



Предложение по конфигурации точек маршрута CTI

Содержание

Введение

Предварительные условия

Требования

Используемые компоненты

Условные обозначения

Базовая информация

Предложение по конфигурации точек маршрута CTI

Дополнительные сведения

Введение

При возникновении вызова на точке маршрута CTI запрос маршрута перенаправляется в Cisco Intelligent Contact Management (ICM), где предоставляется метка для перенаправления вызова в систему IP Interactive Voice Response (IVR) в среде Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise или Express. В этом документе описано, как маршрутизировать вызов, если периферийный шлюз (PG) не работает или прерывает работу вследствие сбоя.

Предварительные условия

Требования

Читатели этого документа должны иметь представление о следующих темах:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Enterprise Edition или Cisco IPCC Express

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в этом документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Enterprise Edition или Cisco IPCC Express

Сведения, приводимые в этом документе, были получены на материале устройств в специальной лабораторной среде. Все описываемые в данном документе устройства были запущены со стандартными заводскими настройками. Если ваша сеть работает в реальных условиях, убедитесь, что вы понимаете потенциальное воздействие каждой команды.

Условные обозначения

Дополнительные сведения об условных обозначениях в документах приведены на веб-странице Вспомогательные условные обозначения Cisco.

Базовая информация

Точка маршрута CTI означает виртуальное устройство, которое может получать несколько одновременных сигналов для программного перенаправления.

Диспетчер Peripheral Interface Manager (PIM) взаимодействует с процессом JTAPI Gateway (JGW), а процесс JGW взаимодействует с Cisco CallManager. Диспетчер PIM пытается стать активным и запрашивает у процесса JGW начала инициализации связи с Cisco CallManager посредством JTAPI.

Предложение по конфигурации точек маршрута CTI

При настройке точки маршрута CTI необходимо учесть следующие три сценария:

- 1. Процесс JGW завершается со сбоем при появлении вызовов на точке маршрута CTI.
- 2. Периферийный шлюз, на котором работает процесс JGW, полностью выключен. В этом сценарии точка маршрутизации CTI не зарегистрирована.
- 3. Периферийный шлюз работает, однако Cisco ICM не может ответить на запрос метки точки маршрута CTI. В этом сценарии точка маршрутизации CTI зарегистрирована.

В первом сценарии Cisco ICM не может предоставить направление маршрута. Если точка маршрута CTI настроена, флажок **Forward On Failure** должен быть установлен, как показано в окне Параметры переадресации и приема вызовов. О сбое в системе может оповещать голосовая почта, или параметр **Destination** может быть настроен для переадресации вызова на регистрацию. Это применимо только к вызовам в процессе передачи или к переходным вызовам, которые появляются на точке маршрута CTI при сбое процесса JGW или периферийного шлюза.

Примечание: При использовании точек маршрута CTI с автосекретарем или любым приложением, использующим голосовые запросы, убедитесь, что формат записи, например **CCITT u-law**, соответствует формату, указанному в сценариях. Несовпадение может привести к сбою на точках маршрута CTI.

Рис. 1. Параметры переадресации и приема вызовов – переадресация при сбое

Call Forward and Pickup Settings

	Voice Mail	Destination	Calling Search Space
Forward All	☐		< None >
Forward Busy	☐		< None >
Forward No Answer	☐		< None >
Forward On Failure	☒		< None >
Call Pickup Group	< None >		

Во втором сценарии вызовы, которые приходят на точку маршрута CTI, не могут быть маршрутизированы с помощью ICM. Если точка маршрута CTI настроена, флажок **Forward No Answer** должен быть установлен, как показано на рис. 2. О сбое в системе может оповещать голосовая почта, или параметр **Destination** может быть настроен для переадресации вызова на регистрацию.

Рис. 2. Параметры переадресации и приема вызовов – переадресация при отсутствии ответа

Call Forward and Pickup Settings			
	Voice Mail	Destination	Calling Search Space
Forward All	☐		< None >
Forward Busy	☐		< None >
Forward No Answer	☒		< None >
Forward On Failure	☐		< None >
Call Pickup Group	< None >		

В третьем сценарии Cisco ICM не может ответить на запрос метки точки маршрута CTI, возможно, по причине, связанной со сценарием или с конфигурацией ICM. При настройке точки маршрута CTI необходимо установить флажок **Forward Busy**, как показано на рис. 3. О сбое в системе может оповещать голосовая почта, или параметр **Destination** может быть настроен для переадресации вызова на регистрацию.

Рис. 3. Параметры переадресации и приема вызовов – переадресация при занятой линии

Call Forward and Pickup Settings			
	Voice Mail	Destination	Calling Search Space
Forward All	☐		< None >
Forward Busy	☒		< None >
Forward No Answer	☐		< None >
Forward On Failure	☐		< None >
Call Pickup Group	< None >		

Call Forward On Failure, **Call Forward No Answer** и **Call Forward Busy** могут быть использованы для правильной обработки и маршрутизации всего трафика вызовов. Все три сценария могут перенаправлять трафик вызовов в систему IPIVR или в другие системы. Этот параметр может быть применен ко всем пользователям точки маршрута CTI.

Примечание: Если **Call Forward All** был настроен на точке маршрута CTI и при этом сервер Unity отключен, **Call Forward on Failure** и **Call Forward no Answer** не будут отправлять вызов на резервный телефон.

Примечание: Если точка маршрута CTI получает сигнал занятости линии или не регистрируется на Cisco CallManager, перезапустите службу CTI Manager в Cisco CallManager для устранения этой неполадки.

Дополнительные сведения

- Конфигурация устройства
- Требования к конфигурации CallManager для IPCC
- Cisco Systems – техническая поддержка и документация