JTAPI	20

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](#)