

# CTI路由点配置和使用

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[背景](#)

[CTI路由点配置建议](#)

[Related Information](#)

## [Introduction](#)

当呼叫到达计算机电话集成(CTI)路由点时，路由请求指向对Cisco智能联络管理(ICM)，在Cisco IP Contact Center (IPCC)企业或Express环境里提供一个标签指向呼叫到IP hiInteractive Voice Response system (IP-IVR)。本文描述如何路由呼叫，当外围网关(PG)时发生故障或已经发生了故障。

## [Prerequisites](#)

### [Requirements](#)

本文的读者应该对熟悉：

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

### [Components Used](#)

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

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](#)

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。

外围设备接口管理器(PIM)与JTAPI网关(JGW)进程联络，并且JGW进程与Cisco CallManager连通。当PIM设法去激活，指示JGW进程通过JTAPI初始化与Cisco CallManager的通信。

## 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CTI路由点。
2. PG，JGW进程运行，是在完全地下。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。当配置时CTI路由点，应该检查如[Call Forward及 Pickup Settings窗口所显示](#)，向前在故障复选框。语音邮件应该指示可以配置系统故障或目的地路由到服务台。这到达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。

**Note:** 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，请切记记录格式，例如，CCITT u-law，匹配在脚本提及的格式。不匹配能导致故障CTI路由点。

图1 –呼叫转发和摘机设置—转发在故障

	Voice Mail	Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="checkbox"/>		< None >
Forward Busy	<input type="checkbox"/>		< None >
Forward No Answer	<input type="checkbox"/>		< None >
<b>Forward On Failure</b>	<input checked="" type="checkbox"/>		< None >
Call Pickup Group			< None >

在第二个场景，到达CTI路由点的呼叫不可能由ICM路由。当配置时CTI路由点，必须检查如[图2.所显示](#)，向前没有答案复选框。语音邮件应该指示可能配置系统故障或目的地路由到服务台。

图2 –呼叫转发和摘机设置—请勿转发答案

Call Forward and Pickup Settings			
	Voice Mail	Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
Forward Busy	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
<b>Forward No Answer</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
Forward On Failure	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
Call Pickup Group	< None > ▼		

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**，**向前繁忙的复选框**。语音邮件应该指示系统故障，或者可以配置目的地路由呼叫到服务台。

**图3 –呼叫转发和摘机设置—向前繁忙**

Call Forward and Pickup Settings			
	Voice Mail	Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
<b>Forward Busy</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
Forward No Answer	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
Forward On Failure	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	< None > ▼
Call Pickup Group	< None > ▼		

呼叫今后在故障、呼叫转发无应答和呼叫转发忙可能用于保证所有呼叫数据流适当地被处理或路由。全部三能直接呼叫数据流对IPIVR或其他系统。此选项可以适用于所有用途CTI路由点。

**Note:** 当呼叫转发所有在CTI路由点被配置了，并且，如果Unity发生故障，呼叫今后在故障和呼叫转发无应答不会发送呼叫到备用的电话。

**Note:** 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。

## [Related Information](#)

- [设备配置](#)
- [针对IPCC的CallManager配置需求](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)