

# CTI路由点配置和使用

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[背景](#)

[CTI路由点配置建议](#)

[相关信息](#)

## 简介

当呼叫到达在计算机电话集成(CTI)路由点时，路由请求指向对Cisco Intelligent Contact Management (ICM)，提供一个标签指向呼叫到在Cisco IP Contact Center (IPCC)企业或Express环境的IP Interactive Voice Response system (IP-IVR)。本文描述如何路由呼叫，当外围网关(PG)时发生故障或已经失败。

## 先决条件

### 要求

本文读者应该熟悉以下知识：

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC企业版或Cisco IPCC Express

### 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
- Cisco IPCC企业版或Cisco IPCC Express

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](#)。

## 背景

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。

外围设备接口管理器(PIM)与JTAPI网关(JGW)进程联络，并且JGW进程用Cisco CallManager连通。作为PIM设法去激活，它指示JGW进程通过JTAPI初始化通信用Cisco CallManager。

## CTI路由点配置建议

当您配置CTI路由点时，考虑这三个方案是必要的：

1. JGW进程发生故障和呼叫到达在CTI路由点。
2. PG，JGW进程运行，是在完全下。在此方案中，CTI路由点没有注册。
3. PG是UP，但是Cisco ICM无法回答CTI路由点标签请求。在此方案中，CTI路由点注册。

在第一个方案中，Cisco ICM不能提供路由方向。当CTI路由点配置时，应该检查如[Call Forward及 Pickup Settings窗口所显示](#)，在失败复选框的转发。语音邮件应该指示系统故障或目的地可以配置路由呼叫到前台。这到达在CTI路由点在飞行中的仅地址呼叫或瞬变呼叫，当JGW进程或PG发生故障。

**注意：** 当您以Auto Attendant或使用语音提示的所有应用程序时使用CTI路由点，请确保记录格式，例如，**CCITT u-law**，匹配在脚本提及的格式。不匹配能导致失败CTI路由点。

### 图1 –呼叫转发和摘机设置—在失败的转发

在第二个场景，到达在CTI路由点的呼叫不可能由ICM路由。当CTI路由点配置时，必须检查如[图2.所显示](#)，前转无应答复选框。语音邮件应该指示系统故障或目的地可能配置路由呼叫到前台。

### 图2 –呼叫转发和摘机设置—前转无应答

在第三个方案中，Cisco ICM无法可能回答CTI路由点的标签请求由于脚本问题或ICM配置问题。当您配置CTI路由点时，必须检查如[图3.所显示](#)，向前忙碌复选框。语音邮件应该指示系统故障，或者目的地可以配置路由呼叫到前台。

### 图3 –呼叫转发和摘机设置—向前忙碌

在失败、呼叫转发无应答和呼叫转发忙的呼叫转发可能用于保证所有呼叫流量适当地被处理或路由。全部三能直接呼叫流量到IPIVR或其他系统。此选项可以应用到所有用途CTI路由点。

**注意：** 当转发所有呼叫在CTI路由点配置，并且，如果Unity发生故障，在失败和呼叫转发无应答的呼叫转发不会发送呼叫到备用的电话。

**注意：** 如果CTI路由点获得快速忙音或不向Cisco CallManager登记，请重新启动在Cisco CallManager的CTI Manager服务为了解决问题。

## 相关信息

- [设备配置](#)
- [针对IPCC的CallManager配置需求](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)