

Configurar el autoattendant con el 3.0 y CCM 3.2 de CRA

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Autoattendant de Cisco de la configuración](#)

[Tarea 1: Agregue los puntos de ruta CTI en el Cisco CallManager](#)

[Tarea 2: Agregue los puertos CTI en el Cisco CallManager](#)

[Tarea 3: Cree a un usuario del Cisco CallManager para el autoattendant del Cisco CallManager](#)

[Tarea 4: Perfil del autoattendant del socio al usuario](#)

[Tarea 5: Configure el subsistema JTAPI en Motor de aplicación de respuesta al cliente de Cisco](#)

[Tarea 6: Agregue a un grupo de puertos CTI](#)

[Tarea 7: Cree el Cisco Media Termination](#)

[Tarea 8: Agregue una nueva aplicación AutoAttendant del Cisco CallManager](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe cómo configurar AutoAttendant. La aplicación AutoAttendant de Cisco valida las llamadas entrantes, pregunta al llamador para la información de destino, y puede enviar rápidamente la llamada sin la intervención del operador. Sin embargo, el llamador puede seleccionar una opción para rutear a una extensión de un operador. Primero, usted necesita crear la lógica del Procesamiento de Llamadas en el Cisco CallManager para el autoattendant. Entonces, usted necesita configurar la aplicación AutoAttendant en el servidor de las aplicaciones de respuesta Respuesta del cliente de Cisco (CRA).

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de los siguientes temas:

- Cisco AutoAttendant 1.1.3
- CallManager 3.2.2c de Cisco
- Cisco CRA 3.0
- Los logines del administrador deben estar disponibles para servidor del 3.0 del Cisco CallManager y de Cisco CRA.

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco CallManager 3.2
- Cisco CRA 3.0

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Configure el autoattendant de Cisco

Complete las tareas en estas secciones de configurar el autoattendant de Cisco.

Tarea 1: Agregue los puntos de ruta CTI en el Cisco CallManager

Complete estos pasos para agregar los puntos de ruta del Cisco Telephony Integration (CTI) en el Cisco CallManager:

1. En el editor (el servidor con la copia original de la base de datos), seleccione **Start > Programs > el Cisco CallManager 3.2 > administración del CallManager** para comenzar a la administración del CallManager de Cisco.
2. Seleccione el **Device (Dispositivo) > Add a New Device (Agregar nuevo dispositivo)** para agregar el punto de ruta CTI.
3. Haga clic la flecha desplegable del **tipo de dispositivo** y seleccione el **punto de ruta CTI**.
4. Haga clic en Next (Siguiente). La página de configuración del punto de ruta CTI aparece.
5. En el campo de Nombre del dispositivo, ingrese un nombre de su opción para el punto de ruta CTI. Elija un nombre que sea descriptivo (por ejemplo, **AA_RP**).
6. Seleccione el conjunto de dispositivos en el campo Device Pool (Conjunto de dispositivos) para este punto de ruta CTI. Si no se ha creado ningún otro grupo, seleccione Default (predeterminado).
7. Haga clic en **Insert**. Esta captura de pantalla muestra la página de configuración del punto de ruta CTI:

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

CTI Route Point Configuration

[Add a New CTI Route Point](#)
[Back to Find/List CTI Route Points](#)

Directory Numbers
Lines can be added after the new CTI Route Point is inserted in the database.

Device: New
Status: AA_RP was successfully deleted.

CTI Route Point Configuration

Device Information

Device Name*

Description

Device Pool* [\(View details\)](#)

Calling Search Space

Location

* indicates a required item.

8. Haga Click en OK para agregar un número de directorio para la línea 1 de este punto de ruta CTI. Aparece la página de configuración de número de directorio.
9. En el campo de número de directorio, ingrese el número de directorio para este punto de ruta CTI (por ejemplo, 4000). Éste es el número que los usuarios marcan para alcanzar este punto de ruta CTI.
10. Haga clic en **Insert**. Esta captura de pantalla muestra la página de la configuración del número de directorio:

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Directory Number Configuration

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

Devices using this Directory Number
AA_RP (Line 1)

Directory Number: New
Status: Ready

Directory Number

Directory Number*

Partition

Directory Number Settings

Voice Mail Profile
(Choose <None> to use default)

Calling Search Space

User Hold Audio Source

Network Hold Audio Source

11. Haga Click en OK a volver a la página de configuración del punto de ruta CTI.

Tarea 2: Agregue los puertos CTI en el Cisco CallManager

Complete estos pasos para agregar los puertos CTI en el Cisco CallManager:

1. Para agregar un puerto CTI, seleccione Device (Dispositivo) > Add a New Device (Agregar un nuevo dispositivo).
2. Haga clic la flecha desplegable del **tipo de dispositivo** y seleccione el **teléfono**.
3. Haga clic en Next (Siguiente).
4. Haga clic la flecha desplegable del **tipo de teléfono** y el **puerto** selecto CTI.
5. Haga clic en Next (Siguiente). La página de la Configuración del teléfono aparece.
6. En el campo de Nombre del dispositivo, ingrese un nombre para el dispositivo (por ejemplo, **CTI_Port1**).
7. Haga clic la flecha desplegable de la **agrupación de dispositivos** y seleccione a la agrupación de dispositivos para este puerto CTI. Si no hay otro conjunto, seleccione Default (Predeterminado).
8. Haga clic en **Insert**. Esta captura de pantalla muestra la página de la Configuración del teléfono:



The screenshot displays the Cisco CallManager Administration web interface. At the top, there is a navigation menu with options: System, Route Plan, Service, Feature, Device, User, Application, and Help. The main header area includes the Cisco CallManager Administration logo and the Cisco Systems logo. The page title is "Phone Configuration". On the right side, there are links: "Add a new phone" and "Back to Find/List Phones".

On the left side, there is a "Directory Numbers" section with the text: "Lines can be added after the new phone is inserted in the database." The main content area is titled "Phone: New" and "Status: Ready". There are two buttons: "Insert" and "Cancel Changes". Below this, there is a section titled "Phone Configuration (Model = CTI Port)" and "Device Information".

Device Name*	CTI_Port1
Description	CTI_Port1
Device Pool*	Default (view details)
Calling Search Space	< None >
Media Resource Group List	< None >
User Hold Audio Source	< None >
Network Hold Audio Source	< None >
Location	< None >

9. Haga Click en OK para agregar un número de directorio para la línea 1 de este puerto CTI.
10. En el campo de número de directorio, ingrese el número de directorio de este puerto CTI (por ejemplo, **4001**).
11. Haga clic en **Insert**. Esta captura de pantalla muestra la página de la configuración del número de directorio:

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Directory Number Configuration

[Configure Device \(CTI_Port1\)](#)

Devices using this Directory Number

CTI_Port1 (Line 1)

Directory Number: New
Status: Ready

Directory Number

Directory Number*

Partition

Directory Number Settings

Voice Mail Profile
(Choose <None> to use default)

Calling Search Space

User Hold Audio Source

Network Hold Audio Source

Call Waiting

Auto Answer

Nota: Los grupos de puertos CTI deben contener los números de directorio de puertos secuenciales CTI.

- Haga clic en OK (Aceptar) para volver a la página Phone Configuration (Configuración del teléfono).
- Relance el paso 1 al paso 12 para agregar los puertos adicionales (por este ejemplo, se agregan estos puertos: CTI_Port2 – DN 4002, CTI_Port3 – DN 4003, CTI_Port4 – DN 4004)

[Tarea 3: Cree a un usuario del Cisco CallManager para el autoattendant del Cisco CallManager](#)

Complete estos pasos para crear a un usuario del Cisco CallManager para el autoattendant del Cisco CallManager:

- Seleccione al **usuario > Add A New User** agregar a un usuario nuevo para el autoattendant. La página de la información del usuario aparece.
- Ingrese un nombre en el campo de primer nombre (por ejemplo, **JTAPI**), ingrese un nombre en el campo de último nombre (por ejemplo, **usuario**), y ingrese una identificación del usuario en el campo de la identificación del usuario (por ejemplo, **JTAPIUser**).
- En la contraseña del usuario y confirme los campos de contraseña, ingresan una contraseña de su opción.
- En el PIN y confirme los campos del PIN, ingresan un número de identificación personal numérico (PIN) de su opción.
- Marque la casilla de verificación del **uso de la aplicación CTI del permiso**.
- Haga clic en **Insert**. Esta captura de pantalla muestra la página de la información del usuario:

User Information

[Back to User List](#)

Application Profiles of

<No Application Profiles>

Application Profiles can be accessed after the new User is inserted in the directory.

First Name*

Last Name*

User ID*

User Password*

Confirm Password*

PIN *

Confirm PIN *

Telephone Number

Manager User ID

Department

UserLocale

Enable CTI Application Use

Precaución: Cuando usted crea a un usuario del Cisco CallManager para el autoattendant del Cisco CallManager, usted debe marcar la casilla de verificación del **uso de la aplicación CTI del permiso** en el Cisco CallManager agrega una página del usuario nuevo. Si usted no marca la casilla de verificación del **uso de la aplicación CTI del permiso**, el motor CRA de Cisco no puede recibir las llamadas del Cisco CallManager.

7. Haga clic en Device Associations (Asociaciones de dispositivos).
8. Haga clic en Select Devices (Seleccionar dispositivos) para proporcionar una lista de dispositivos disponibles.
9. Marque las casillas de verificación que se asocian a los campos de Nombre del dispositivo en el área disponible de los dispositivos de la página de la información del usuario.
10. Marque las casillas de verificación para estos elementos, para utilizar los ejemplos proporcionados aquí: AA_RPCTI_Port1CTI_Puerto2CTI_Port3CTI_Puerto4
11. Asegúrese de que esté seleccionado el botón de radio No Primary Extension (Sin extensión primaria).
12. Haga clic en **Update** (Actualizar). Esta captura de pantalla muestra la página de la información del usuario con los dispositivos disponibles enumerados:

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

User Information

[Personal Information](#)
[Back to User List](#)

5 device(s) selected currently.

Available Devices

Check All on Page Check All in Search No Primary Extension
 No ICD Extension

Type	Device Name	Description	Primary Ext.	Extension	ICD Ext.
<input checked="" type="checkbox"/>	CTI_Port1	CTI_Port1	<input type="radio"/>	4001	<input type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	CTI_Port2	CTI_Port2	<input type="radio"/>	4002	<input type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	CTI_Port3	CTI_Port3	<input type="radio"/>	4003	<input type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	CTI_Port4	CTI_Port4	<input type="radio"/>	4004	<input type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	AA_RP	AA_RP	<input type="radio"/>	4000	<input type="radio"/>

[Tarea 4: Perfil del autoattendant del socio al usuario](#)

Para asociar el perfil del autoattendant a un usuario, refiera a [asociar los perfiles del Auto Attendant](#).

También, asegúrese que el perfil de la aplicación AutoAttendant está configurado correctamente para la configuración de usuario en el DC Directory. El indicador instalado AA se debe fijar **para verdad** bajo perfil del sistema en el DC Directory. Si no, cuando usted agrega a un usuario al directorio, el perfil de la aplicación AutoAttendant no se visualiza, y un usuario no puede ser conectado a este perfil.

Complete estos pasos para configurar el perfil de aplicación de modo que usted pueda agregar o ver a los usuarios en el DC Directory:

1. Conecte con el DC Directory al administrador y elija el **directorio** > el **cisco.com** > el **CCN**.
2. Haga clic el **systemProfile**. En el panel derecho, haga clic con el botón derecho del ratón el **systemProfile** y elija las **propiedades**.
3. Vaya a la aplicación instalan la lengüeta del estatus. Marque si el valor para AA Installed se fija **para verdad**. Si esto se fija a **falso**, el tecleo **modifica** y cambia el valor **para verdad**. El tecleo **aplica** y después hace clic la **AUTORIZACIÓN**.
4. Haga clic en **Services**. En el panel derecho, elija el **servicio editorial de Internet**.
5. Haga clic el icono del **servicio del reinicio**.

[Tarea 5: Configure el subsistema JTAPI en Motor de aplicación de respuesta al cliente de Cisco](#)

Complete estos pasos para configurar el subsistema del Java Telephony API (JTAPI) en el motor

CRA de Cisco:

1. En el servidor CRA, seleccione el **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Cisco CRA Administrator (Administrador CRA de Cisco) > administrador** la aplicación comenzar a la administración del CallManager de Cisco.
2. Seleccione Subsystems (Subsistemas) > JTAPI.
3. En el campo del proveedor JTAPI, ingrese el IP Address o el nombre DNS del Cisco CallManager. **Nota:** Cisco recomienda que usted utiliza la dirección IP porque, cuando usted configura el nombre DNS, usted presenta al servidor DNS como otra punta del error.
4. En el campo de la identificación del usuario, ingrese la identificación del usuario del Cisco CallManager que usted definió en la [tarea 3: Cree a un usuario del Cisco CallManager para el autoattendant del Cisco CallManager](#) (por ejemplo, JTAPIUser).
5. En el campo de contraseña, ingrese la contraseña que usted definió para esta identificación del usuario.
6. Haga clic en Actualizar para ingresar los cambios. Esta captura de pantalla muestra la página del proveedor

JTAPI:

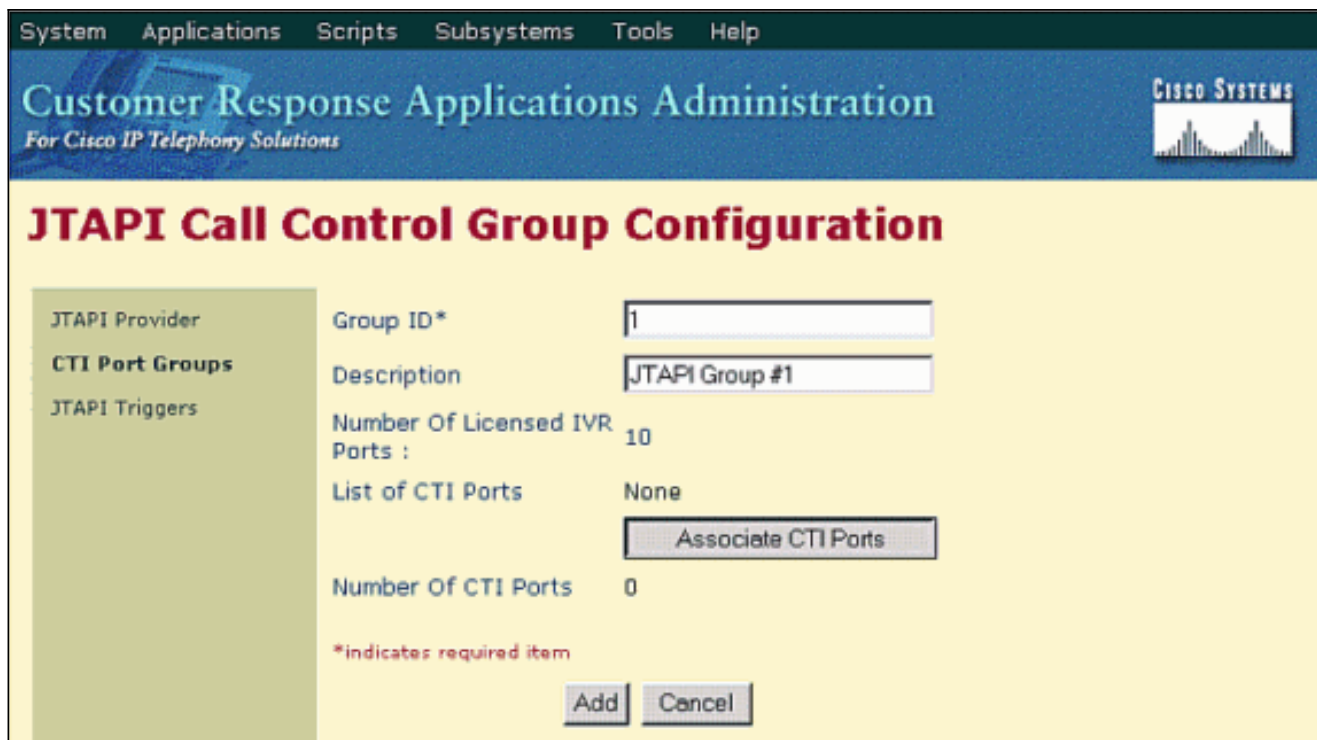
The screenshot shows the Cisco CallManager Administration web interface. The top navigation bar includes 'System', 'Applications', 'Scripts', 'Subsystems', 'Tools', and 'Help'. The main header reads 'Customer Response Applications Administration' with the Cisco Systems logo. A dropdown menu is open over the 'Subsystems' tab, listing options: JTAPI, ICD, Database, HTTP, eMail, Cisco Media, Nuance ASR, and Nuance TTS. The main content area is titled 'JTAPI Configuration'. It features a left sidebar with 'JTAPI Provider', 'CTI Port Groups', and 'JTAPI Triggers'. The main form has fields for 'JTAPI Provider(s)*' (10.1.1.1), 'User ID*' (JTAPIUser), and 'Password*'. A note at the bottom states: 'Note: Any change to the Jtapi provider requires an engine restart'.

[Tarea 6: Agregue a un grupo de puertos CTI](#)

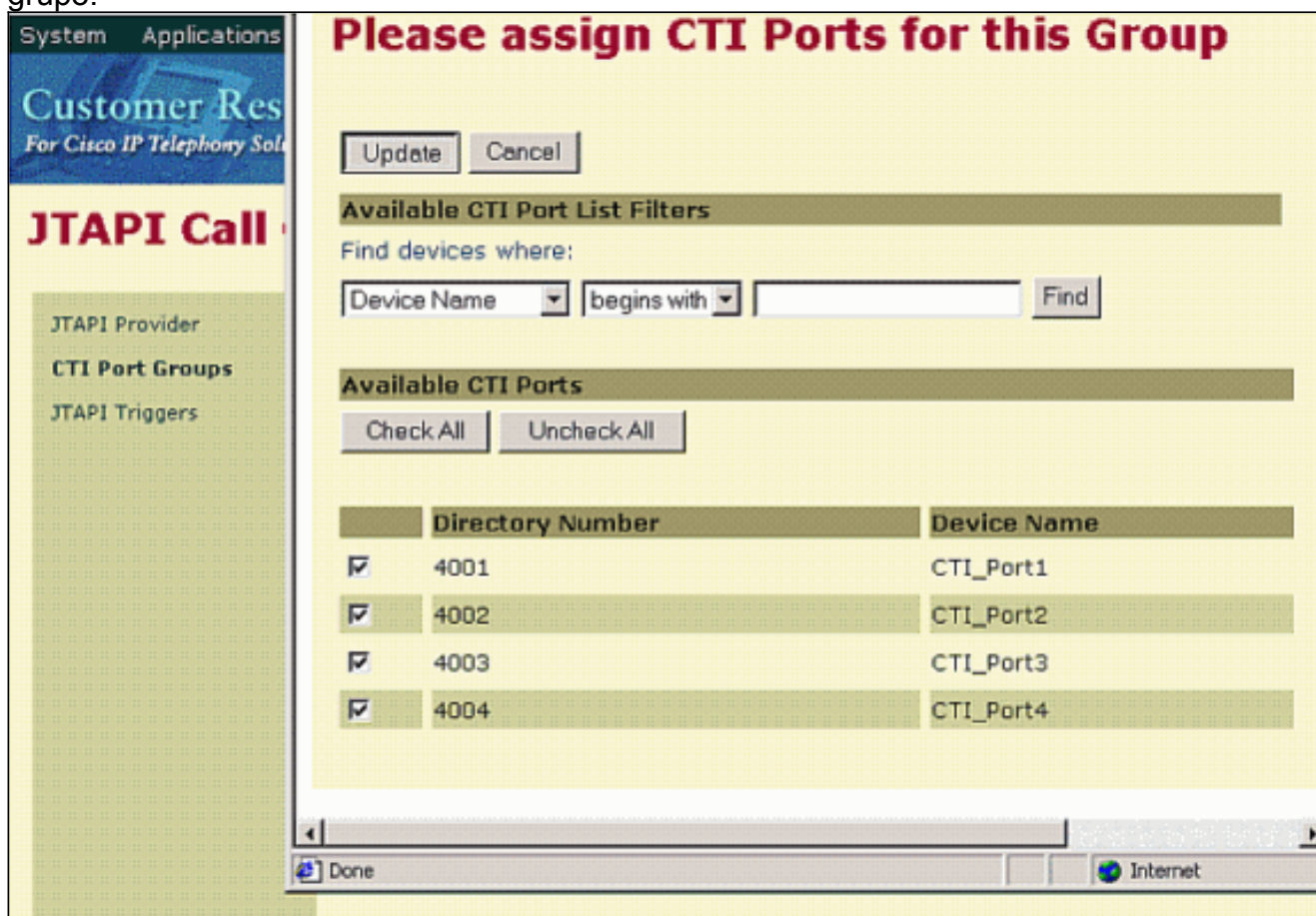
Complete estos pasos para agregar a un grupo de puertos del Cisco Telephony Integration (CTI):

1. Haga clic a los **grupos de puertos CTI** en la página de la configuración JTAPI.
2. El tecleo **agrega un nuevo grupo de Control de llamadas JTAPI** en la página de la configuración de grupo del Control de llamadas JTAPI.
3. En el campo del ID de grupo, ingrese un número único (por ejemplo, **1**).
4. Haga clic en Associate CTI Ports (Puertos CTI asociados). Esta captura de pantalla muestra la página de la configuración de grupo del Control de llamadas

JTAPI:



5. Marque todos los puertos CTI que usted agregó en la [tarea 2: Agregue los puertos CTI en el Cisco CallManager](#), y haga clic la **actualización**. Esta captura de pantalla muestra por favor los puertos de la asignación CTI para esta Ventana del grupo:



6. Haga clic en Add (Agregar) para agregar los puertos asociados al Grupo de puertos CTI configurado.

[Tarea 7: Cree el Cisco Media Termination](#)

Complete estos pasos para crear el Cisco Media Termination:

1. Seleccione Subsystems > Cisco Media.



2. El tecleo **agrega a un nuevo grupo de control del diálogo CMT**.
3. En el campo del ID de grupo, ingrese un número único (por ejemplo, **1**).
4. En el número máximo de canales coloque, ingrese una porción (o todo el) IVR autorizado mira hacia el lado de babor (por ejemplo, **5**).
5. Haga clic en Add (Agregar). Esta captura de pantalla muestra la página de la configuración de grupo del diálogo del Cisco Media Termination:



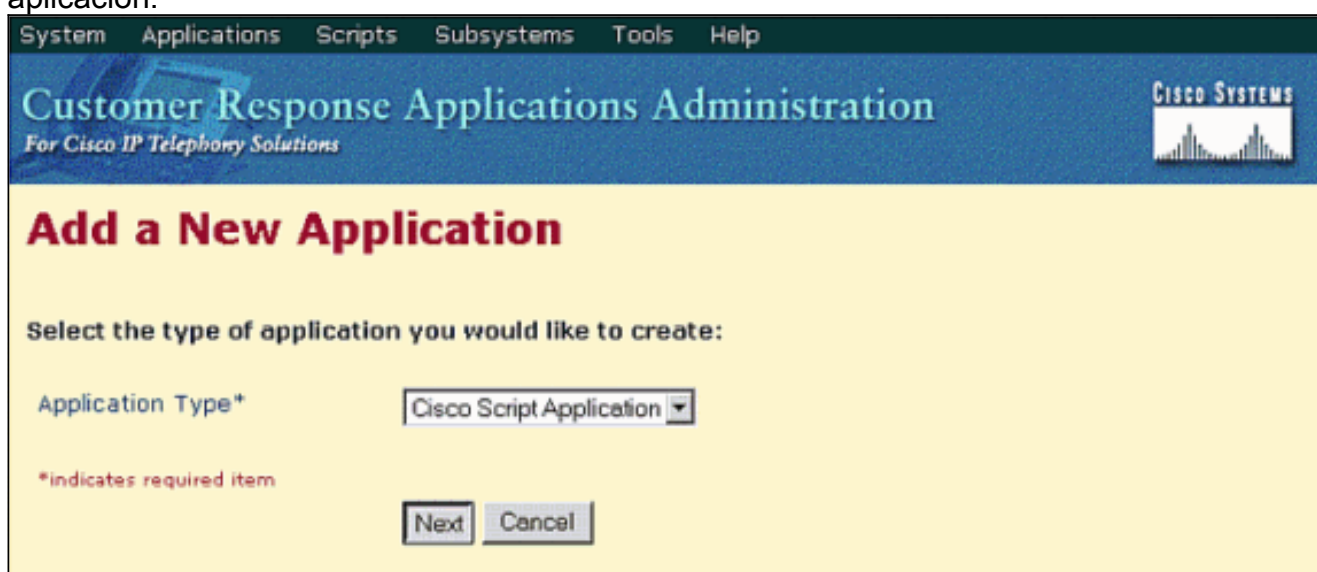
[Tarea 8: Agregue una nueva aplicación AutoAttendant del Cisco CallManager](#)

Complete estos pasos para agregar una nueva aplicación AutoAttendant del Cisco CallManager:

1. Seleccione las **aplicaciones > las aplicaciones de la configuración**.



2. El teclado agrega una nueva aplicación en la página de la configuración de aplicación.
3. Haga clic **Application type (Tipo de aplicación)** la flecha desplegable y seleccione la **Aplicación de secuencia de comandos de Cisco**.
4. Haga clic en Next (Siguiente). Esta captura de pantalla muestra a agregar una página de nueva aplicación:



5. En el campo de nombre, ingrese un nombre para la aplicación (por ejemplo, **AA**).
6. En el campo ID, ingrese un número único (por ejemplo, **1**).
7. En el número máximo de sesiones coloque, ingrese el número de puertos CTI que usted agregó en el Cisco CallManager. Si está usando los valores de ejemplo suministrados, ingrese 4.
8. Haga clic la flecha desplegable del **script** y seleccione el **aa.aef**.
9. En el campo del operExtn, ingrese la extensión del teléfono que será utilizado por la operadora humana (por ejemplo, **2003**).
10. Haga clic en Add (Agregar). Esta captura de pantalla muestra la página de Aplicación de secuencia de comandos de Cisco:

System Applications Scripts Subsystems Tools Help

Customer Response Applications Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Cisco Script Application

[Back to Application List](#)

Triggers can be added after application is created

Name *

Description

ID*

Maximum Number of Sessions*

Enabled* Yes No

Script*

welcomePrompt*

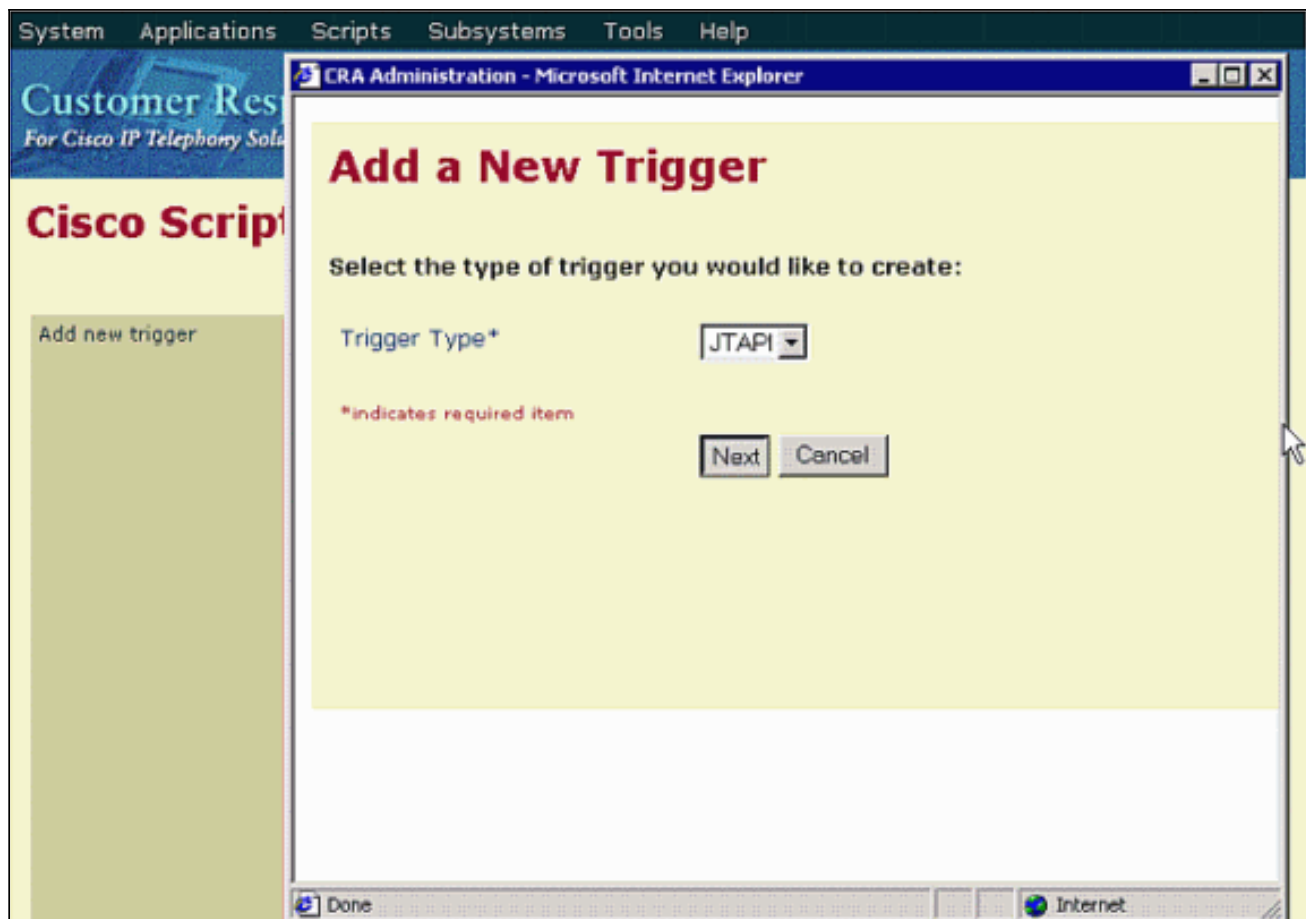
MaxRetry*

operExtn*

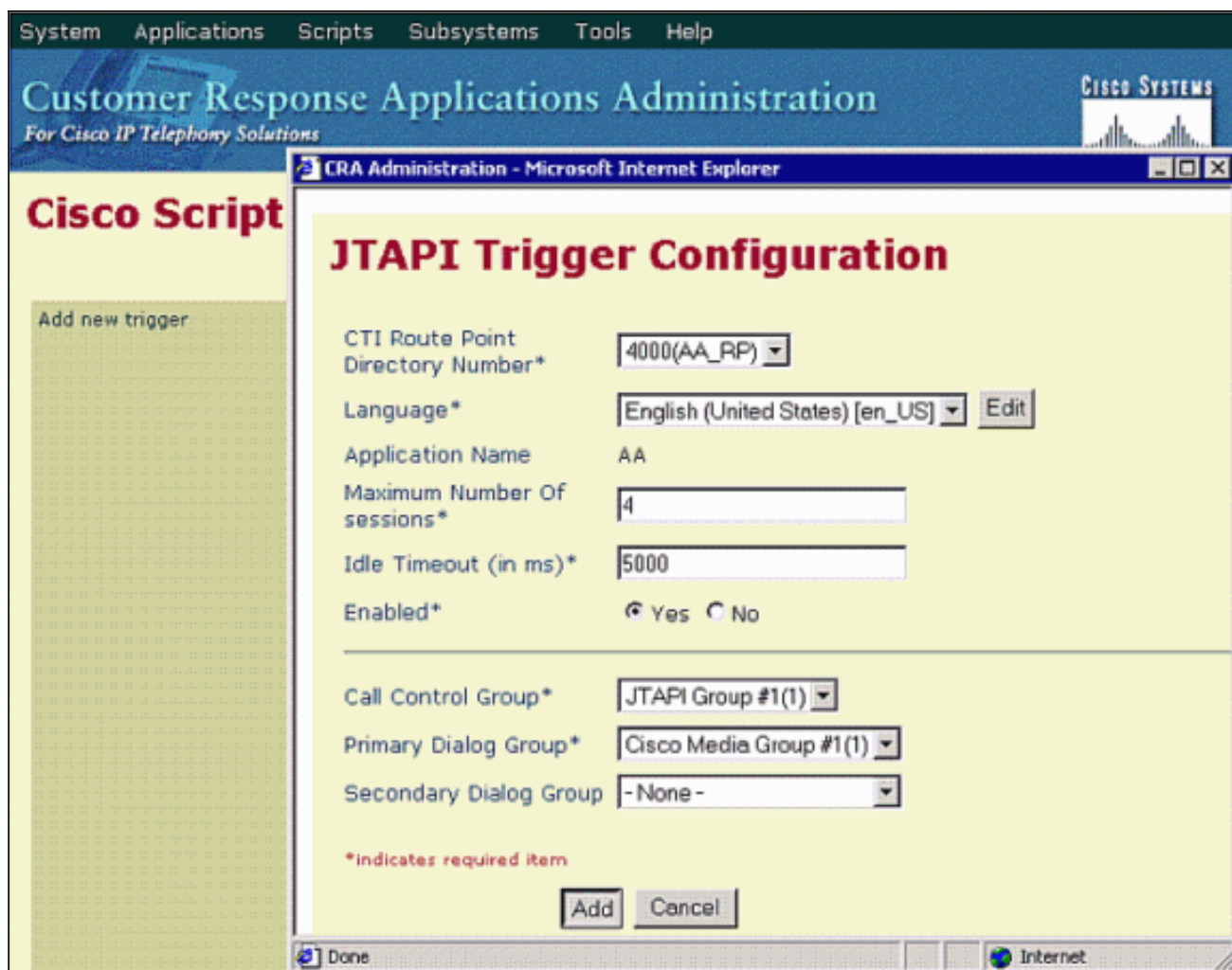
Default Script

*Indicates required item

11. El tecleo **agrega un nuevo activador**.
12. Haga clic la flecha desplegable del **Trigger Type** y seleccione el **JTAPI**.
13. Haga clic en Next (Siguiete).Esta captura de pantalla muestra a agregar una nueva ventana del activador:



14. Haga clic la flecha desplegable del **número de directorio del punto de ruta CTI** y seleccione el punto de ruta que será marcado para esta aplicación.
15. Haga clic la flecha desplegable del **lenguaje** y seleccione el lenguaje para esta aplicación.
16. En el número máximo de sesiones coloque, ingrese el número de puertos CTI que usted agregó en el Cisco CallManager. Si está usando los valores de ejemplo suministrados, ingrese 4.
17. Haga clic la flecha desplegable del **grupo de Control de llamadas** y seleccione el grupo de Control de llamadas que usted configuró en la [tarea 5: Agregue a un grupo de puertos CTI](#).
18. Haga clic la flecha desplegable del **grupo del diálogo primario** y seleccione al grupo del diálogo primario que usted configuró en la [tarea 6: Cree el Cisco Media Termination](#).
19. Haga clic en Add (Agregar). Esta captura de pantalla muestra la ventana de configuración del activador
JTAPI:



20. Seleccionar System (Sistema) > Engine (Motor).

21. Cuando el Estado del motor indica que se está ejecutando y cuando los datos de Estado de subsistemas indican que son `IN_SERVICE`, después el autoattendant del Cisco CallManager es funcional. Marque el número de directorio del punto de ruta CTI que usted agregó al Cisco CallManager, para llamar en el autoattendant del Cisco CallManager (véase la [tarea 1: Agregue los puntos de ruta CTI en el Cisco CallManager](#)). Si usted está utilizando los valores de ejemplo proporcionados, marque **4000**. Esta captura de pantalla muestra la página del motor:

Engine

Engine Status

[Engine Configuration](#)[Trace Configuration](#)[Trace Files](#)

Engine Status

System	Status
Engine	Running
Subsystems	Status
JTAPI Subsystem	IN_SERVICE
Database Subsystem	OUT_OF_SERVICE
Nuance ASR Subsystem	OUT_OF_SERVICE
CMT Subsystem	IN_SERVICE
HTTP Subsystem	IN_SERVICE
Application Subsystem	IN_SERVICE
Voice Browser Subsystem	IN_SERVICE
Enterprise Server Data Subsystem	IN_SERVICE
eMail Subsystem	OUT_OF_SERVICE
RM-CM Subsystem	OUT_OF_SERVICE
Core Reporting Subsystem	IN_SERVICE
Nuance TTS Subsystem	OUT_OF_SERVICE

Información Relacionada

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)