

Configurando o piloto e os grupos de buscas do Cisco WebAttendant no CallManager 3.1

Índice

[Introdução](#)

[Grupos de buscas do Cisco WebAttendant explicados](#)

[Tarefa 1: Criando o ponto piloto](#)

[Tarefa 2: Criando e configurando o grupo de perseguição](#)

[Tarefa 3: Reiniciando o serviço TCD](#)

[Informações sobre ferramentas](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve como configurar o Cisco WebAttendant para o CallManager da Cisco de uma perspectiva do server. Para obter informações sobre de como instalar o Cisco webattendant client, refira por favor a [instalação e configurar do Cisco WebAttendant no PC Cliente](#)

Este documento utiliza o Conjunto de dispositivos padrão. Além disso, todos os locais são definidos como <None>, todos os espaços de pesquisa de chamada estão definidos como <None> e todas as partições estão definidas como <None>.

O Cisco WebAttendant no servidor do CallManager da Cisco usa um ponto piloto e um grupo de buscas associado para controlar o roteamento de chamada. Os usuários múltiplos do Cisco WebAttendant podem ser conectados com os grupos de buscas para permitir uma assinatura excedente possível de todo o usuário individual. Se o primeiro membro de um grupo de buscas tem quatro uma linha telefone que componha os primeiros quatro membros do grupo de buscas, um quinto membro do grupo de buscas pode ser adicionado que aponte a um outro ponto piloto do Cisco WebAttendant.

Grupos de buscas do Cisco WebAttendant explicados

A seguinte figura mostra a uma encenação aonde o primeiro grupo de buscas aponta a quatro linhas em um único Cisco webattendant client (usuário - identificação = wa) e em seu telefone associado. O segundo grupo de buscas aponta a quatro Telefones IP diferentes e AutoAttendant IP de Cisco ou um correio de voz DN. Se o usuário WA não é registrado em seu console, os atendimentos estarão distribuídos imediatamente ao ponto piloto 4001.

Quando você configurar DN em um grupo de buscas (segundo as indicações do lado direito da figura acima), uma chamada recebida distribuirá somente ao membro seguinte se o membro anterior (DN - linha) é ocupado.

Por exemplo: Se uma chamada recebida não é segura pelo ponto piloto 4000 porque o usuário

WA não está registrado no aplicativo do Cisco WebAttendant, será entregue fora ao ponto piloto 4001. O ponto piloto 4001 distribuirá o atendimento ao primeiro DN disponível. Neste caso, suponha que 8001 está ocupado e 8002 disponível. O atendimento será entregue fora a 8002 e o telefone a que 8002 são atribuídos deve soar.

Neste momento, a chamada não está mais sob o controle do grupo de buscas. Se o atendimento a 8002 não é respondido, estará perdido a menos que esta linha for configurada **para enviar na sem resposta**. Porque este telefone não é controlado por um Cisco webattendant client, o **dianteiro na opção da sem resposta** é permitido. Não é permitido nos telefones controlados por um Cisco webattendant client. O ponto deste exemplo é demonstrar que você deve somente usar DN em um grupo de buscas se você sabe com certeza que há um usuário disponível para cada linha sempre que um atendimento pode lhe ser distribuído.

Tarefa 1: Criando o ponto piloto

Os pontos piloto e os grupos de buscas devem ser configurados antes que o Cisco Telephony Call Dispatcher (TCD) possa rotear as chamadas para Cisco WebAttendant. Um ponto piloto de Cisco WebAttendant é um número de diretório virtual que recebe e redireciona chamadas aos membros de seu grupo de buscas associado. A ordem em que os membros do grupo de buscas estão listados determina a ordem do redirecionamento de chamada. O primeiro membro (não ocupado) disponível em um grupo de buscas recebe o atendimento.

- Um ponto piloto é um número de diretório virtual pelo qual o TCD recebe e direciona chamadas com base em uma lista de membros do grupo de buscas. O número do ponto piloto deve ser original durante todo o sistema (não pode ser uma aparência da linha compartilhada).
 - Um grupo de buscas é uma lista de destinos que determina a ordem do redirecionamento de chamada. (O grupo de buscas é configurado na tarefa 2, abaixo.)
1. Do menu principal do CallManager da Cisco, selecione o **serviço/Web Attendant de Cisco**.
 2. Preencha os campos como necessário para sua configuração. Incorpore os ajustes de configuração apropriados como descrito abaixo. Neste exemplo: **Nome piloto:** *cisco*
CallManager da Cisco principal: *CM_CRUSADER*
Número piloto: *3000***Nota:** O número piloto deve ser original e não deve ter sido associado com nenhum telefone.
 3. Clique em **Insert**. Uma vez que o ponto piloto foi criado, você deve configurar um grupo de buscas para especificar como os atendimentos que entram ao ponto piloto são reorientados.

Tarefa 2: Criando e configurando o grupo de perseguição

Quando um atendimento entra a um ponto piloto, o TCD usa a lista de grupos de buscas para que esse ponto piloto determine o destino da chamada. O TCD navega pelos membros no grupo de buscas em ordem, até que encontre o primeiro destino disponível para rotear a chamada. Um membro do grupo de buscas pode ser especificado como um número de diretório (DN) ou como um usuário do Cisco WebAttendant mais um número de linha (membro do usuário).

- Se um DN é especificado, o TCD verifica para ver se a linha está disponível (não ocupado) e se é, distribui o atendimento. Este é um DN associado com o um Cisco IP Phone - os DN para o WebAttendant devem ser originais.
- Se um usuário e um número de linha são especificados, o TCD verifica para ver se o usuário

está entrado a um Cisco WebAttendant e em linha antes de verificar para ver se a linha está disponível. Se o usuário é conectado e on-line e a linha está disponível, o TCD roteia a chamada. A vantagem de especificar um usuário e um número de linha em vez de um DN é que o usuário do Cisco WebAttendant pode ser entrado e em linha em todo o Cisco IP Phone controlado pelo software Cisco WebAttendant no conjunto e receber atendimentos. Se um DN é especificado, o usuário do Cisco WebAttendant deve estar conectado ao PC que é associado ao telefone que possui o DN que foi configurado.

1. Clique em **Hunt Group Configuration**.
2. Selecione o número piloto configurado na tarefa 1 do painel esquerdo (*3000* neste exemplo). O clique **adiciona o membro**. Isto criará um membro que apareça inicialmente como o **configured>>** do **<<not**.
3. Preencha o usuário e o número da linha na seção **User Member Information**. Os membros são inscritos como membros do dispositivo ou membros do usuário. Incorpore os ajustes de configuração apropriados como descrito abaixo.**Nota:** Se você usa números de diretório em vez dos nomes de usuário e dos números de linha, os atendimentos podem somente ser distribuídos aos telefones para que os DN foram atribuídos. Todo o usuário que quiser usar o Cisco webattendant client para aceitar atendimentos a sua extensão atribuída (DN) deve registrar em um PC permitido WebAttendant que seja configurado para controlar o telefone IP que segura seus DN. Neste exemplo: **Nome de usuário:** *wa*
Número de linha: *1* Clique em **Update**. Você deve ver uma tela similar ao seguinte.
4. Repita etapas 2 e 3 para adicionar o usuário ou membros DN adicionais. Quando você terminou inscrever os novos usuários, você terminou esta tarefa.

Tarefa 3: Reiniciando o serviço TCD

A maioria das mudanças na configuração do servidor Cisco WebAttendant exigem que o serviço esteja parado e reiniciado para que as mudanças sejam efetivadas.

Cuidado: Restaurar o serviço TCD para todo o roteamento de chamada TCD até que o serviço esteja para trás em linha.

1. Selecione o **aplicativo > o CallManager da Cisco Servicability**.
2. Selecione **ferramentas > Control Center**.
3. Selecione o server que a operação precisa de ser feita sobre. Neste exemplo, o server é nomeado *Cruzado*.
4. **Parada** do clique para o Telephony Call Dispatcher de Cisco. Espere até que a seta () transforme em um quadrado (), a seguir clicam o **começo**. A seta deve retornar, mostrando que o serviço está sendo executado.
5. Para retornar à página de administração principal, selecione o **aplicativo > a administração do CallManager da Cisco**. A tarefa está completa.

[Informações sobre ferramentas](#)

[Para obter recursos adicionais, consulte Cisco TAC Tools para tecnologias de voz, telefonia e mensagem.](#)

Informações Relacionadas

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Suporte técnico e documentação - Cisco Systems](#)
- [Notas de campo](#)