



---

## A

### AAR

MLPP interaction [12-37](#)

### access control

MLPP numbering plan

example (figure) [12-28](#)

explained [12-27](#)

precedence patterns

example (figure) [12-28](#)

explained [12-27](#)

### alternate party diversion (APD)

example (figure) [12-13](#)

explained [12-12](#)

### announcements

blocked precedence [12-25](#)

blocked precedence (figure) [12-25](#)

busy station [12-25](#)

MLPP [12-23](#)

unauthorized precedence [12-23](#)

unauthorized precedence (figure) [12-24](#)

### application dial rules

configuring for WebDialer [14-11](#)

### Attendant Console, Cisco CallManager

configuration [15-21](#)

configuration checklist [15-22](#)

configuration tool settings [15-61](#)

configuring broadcast hunting [15-60](#)

configuring circular hunting [15-60](#)

configuring held icon timers [15-59](#)

dependency records [15-64](#)

dial rules [15-61](#)

directory [15-14](#)

directory lookup rules [15-51](#)

### hunt groups

configuration settings (table) [15-47](#)

deleting members [15-45](#)

updating members [15-45](#)

viewing members [15-45](#)

### installation [15-21](#)

interaction with Extension Mobility [15-19](#)

more information [15-65](#)

overview [15-1](#)

performance monitors [15-64](#)

pilot points, configuring [15-30](#)

redundancy [15-16](#)

service parameters [15-49](#)

users [15-2](#)

users, configuring [15-23](#)

using the Attendant Console Configuration Tool [15-60](#)

#### audio sources

creating for MOH [6-13](#)

for MOH [6-12](#)

managing for MOH [6-14](#)

MOH CD-ROM [6-12](#)

multicast [6-14](#)

unicast [6-14](#)

#### automated alternate routing (AAR)

MLPP interaction [12-37](#)

---

## B

#### bandwidth

insufficient with AAR for MLPP [12-37](#)

#### barge

activating with built-in conference bridge [8-11](#)

configuration checklist (table) [8-12](#)

installing and activating [8-10](#)

interactions and restrictions [8-8](#)

more information [8-15](#)

overview [8-1](#)

service parameters [8-15](#)

softkey [8-4](#)

system requirements [8-7](#)

troubleshooting [A-35](#)

#### broadcast hunting

configuring [15-60](#)

#### built-in conference bridge

barge [8-11](#)

---

## C

#### call display restrictions

configuration checklist (table) [16-7](#)

configuring [16-7](#)

enabling [16-3](#)

interactions [16-5](#)

introduction [16-2](#)

more information [16-21](#)

overview [16-1](#)

sample configurations [16-14](#)

scenarios [16-4](#)

system requirements [16-3](#)

troubleshooting [16-21](#)

#### call forward

MLPP interaction [12-34](#)

#### calling search spaces

Cisco IP Manager Assistant (IPMA)

configuration tips [2-24](#)

#### CallManager Attendant Console, Cisco

client configuration settings (table) [15-57](#)

#### call park

adding a number [9-13](#)

configuration checklist (table) [9-9](#)

configuration settings (table) [9-15](#)

configuring [9-8](#)

- deleting a number [9-14](#)
- example with MOH [6-7](#)
- finding a number [9-10](#)
- installing and activating [9-8](#)
- interactions [9-5](#)
- introduction [9-2](#)
- more information [9-17](#)
- overview [9-1](#)
- restrictions [9-7](#)
- setting service parameters [9-10](#)
- system requirements [9-5](#)
- troubleshooting [9-17](#)
- updating a number [9-13](#)
- usage example [9-2](#)
- call preservation
  - with MLPP [12-36](#)
- call queuing [15-13](#)
  - configuring [15-60](#)
- call transfer
  - MLPP interaction [12-35](#)
- call waiting
  - MLPP interaction [12-36](#)
- cBarge
  - activating with shared conference bridge [8-11](#)
  - softkey [8-6](#)
- CDR
  - recording for precedence calls [12-33](#)
- channel nonpreemptable [12-17](#)
- Cisco Call Back
  - configuration checklist [4-7](#)
  - description [4-2](#)
  - interactions and restrictions [4-5](#)
  - overview [4-1](#)
  - setting service parameters [4-10](#)
  - softkey template [4-8](#)
  - system requirements [4-5](#)
- Cisco CallManager
  - configuring for Cisco CallManager AutoAttendant [7-9](#)
  - MOH servers [6-9](#)
- Cisco CallManager AA
  - troubleshooting [A-29](#)
- Cisco CallManager Attendant Console [15-51](#)
  - client configuration settings (table) [15-17](#)
  - configuration [15-21](#)
  - configuration checklist [15-22](#)
  - configuration tool settings [15-61](#)
  - configuring broadcast hunting [15-60](#)
  - configuring circular hunting [15-60](#)
  - configuring held icon timers [15-59](#)
  - dependency records [15-64](#)
  - dial rules [15-61](#)
  - directory [15-14](#)
  - hunt groups
    - configuration settings (table) [15-47](#)
    - deleting members [15-45](#)
    - updating members [15-45](#)
    - viewing members [15-45](#)

- installation [15-21](#)
  - interaction with Extension Mobility [15-19](#)
  - more information [15-65](#)
  - overview [15-1](#)
  - performance monitors [15-64](#)
  - pilot points, configuring [15-30](#)
  - redundancy [15-16](#)
  - service parameters [15-49](#)
  - troubleshooting [A-42](#)
  - users [15-2](#)
  - users, configuring [15-23](#)
  - using the Attendant Console Configuration Tool [15-60](#)
- Cisco CallManager Attendant Console Issues
- collecting server logs [A-55](#)
  - directory issues [A-49](#)
  - initialization of telephony error message displays [A-42](#)
  - interface issues [A-52](#)
  - problems making and receiving calls [A-45](#)
  - serviceability does not generate JTAPI logs [A-54](#)
  - voice mail issues [A-51](#)
- Cisco CallManager AutoAttendant [7-9, 7-13, 7-25, 7-27](#)
- adding CTI ports [7-11](#)
  - adding CTI route points [7-9](#)
  - adding to Cisco CRA [7-22](#)
  - components [7-4](#)
  - configuring directory server settings [7-14](#)
  - customizing [7-24](#)
  - description [7-1](#)
  - installation requirements [7-5](#)
  - installing [7-5](#)
  - managing [7-29](#)
  - modifying instance [7-24](#)
  - overview [7-3](#)
  - reinstalling [7-7](#)
  - script [7-3](#)
  - understanding [7-2](#)
  - upgrading [7-7](#)
  - uploading spoken name [7-28](#)
- Cisco CallManager Extension Mobility
- adding [1-25](#)
  - configuration checklist [1-21](#)
  - configuration checklist (table) [1-21, 7-8, 7-9, 7-13](#)
  - configuration example [1-20](#)
  - configuring [1-18](#)
  - description [1-4](#)
  - device profiles [1-2](#)
  - error clearing [A-4](#)
  - general problems, clearing [A-2](#)
  - illustrated (figure) [1-5](#)
  - installing [1-15](#)
  - login call flow [1-9](#)
  - logout call flow [1-10](#)
  - overview [1-1](#)
  - subscribing [1-38](#)
  - system requirements [1-11](#)
  - troubleshooting [A-1](#)

- user device profile, associating **1-36**
- using **1-41**
- Cisco CRA
  - viewing trace settings **7-29**
- Cisco CRA Engine
  - adding Cisco CallManager AutoAttendant **7-22**
  - adding CTI port group **7-19**
  - configuring for Cisco CallManager AutoAttendant **7-13**
  - configuring JTAPI subsystem **7-18**
  - starting and stopping **7-29**
- Cisco Customer Response Platform
  - components **7-4**
- Cisco IP Manager Assistant
  - troubleshooting **A-7**
- Cisco IP Manager Assistant (IPMA)
  - architecture overview **2-2, 3-2**
  - assistant interfaces **2-7, 3-7**
  - bulk administration tool **1-13, 2-10, 3-10**
  - calling search space and partitions
    - configuration tips **2-24**
  - Cisco IP Phone interface **2-6, 3-6**
  - Cisco IP Phone Services, configuration tips **2-30**
  - configuration checklist for proxy line support (table) **2-15**
  - configuration checklist with shared line support (table) **3-14**
  - configuration wizard for proxy line **2-20**
  - configuring assistant proxy and incoming intercom lines **2-41**
  - configuring manager and assigning assistant for proxy line **2-36**
  - configuring manager and assigning assistant for shared line **3-24**
  - configuring manager primary and incoming intercom lines **2-36, 3-24**
  - configuring shared and incoming intercom lines for assistant **3-28**
  - database and directory access architecture
    - understanding **2-6, 3-6**
  - deleting **2-39, 2-44, 3-26, 3-30**
  - desktop interface **2-5, 3-5**
  - dial rules configuration **2-46, 3-33**
  - extension mobility **2-11, 3-10**
  - installing and activating **2-14, 3-13**
  - installing the assistant console application **2-49, 3-36**
  - LDAP configuration settings (table) **2-47, 3-34**
  - manager and assistant phone configuration **2-30, 3-20**
  - manager assistant administration interface **2-8, 3-8**
  - manager interfaces **2-7, 3-6**
  - more information **2-52, 3-38**
  - multilevel precedence and preemption **2-13**
  - Multilevel Precedence and Preemption (MLPP) **3-12**
  - phones
    - configuration tips **2-35, 3-23**

- providing information to managers and assistants [3-35](#)
- reporting tools [2-11, 3-10](#)
- restrictions [2-13, 3-12](#)
- route point
  - configuration tips [2-26](#)
- setting service parameters [2-26, 3-18](#)
- softkeys [2-8, 3-7](#)
- starting the Cisco IPMA service [2-29, 3-20](#)
- system configuration with proxy line [2-19](#)
- system requirements [2-9, 3-8](#)
- time-of-day routing [2-13](#)
- understanding [2-3, 3-3](#)
- updating [2-40, 2-45, 3-27, 3-31](#)
- Cisco IP Phone Services
  - Cisco IP Manager Assistant (IPMA)
    - configuration tips [2-30](#)
- Cisco TCD
  - understanding [15-15](#)
- Cisco WebDialer [14-1](#)
- Client Matter Codes
  - adding [5-11](#)
  - configuration checklist (table) [5-8](#)
  - configuration settings (table) [5-14](#)
  - CTI, JTAPI, and TAPI usage [5-6](#)
  - deleting [5-13](#)
  - described [5-2](#)
  - enabling for route patterns [5-14](#)
  - finding [5-9](#)
  - installation [5-7](#)
  - interactions [5-4](#)
  - requirements [5-7](#)
  - restrictions [5-4](#)
  - system requirements [5-7](#)
  - updating [5-12](#)
  - user information [5-23](#)
- common network facility preemption
  - example (figure) [12-18](#)
  - example with retry timer Trr (figure) [12-20](#)
  - explained [12-17](#)
- computer management (device driver) window (figure) [6-24](#)
- configuring Cisco CallManager [7-9](#)
- configuring Cisco CRA Engine [7-13](#)
- configuring welcome prompt [7-27](#)
- CTI ports
  - adding for Cisco CallManager AutoAttendant [7-11](#)
  - adding to Cisco CRA [7-19](#)
- CTI route points
  - adding for Cisco CallManager AutoAttendant [7-9](#)
  - Cisco IP Manager Assistant (IPMA) configuration tips [2-26](#)
- custom phone rings
  - creating [13-4](#)
  - more information [13-4](#)
  - overview [13-1](#)
  - PCM file requirements [13-3](#)

**D**

## database

- scalability [6-10](#)

## dependency records

- Cisco CallManager Attendant Console [15-64](#)

## device profiles

- and Cisco CallManager Extension Mobility [1-2](#)

## devices

- driver states, checking [6-23](#)

## dial rules

- Cisco CallManager Attendant Console [15-51](#)

directory lookup rules [15-51](#)

- directory server settings, Cisco CallManager AutoAttendant [7-14](#)

## domain

- identifier for MLPP [12-8](#)

**E**

## enterprise parameters

- MLPP [12-44](#)

## error

- Cisco CallManager Extension Mobility [A-4](#)

## external call transfer restrictions

- block offnet to offnet transfer service parameter [18-10](#)

- call classification service parameter [18-9](#)

- configuration checklist (table) [18-8](#)

- gateway configuration [18-11](#)

- installing and activating [18-7](#)

- interactions [18-6](#)

- more information [18-13](#)

- overview [18-1](#)

- restrictions [18-7](#)

- route pattern configuration [18-12](#)

- service parameters [18-9](#)

- system requirements [18-5](#)

- trunk configuration [18-11](#)

**F**

## features

- barge [8-1](#)

- call display restrictions [16-1](#)

- call park [9-1](#)

## Cisco IP Manager Assistant (IPMA)

- assistant interfaces [2-7, 3-7](#)

- bulk administration tool [1-13, 2-10, 3-10](#)

- calling search space and partitions [2-24](#)

- Cisco IP Phone interface [2-6, 3-6](#)

- Cisco IP Phone Services [2-30](#)

- configuration checklist for proxy line support (table) [2-15](#)

- configuration checklist with shared line support (table) [3-14](#)

- desktop interface [2-5, 3-5](#)

- extension mobility [2-11, 3-10](#)

- manager assistant administration
    - interface [2-8, 3-8](#)
  - manager interfaces [2-7, 3-6](#)
  - multilevel precedence and preemption [2-13](#)
  - Multilevel Precedence and Preemption (MLLP) [3-12](#)
  - phones [2-35, 3-23](#)
  - reporting tools [2-11, 3-10](#)
  - route point [2-26](#)
  - softkeys [2-8, 3-7](#)
  - time-of-day routing [2-13](#)
  - understanding [2-3, 3-3](#)
  - understanding architecture [2-2, 3-2](#)
  - understanding database and directory access architecture [2-6, 3-6](#)
  - external call transfer restrictions [18-1](#)
  - immediate divert [10-1](#)
  - Malicious Call ID (MCID) [11-1](#)
  - Multilevel Precedence and Preemption (MLPP)
    - using with Cisco IPMA [3-12](#)
  - privacy [8-1](#)
  - QRT [17-1](#)
  - WebDialer [14-1](#)
  - file format
    - RingList.xml [13-2](#)
  - Forced Authorization Codes
    - adding [5-17](#)
    - configuration checklist (table) [5-8](#)
    - configuration settings (table) [5-21](#)
    - CTI, JTAPI, and TAPI usage [5-6](#)
    - deleting [5-20](#)
    - described [5-3](#)
    - enabling for route patterns [5-22](#)
    - finding [5-16](#)
    - installation [5-7](#)
    - interactions [5-4](#)
    - requirements [5-7](#)
    - restrictions [5-4](#)
    - system requirements [5-7](#)
    - updating [5-19](#)
    - user information [5-23](#)
- 

## H

- held icon timers, configuring [15-59](#)
- hunt groups
  - broadcast
    - configuring [15-60](#)
    - understanding [15-11](#)
  - circular
    - understanding [15-9](#)
  - circular hunting
    - configuring [15-60](#)
  - configuration settings (table) [15-47](#)
  - configuring [15-41](#)
  - deleting members [15-45](#)
  - linked [15-7](#)
  - understanding [15-3](#)

updating members [15-45](#)

viewing members [15-45](#)

---

## I

immediate divert

configuration checklist (table) [10-11](#)

installing and activating [10-10](#)

interactions [10-8](#)

more information [10-12](#)

overview [10-1](#)

restrictions [10-9](#)

setting service parameters [10-12](#)

system requirements [10-2](#)

troubleshooting [A-37](#)

using [10-5](#)

indication enabled [12-10](#)

insufficient bandwidth

AAR for MLPP [12-37](#)

---

## J

JTAPI subsystem, configuring [7-18](#)

---

## L

LDAP

for Cisco IPMA configuration settings  
(table) [3-34](#)

lines

interaction with MLPP [12-34](#)

login call flow

Cisco CallManager Extension Mobility [1-9](#)

logout call flow

Cisco CallManager Extension Mobility [1-10](#)

---

## M

malicious call ID

adding a softkey template [11-9](#)

configuration checklist (table) [11-6](#)

configuring alarms [11-8](#)

explained

giving MCID to users [11-10](#)

installing [11-6](#)

interactions [11-3](#)

more information [11-12](#)

overview [11-1](#)

removing MCID feature [11-11](#)

restrictions [11-5](#)

services [11-1](#)

setting service parameters [11-8](#)

system requirements [11-3](#)

troubleshooting [11-12](#)

using feature with Cisco CallManager [11-2](#)

feature code [11-2](#)

Malicious Call Identification (MCID), see  
malicious call ID

## MCGP

and MLPP [12-37](#)

## MLPP

activating [12-42](#)

announcements

blocked precedence [12-25](#)

blocked precedence (figure) [12-25](#)

busy station [12-25](#)

explained [12-23](#)

unauthorized precedence [12-23](#)

unauthorized precedence (figure) [12-24](#)

automated alternate routing (AAR) [12-37](#)

call forward [12-34](#)

call preservation [12-36](#)

call transfer [12-35](#)

call waiting [12-36](#)

CDR recording [12-33](#)

configuration checklist (table) [12-42](#)

configuring [12-42](#)

described [12-1](#)

domain [12-8](#)

enterprise parameters [12-44](#)

hierarchical configuration [12-32](#)

indication [12-10](#)

installing [12-42](#)

interactions [12-39](#)

introducing [12-2](#)

line feature interaction [12-34](#)

MGCP [12-37](#)

more information [12-46](#)

numbering plan

example (figure) [12-28](#)

explained [12-27](#)

precedence

alternate party diversion (APD) [12-12](#)

alternate party diversion example  
(figure) [12-13](#)

call setup [12-10](#)

explained [12-4](#)

patterns [12-9](#)

precedence patterns

example (figure) [12-28](#)

explained [12-27](#)

preemption

common network facility [12-17](#)

common network facility example  
(figure) [12-18](#)

common network facility example with  
retry timer Trr (figure) [12-20](#)

details [12-15](#)

enabled [12-14](#)

explained [12-8](#)

receiving [12-14](#)

user access [12-15](#)

user access channel nonpreemptable [12-17](#)

user access example (figure) [12-16](#)

PRI [12-37](#)

restrictions [12-39, 12-40](#)

service parameter [12-33](#)

- shared lines [12-35](#)
- terminology [12-3](#)
- trunk selection
  - example (figure) [12-31](#)
  - explained [12-29](#)
- modifying prompts [7-25](#)
- MOH
  - audio sources
    - adding [6-26](#)
    - configuration settings (table) [6-30](#)
    - configuring [6-25](#)
    - copying [6-28](#)
    - deleting [6-29](#)
    - explained [6-12](#)
    - updating [6-27](#)
  - call park example [6-7](#)
  - CD-ROM [6-12](#)
  - characteristics [6-4](#)
  - configuration checklist (table) [6-19](#)
  - configuring [6-25, 6-37](#)
  - creating audio sources [6-13](#)
  - database scalability [6-10](#)
  - definitions [6-2](#)
  - described [6-1](#)
  - failover and fallback [6-18](#)
  - features
    - database requirements [6-9](#)
    - database scalability [6-10](#)
    - manageability [6-10](#)
  - MOH servers [6-7](#)
  - server manageability [6-9](#)
  - server redundancy [6-9](#)
  - server scalability [6-8](#)
- fixed audio source
  - configuration settings (table) [6-34](#)
  - described [6-33](#)
- functionality [6-5](#)
- list of topics [6-1](#)
- managing audio sources [6-14](#)
- monitoring performance
  - computer management (device driver) window (figure) [6-24](#)
  - device driver states [6-23](#)
  - overview (table) [6-20](#)
  - service states [6-22](#)
- more information [6-50](#)
- requirements and limits [6-17](#)
- server configuration settings (table) [6-46](#)
- servers
  - adding [6-40](#)
  - characteristics [6-7](#)
  - copying [6-42](#)
  - database requirements [6-9](#)
  - deleting [6-43](#)
  - explained [6-11](#)
  - finding [6-38](#)
  - manageability [6-9](#)
  - perfmon counters [6-21](#)
  - redundancy [6-9](#)

- resetting [6-45](#)
- scalability [6-8](#)
- updating [6-41](#)
- supported features [6-7](#)
- transfer hold example [6-7](#)
- understanding [6-2](#)
- user hold example [6-7](#)
- multicast
  - audio sources for MOH [6-14](#)
  - configuration checklist (table) [6-16](#)
  - explained [6-14](#)
- multilevel precedence and preemption
  - activating [12-42](#)
  - announcements
    - blocked precedence [12-25](#)
    - blocked precedence (figure) [12-25](#)
    - busy station [12-25](#)
    - explained [12-23](#)
    - unauthorized precedence [12-23](#)
    - unauthorized precedence (figure) [12-24](#)
  - automated alternate routing (AAR) [12-37](#)
  - call forward [12-34](#)
  - call preservation [12-36](#)
  - call transfer [12-35](#)
  - call waiting [12-36](#)
  - CDR recording [12-33](#)
  - configuration checklist (table) [12-42](#)
  - configuring [12-42](#)
  - described [12-1](#)
  - domain [12-8](#)
  - enterprise parameters [12-44](#)
  - hierarchical configuration [12-32](#)
  - indication [12-10](#)
  - installing [12-42](#)
  - interactions [12-39](#)
  - introducing [12-2](#)
  - line feature interaction [12-34](#)
  - MGCP [12-37](#)
  - more information [12-46](#)
  - numbering plan
    - example (figure) [12-28](#)
    - explained [12-27](#)
  - precedence
    - alternate party diversion (APD) [12-12](#)
    - alternate party diversion example (figure) [12-13](#)
    - call setup [12-10](#)
    - explained [12-4](#)
    - patterns [12-9](#)
  - precedence patterns
    - example (figure) [12-28](#)
    - explained [12-27](#)
  - preemption
    - common network facility [12-17](#)
    - common network facility example (figure) [12-18](#)
    - common network facility example with retry timer Trr (figure) [12-20](#)
    - details [12-15](#)

- enabled [12-14](#)
- explained [12-8](#)
- receiving [12-14](#)
- user access [12-15](#)
- user access channel nonpreemptable [12-17](#)
- user access example (figure) [12-16](#)
- restrictions [12-39, 12-40](#)
- service parameter [12-33](#)
- shared lines [12-35](#)
- terminology [12-3](#)
- trunk selection
  - example (figure) [12-31](#)
  - explained [12-29](#)
- music on hold (MOH) [6-25, 6-37](#)
  - audio sources [6-12](#)
  - call park example [6-7](#)
  - CD-ROM [6-12](#)
  - characteristics [6-4](#)
  - configuration checklist (table) [6-19](#)
  - creating audio sources [6-13](#)
  - definitions [6-2](#)
  - described [6-1](#)
  - failover and fallback [6-18](#)
  - functionality [6-5](#)
  - list of topics [6-1](#)
  - managing audio sources [6-14](#)
  - monitoring performance
    - computer management (device driver) window (figure) [6-24](#)
    - device driver states [6-23](#)

- overview (table) [6-20](#)
- service states [6-22](#)
- more information [6-50](#)
- requirements and limits [6-17](#)
- servers
  - characteristics [6-7](#)
  - database requirements [6-9](#)
  - explained [6-11](#)
  - manageability [6-9](#)
  - perfmon counters [6-21](#)
  - redundancy [6-9](#)
  - scalability [6-8](#)
- supported features [6-7](#)
- transfer hold example [6-7](#)
- understanding [6-2](#)
- user hold example [6-7](#)

---

## N

- nonpreemptable user access channel [12-17](#)
- numbering plan
  - MLPP (figure) [12-28](#)
  - MLPP access control [12-27](#)

---

## P

- parameters, service
  - CDR [11-8](#)

- PCM file requirements
  - for custom ring types [13-3](#)
- perfmon counters
  - counter descriptions (table) [6-22](#)
  - using to view MOH servers [6-21](#)
- phones
  - custom rings
    - creating [13-1](#), [13-4](#)
    - overview [13-1](#)
    - PCM file requirements [13-3](#)
- pilot points
  - configuring [15-30](#)
  - understanding [15-3](#)
- precedence
  - alternate party diversion (APD)
    - example (figure) [12-13](#)
    - explained [12-12](#)
  - blocked [12-25](#)
  - blocked (figure) [12-25](#)
  - busy station [12-25](#)
  - call setup [12-10](#)
  - CDR recording [12-33](#)
  - explained [12-4](#)
- patterns
  - access control [12-27](#)
  - MLPP (figure) [12-28](#)
  - setup [12-9](#)
- unauthorized [12-23](#)
- unauthorized (figure) [12-24](#)
- preemption
  - common network facility [12-17](#)
  - common network facility example (figure) [12-18](#)
  - common network facility example with retry timer Trr (figure) [12-20](#)
  - details [12-15](#)
  - enabled [12-14](#)
  - explained [12-8](#)
  - receiving [12-14](#)
  - user access [12-15](#)
  - user access channel nonpreemptable [12-17](#)
  - user access example (figure) [12-16](#)
- PRI
  - and MLPP [12-37](#)
- privacy
  - activating [8-11](#)
  - configuration checklist (table) [8-14](#)
  - installing and activating [8-10](#)
  - interactions and restrictions [8-8](#)
  - more information [8-15](#)
  - overview [8-1](#)
  - service parameters [8-15](#)
  - system requirements [8-7](#)
- prompts, Cisco CallManager
  - AutoAttendant [7-25](#)
- proxy user
  - creating for WebDialer [14-11](#)

---

**Q**

## QRT

- adding softkey template to phones [17-25](#)
  - Cisco Extended Functions service [17-7](#)
  - configuration checklist [17-19](#)
  - configuring [17-18](#)
  - creating softkey template [17-20](#)
  - description [17-2](#)
  - extended menu choices [17-11](#)
  - installing [17-17](#)
  - interactions and restrictions [17-17](#)
  - IP phone support [17-7](#)
  - overview [17-1](#)
  - problem categories and reason codes [17-12](#)
  - QRT reports [17-36](#)
  - serviceability features [17-27](#)
  - setting service parameters [17-33](#)
  - system requirements [17-7](#)
  - user interface [17-10](#)
  - using [17-9](#)
  - using the QRT Viewer [17-36](#)
- Quality Report Tool (QRT) [17-1](#)

---

**R**

- recording welcome prompt [7-25](#)
- redirector servlet
  - configuring [14-10](#)

- redundancy
  - MOH servers [6-9](#)
  - WebDialer [14-4](#)
- requirements
  - Cisco Call Back [4-5](#)
  - Cisco CallManager Extension Mobility [1-11](#)
- retry timer Trr example (figure) [12-20](#)
- RingList.xml file format [13-2](#)

---

**S**

- service parameters
  - barge [8-15](#)
  - CDR [11-8](#)
  - external call transfer restrictions [18-9](#)
  - MLPP [12-33](#)
  - privacy [8-15](#)
  - WebDialer [14-9](#)
- services
  - Cisco CallManager Extension Mobility,
    - adding [1-25](#)
- shared conference bridge
  - cBarge [8-11](#)
- shared lines
  - MLPP interaction [12-35](#)
- softkey
  - barge [8-4](#)
  - cBarge [8-6](#)

softkey templates

MCID [11-9](#)

spoken name, uploading [7-28](#)

## T

templates, softkey

MCID [11-9](#)

trace settings

WebDialer [14-13](#)

transfer

external call transfer restrictions [18-1](#)

transfer hold, example with MOH [6-7](#)

troubleshooting

barge [A-35](#)

Cisco CallManager AA [A-29](#)

Cisco CallManager Attendant Console [A-42](#)

Cisco CallManager Extension Mobility [A-1](#),  
[A-4](#)

Cisco IP Manager Assistant [A-7](#)

immediate divert [A-37](#)

WebDialer [A-38](#)

Trr retry timer preemption example  
(figure) [12-20](#)

trunks

selection for MLPP

example (figure) [12-31](#)

explained [12-29](#)

## U

unicast

audio sources for MOH [6-14](#)

explained [6-14](#)

user hold, example with MOH [6-7](#)

## W

WebDialer

configuration checklist (table) [14-8](#)

configuring application dial rules [14-11](#)

configuring Webdialer servlet [14-8](#)

creating a proxy user [14-11](#)

installing and activating [14-6](#)

interactions and restrictions [14-5](#)

more information [14-14](#)

overview [14-1](#)

redirector servlet [14-2](#)

redundancy [14-4](#)

service parameters [14-9](#)

servlet [14-2](#)

system requirements [14-5](#)

trace settings [14-13](#)

troubleshooting [A-38](#)

upgrading [14-7](#)

WebDialer servlet

configuring [14-8](#)