

# 针对IPCC的CallManager配置需求

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[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](#)

[在呼叫管理器的设备限制](#)

[Web发布服务](#)

[Related Information](#)

## [Introduction](#)

本文在Cisco IP Contact Center (IPCC)环境里描述某些需求和指南配置Cisco CallManager。

## [Prerequisites](#)

## [Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager管理

## [Components Used](#)

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

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

## [Conventions](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

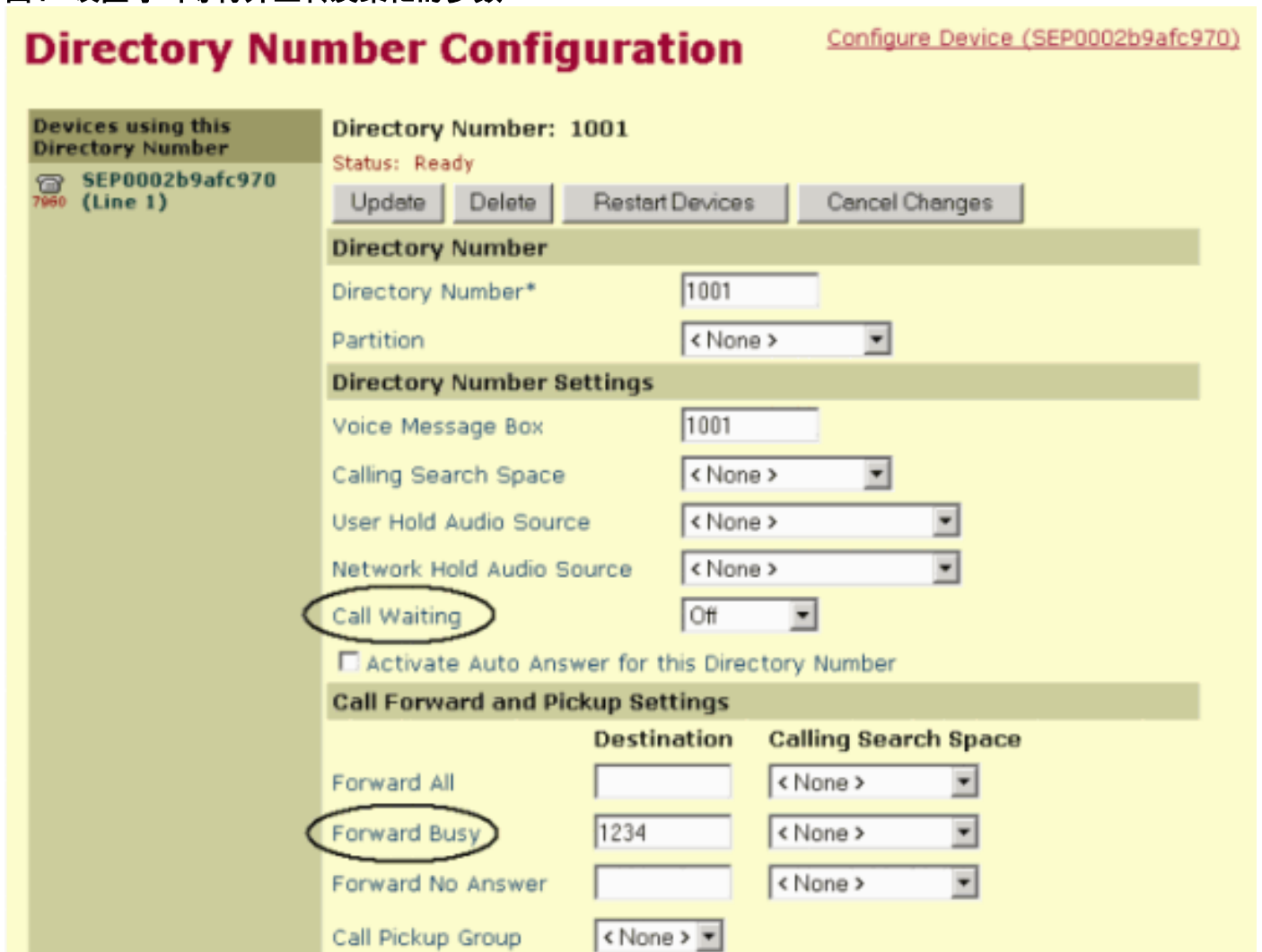
## ACD线路

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叫的扩展名(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，或者默认值。当您配置一条ACD线路时，您必须设置值到(请参见图1)。

您必须指向向前繁忙的参数在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线路是繁忙的(请参见图1)。

图1 -设置呼叫等待并且转发繁忙的参数



## CTI路由点

计算机电话集成(CTI)路由点选定能收到对应用程序控制的重定向的多次，同时呼叫的一个虚拟设备。当您配置一个CTI路由点时，Cisco建议您在故障重定向向前繁忙，不转发答案，并且转发关于Directory Number Configuration屏幕的呼叫转发和摘机设置部分(请参见图2)。

图2 -重定向向前繁忙，在故障不转发答案，并且转发

# 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

当您配置一条专用线路(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 >

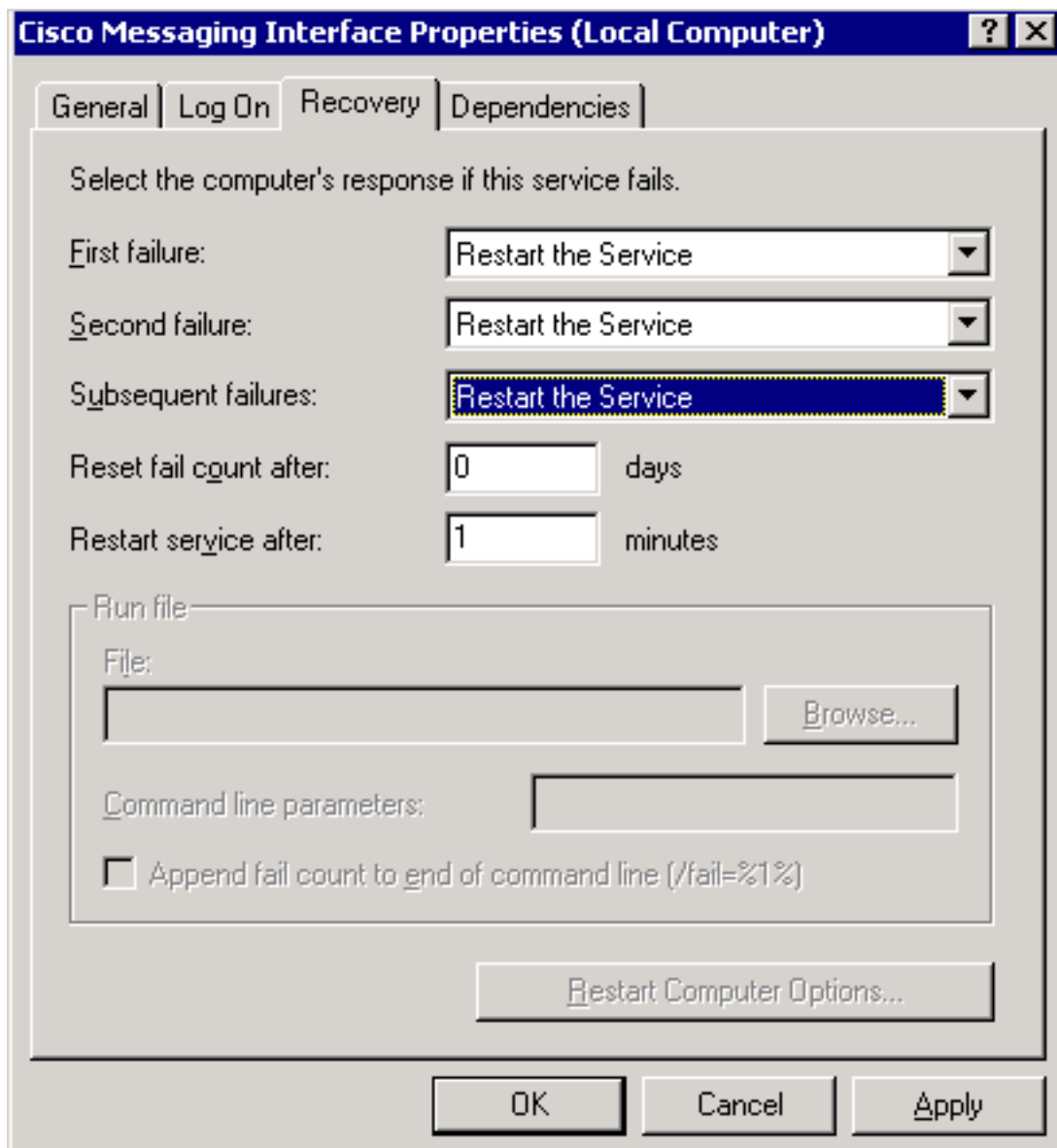
Call Waiting On

Activate Auto Answer for this Directory Number

## [在CTI Manager服务的恢复方法](#)

Cisco建议您设置Cisco消息接口任务的恢复方法**重新启动**第一个故障、第二个故障和随后的故障的**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**属性**从快捷菜单。Properties屏幕的Cisco消息接口出现。
3. 选择**Recovery**选项。
4. 选择**重新启动服务**从第一个故障，第二个故障，并且随后的故障列出(请参见[图4](#))。图4 -设置所有故障的‘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呼叫管理器。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。

**Note:** 默认情况下由于安全原因，自动注册被关闭。

## 在呼叫管理器的设备限制

Cisco CallManager的功能根据可用的CPU和存储器资源。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重量的元件单位。此表列出多种设备的重要性：

设备	重量
IP电话	1
DSO端口	3

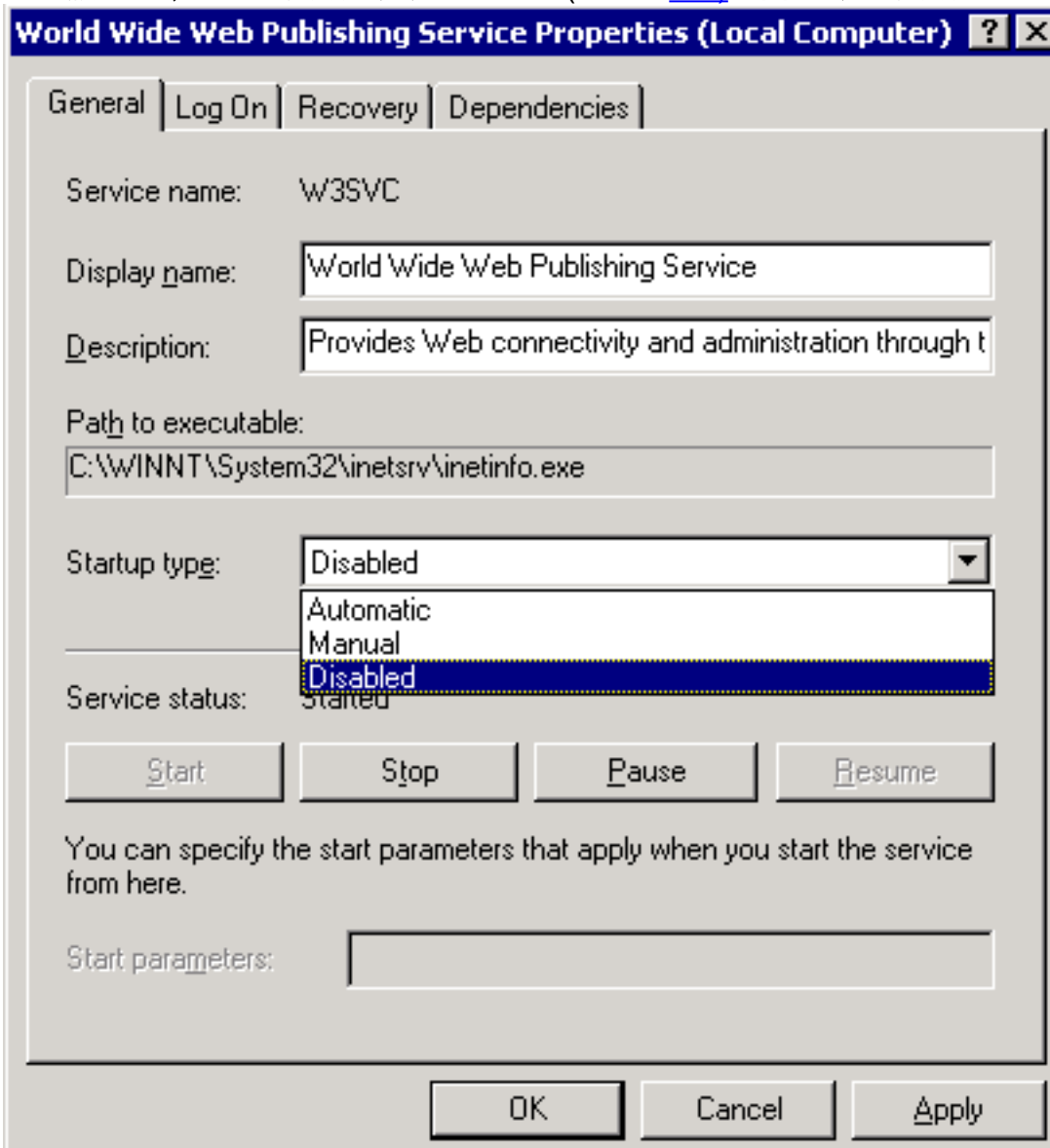
转码的资源	3
会议资源	3
磁带	20
JTAPI	20

被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模型。至5000个元件单位的Cisco MCS 7835-1000技术支持。

## Web发布服务

Cisco不建议您运行在呼叫管理器的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**一般**选项，请选择**失效**在**起始类型**字段(请参见图5)。图5 –功能失效Web发布



4. 单击 **Apply**。
5. 单击 **Ok**。

## Related Information

- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)