

Bereitstellung und Best Practices mit Microsoft Office Communicator und Cisco IP Communicator

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Bereitstellung](#)

[Integration von Microsoft Office Communications Server mit Cisco Unified Presence, Cisco Unified Communications Manager und Cisco Unified IP-Telefonen](#)

[Microsoft Office Communicator Voicemail-Zugriff](#)

[Allgemeine Konfiguration von Voicemail-Benutzern in Active Directory](#)

[Konfiguration des Voicemail-Zugriffs mit einem Klick in Microsoft Office Communicator](#)

[Cisco IP Communicator](#)

[Best Practices für die Verwendung von Microsoft Office Communicator mit Cisco IP Communicator](#)

[Verbergen von Cisco IP Communicator](#)

[Cisco IP Communicator schließt die Registrierung ab, bevor Sie sich bei Microsoft Office Communicator anmelden.](#)

[Bekannte Probleme](#)

[Zugehörige Informationen](#)

[Einführung](#)

Cisco Unified Communications ermöglicht die Integration mit Microsoft Live Communications Server 2005 oder Office Communications Server 2007 für die Remote-Anrufsteuerung (z. B. Click-to-Call) eines Cisco Unified Endpoints. Microsoft Office Communicator ist die Anwendung, mit der ein Cisco Unified Endpoint über diese Integration zwischen Microsoft Live Communications Server 2005 oder Microsoft Office Communications Server 2007 und Cisco Unified Communications über Cisco Unified Presence remote gesteuert wird.

Für die Kommunikation zwischen Cisco Unified Presence und Microsoft Live Communications Server 2005 oder Office Communications Server 2007 wird die SIP/SIMPLE-Schnittstelle verwendet. Microsoft Live Communications Server 2005 oder Office Communications Server 2007 tunnelt jedoch CSTA-Datenverkehr (Computer-Supported Telecommunications Applications) über SIP. Aus diesem Grund muss das CTI-Gateway auf dem Cisco Unified Presence-Server so konfiguriert werden, dass es die Umwandlung von CSTA in CTI für die Click-to-Call-Telefonsteuerung behandelt.

Voraussetzungen

Anforderungen

Für dieses Dokument bestehen keine speziellen Anforderungen.

Verwendete Komponenten

Diese Komponenten sind für die Bereitstellung von Microsoft Office Communicator mit Cisco IP Communicator erforderlich:

- Cisco IP Communicator (Version 2.1 oder höher)
- Microsoft Office Communicator - 2005 oder 2007
- Cisco Unified Communications Manager - Version 5.0(4) oder höher
- Cisco Unified Presence - Version 6.x oder 1.x
- Microsoft Live Communication Server 2005 oder Microsoft Office Communications Server 2007
- Wenn Microsoft Office Communicator für den Voicemail-Zugriff Cisco IP Communicator verwendet, gibt es eines der folgenden Voicemail-Systeme, falls zutreffend: Cisco Unity - Version 5.0(1) oder höher Cisco Unity Connection - Version 2.0(1) oder höher

Informationen zu den aktuell unterstützten Versionskombinationen der erforderlichen Komponenten finden Sie in der Kompatibilitätsdokumentation auf Cisco.com.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

Bereitstellung

In diesem Dokument wird ein bestimmtes Bereitstellungsszenario hervorgehoben, das die Anrufsteuerung von Cisco Unified Communications über ein Softphone ermöglicht, d. h. die Möglichkeit für Microsoft Office Communicator, Cisco IP Communicator remote zu steuern. Alle Benutzerfunktionen zum Tätigen, Empfangen und Verarbeiten von Anrufen werden über Microsoft Office Communicator ausgeführt, die zugrunde liegende Audiofunktion wird jedoch über Cisco IP Communicator bereitgestellt.

Dieses Dokument enthält Informationen zur Einrichtung von Microsoft Office Communicator mit Cisco Unified Presence und Cisco Unified Communications Manager, um Cisco IP Communicator für Anrufsteuerung von Drittanbietern und für den Zugriff auf Voicemail zu verwenden. Dieses Dokument enthält außerdem Best Practices für Endbenutzer bei der Verwendung von Microsoft Office Communicator mit Cisco IP Communicator. Dieses Dokument enthält keine schrittweise Konfiguration der vollständigen Projektmappenkonfiguration, sondern die Referenzdokumentation, die für die erfolgreiche Bereitstellung der erforderlichen Komponenten erforderlich ist.

Integration von Microsoft Office Communications Server mit Cisco Unified Presence, Cisco Unified Communications Manager

und Cisco Unified IP-Telefonen

Cisco Unified Presence ermöglicht Microsoft Office Communicator die Verwendung von Cisco Unified IP-Endgeräten, die von JTAPI gesteuert werden, für die Anrufsteuerung von Drittanbietern. Die Benutzer von Microsoft Office Communicator sind für die Kommunikation über Active Directory-Benutzer und -Computer aktiviert, auf die über die Befehlszeile des Live Communications Server 2005 oder der Office Communications Server 2007-Plattform mit "dsa.msc" zugegriffen werden kann.

Nachdem die erforderlichen Komponenten überprüft wurden, können Sie diese allgemeine Aufgabenliste verwenden, um diese Komponenten systematisch zu installieren und zu testen, damit das System ordnungsgemäß funktioniert. Die Aufgaben beziehen sich auf detaillierte Anweisungen in der Cisco Unified Presence-Dokumentation und den zugehörigen Anwendungshinweisen. Einige der Aufgaben gelten nur für bestimmte Situationen und werden als solche bezeichnet. Wenn eine Aufgabe nicht auf Ihre Situation zutrifft, überspringen Sie sie.

1. Installieren Sie Cisco Unified Presence. Weitere Informationen finden Sie in der jeweiligen Installationsanleitung unter [Cisco Unified Presence Installations- und Upgrade-Anleitungen](#).
2. Führen Sie die Aufgaben aus, um Microsoft Office Communicator mit Cisco Unified Presence zu integrieren. Konfigurationsdetails finden Sie in diesen Dokumenten: Die entsprechenden Integrations-/Bereitstellungsleitfäden in den [Cisco Unified Presence-Konfigurationsleitfäden](#). Für die Microsoft Live Communication Server 2005 Enterprise Edition mit SP1 bis Cisco Unified Presence 1.0(3) und Cisco Unified CallManager 5.0(4) ist das Dokument unter http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cucme/pbx/interop/notes/573420nt.pdf verfügbar. Für Microsoft Office Communication Server 2007 Enterprise Edition mit SP1 bis Cisco Unified Presence 6.0(1) und Cisco Unified Communications Manager 6.0(1) ist das Dokument unter http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cucme/pbx/interop/notes/617030nt.pdf verfügbar. Informationen zu Microsoft Office Communicator 2007 finden Sie im [Microsoft Office Communicator 2007 Deployment Guide](#). Informationen zur Konfiguration von Microsoft Office Communications Server 2007 finden Sie im [Microsoft Office Communications Server 2007 Administration Guide \(Microsoft Office Communications Server 2007-Administrationshandbuch\)](#). Weitere Dokumentation zu Microsoft Office Communications Server finden Sie unter [Office Communications Server](#).
3. Testen Sie die Integration: Konfigurieren Sie Microsoft Office Communicator für die Verwendung des Cisco Unified IP-Telefons. Verwenden Sie Microsoft Office Communicator, um ein anderes Benutzertelefon anzurufen. Bestätigen Sie, dass Microsoft Office Communicator das Cisco Unified IP-Telefon korrekt verwendet.

Microsoft Office Communicator Voicemail-Zugriff

Die Wähltastatur im Microsoft Office Communicator-Client verfügt nicht über eine Taste für den direkten Zugriff auf Voicemail. Sie können jedoch den Zugriff auf Voicemail mit nur einem Mausklick simulieren, indem Sie einen generischen Voicemail-Benutzer in Active Directory und in Live Communications Server 2005 oder Office Communications Server 2007 konfigurieren und diesen Benutzer als Kontakt in Microsoft Office Communicator hinzufügen. Benutzer können dann den Kontakt per Mausklick anrufen, um auf die Voicemail zuzugreifen.

Allgemeine Konfiguration von Voicemail-Benutzern in Active Directory

Um den Zugriff auf Voicemail in Microsoft Office Communicator mit nur einem Mausklick zu simulieren, konfigurieren Sie einen generischen Voicemail-Benutzer in Active Directory.

Hinweis: Wenn Benutzer mithilfe verschiedener Pilotnummern auf ihre Voicemail zugreifen, müssen Sie in Active Directory für jede Pilotnummer einen separaten generischen Benutzer erstellen und die Benutzer darüber informieren, welcher generische Voicemail-Benutzer als Kontakt in Microsoft Office Communicator hinzugefügt werden soll.

1. Erstellen Sie in Active Directory einen Benutzer mit den folgenden Einstellungen:
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Live Communications** für Live Communications Server 2005 oder die Registerkarte **Communications** für Office Communications Server 2007.
3. Klicken Sie für Live Communications Server 2005 auf die Registerkarte **Live-Kommunikation für diesen Benutzer aktivieren**, oder auf die Registerkarte **Benutzer für Kommunikationsserver** aktivieren für Office Communications Server 2007.
4. Geben Sie zur Angabe des SIP URI **sip:voicemail@<Domänenname>** ein.
5. Wählen Sie aus der Pool-Dropdown-Liste den Pool aus, der für den Benutzer gilt.
6. Klicken Sie auf **OK**.
7. Klicken Sie auf **Beenden**.

Konfiguration des Voicemail-Zugriffs mit einem Klick in Microsoft Office Communicator

Benutzer können mit nur einem Klick den Zugriff auf Voicemail in Microsoft Office Communicator einrichten, nachdem sie einen generischen Voicemail-Benutzer in Active Directory konfiguriert haben.

1. Melden Sie sich beim Microsoft Office Communicator-Client an.
2. Fügen Sie der Kontaktliste den generischen Voicemail-Benutzer hinzu. Um auf Voicemail zuzugreifen, rufen Sie den Voicemail-Kontakt wie jeder andere Kontakt an. Geben Sie Ihr Voicemail-Kennwort über das Microsoft Office Communicator-Wählfeld ein.

Cisco IP Communicator

Cisco IP Communicator kann zusätzlich zu den Cisco Unified IP-Telefonen auch als Endgerät für die Remote-Anrufsteuerung von Microsoft Office Communicator verwendet werden.

1. Installieren und konfigurieren Sie Cisco IP Communicator. Weitere Informationen finden Sie im [Administrationsleitfaden für Cisco IP Communicator 2.1](#).
2. Testen Sie Microsoft Office Communicator mit Cisco IP Communicator. Starten Sie Cisco IP Communicator. Wenn das Telefon die Registrierung beim Cisco Unified Communications Manager abgeschlossen hat, melden Sie sich bei Microsoft Office Communicator an. **Hinweis:** Cisco IP Communicator muss vor der Anmeldung bei Microsoft Office Communicator registriert werden. Konfigurieren Sie Cisco IP Communicator so, dass er im ausgeblendeten Modus ausgeführt wird, indem Sie [Cisco IP Communicator ausblenden](#). Dies ist ein optionaler Schritt. Hinsichtlich der Benutzerumgebung bleibt Cisco IP Communicator jedoch im Systembereich. Auf diese Weise kann Microsoft Office Communicator Benutzersteuerelement sein, während die Audiofunktion Cisco IP Communicator

verwendet. Verwenden Sie Microsoft Office Communicator, um ein anderes Benutzertelefon anzurufen. Bestätigen Sie, dass Microsoft Office Communicator anstelle des Cisco Unified IP-Telefons Cisco IP Communicator verwendet. Wenn Benutzer Microsoft Office Communicator für den Zugriff auf Voicemail verwenden, testen Sie den Voicemail-Zugriff, indem Sie wie jeder andere Kontakt den Voicemail-Kontakt anrufen. Geben Sie Ihr Voicemail-Kennwort über das Microsoft Office Communicator-Wählfeld ein.

Best Practices für die Verwendung von Microsoft Office Communicator mit Cisco IP Communicator

Bei der Integration von Microsoft Office Communicator mit Cisco IP Communicator sollten einige Best Practices befolgt werden, um ein bestmögliches Anwendererlebnis zu ermöglichen:

- [Das Verbergen von Cisco IP Communicator](#) ermöglicht die Ausführung von Cisco IP Communicator in der Taskleiste, ohne dass sie während der Anruferinrichtung oder während eines aktiven Anrufs als Steuerungsschnittstelle angezeigt wird. Dadurch kann der Benutzer über eine einzige Steuerungsschnittstelle verfügen, Microsoft Office Communicator.
- [Cisco IP Communicator schließt die Registrierung ab, bevor Sie sich bei Microsoft Office Communicator anmelden](#), sodass Microsoft Office Communicator den zuletzt registrierten Cisco Unified Endpoint steuern kann.
- Endbenutzerschulung zur Verwendung des Cisco Unified Endpoint durch Microsoft Office Communicator, unabhängig davon, ob es sich um ein Cisco Unified IP-Telefon oder einen Cisco IP Communicator handelt.

Verbergen von Cisco IP Communicator

Cisco IP Communicator kann optional für die Ausführung im ausgeblendeten Modus konfiguriert und im Systembereich gewartet werden.

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf Cisco IP Communicator, und klicken Sie auf **Voreinstellungen**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Benutzer**.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Auf Minimieren ausblenden**.
4. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bringen nach vorne bei aktivem Anruf**.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Benachrichtigung bei eingehenden Anrufen ausblenden**.
6. Klicken Sie auf **OK**.
7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Verknüpfung Cisco IP Communicator Desktop, und klicken Sie auf **Eigenschaften**.
8. Klicken Sie auf die Registerkarte **Verknüpfung**.
9. Klicken Sie in der Liste Ausführen auf **Minimiert**.
10. Klicken Sie auf **OK**.
11. Minimieren Sie Cisco IP Communicator.

Cisco IP Communicator schließt die Registrierung ab, bevor Sie sich bei Microsoft Office Communicator anmelden

Der Microsoft Office Communicator-Client steuert nur ein Telefon, und Microsoft Office

Communicator bestimmt, welches Telefon verwendet werden soll, wenn sich ein Benutzer anmeldet. Dies kann eine Herausforderung darstellen, wenn der Benutzer sowohl über Cisco IP Communicator als auch über ein Unified IP-Telefon verfügt, das für die gemeinsame Nutzung derselben Verzeichnisnummer konfiguriert ist.

Standardmäßig kontrolliert Microsoft Office Communicator Cisco IP Communicator, wenn es bei Cisco Unified Communications Manager registriert ist, wenn sich der Benutzer bei Microsoft Office Communicator anmeldet. Ein Benutzer sollte sich erst bei Microsoft Office Communicator anmelden, wenn er Cisco IP Communicator startet und die Registrierung abschließt. Andernfalls steuert Microsoft Office Communicator das Cisco Unified IP-Telefon des Benutzers.

Microsoft Office Communicator bietet keine Möglichkeit, anzugeben, welches Telefon verwendet werden soll. Wenn die Registrierung von Cisco IP Communicator nicht abgeschlossen war, als sich der Benutzer bei Microsoft Office Communicator angemeldet hat, muss sich der Benutzer bei Microsoft Office Communicator abmelden und sich dann wieder anmelden, um das Problem zu beheben. Wenn Microsoft Office Communicator Cisco IP Communicator steuert und der Benutzer stattdessen Microsoft Office Communicator über sein Cisco Unified IP-Telefon steuern möchte, muss sich der Benutzer bei Microsoft Office Communicator abmelden, Cisco IP Communicator schließen und sich dann wieder bei Microsoft Office Communicator anmelden.

Cisco empfiehlt, dass Benutzer den Microsoft Office Communicator so konfigurieren, dass er bei der Anmeldung bei Windows nicht automatisch gestartet wird. Klicken Sie im Microsoft Office Communicator auf **Extras > Optionen**, und deaktivieren Sie das **Kontrollkästchen Communicator automatisch starten, wenn ich mich bei Windows anmelde**, auf der Registerkarte Personal.

[Bekannte Probleme](#)

Dies ist eine Liste der aktuell bekannten Probleme bei der Verwendung von Microsoft Office Communicator mit Cisco IP Communicator:

- Cisco Bug ID [CSCsl55367](#) (nur [registrierte](#) Kunden) - Shared Line funktioniert nicht korrekt mit MOC.**Problem:** Wenn Sie die [Best Practices für die Verwendung von Microsoft Office Communicator mit Cisco IP Communicator](#) befolgen, ist dies das Gerät, das von Microsoft Office Communicator gesteuert wird, nachdem der Cisco IP Communicator registriert wurde. Wenn das Cisco Unified IP-Telefon eine gemeinsame Leitung des Cisco IP Communicator ist, steuert Microsoft Office Communicator das Cisco Unified IP-Telefon nicht, obwohl Microsoft Office Communicator über Kenntnisse des Geräts verfügt. Dies kann zu einer verwirrenden Benutzererfahrung führen, bei der Microsoft Office Communicator, sobald ein Anruf direkt vom Cisco Unified IP-Telefon aus beantwortet wird, ein Kontrollfenster öffnet, obwohl es keine Kontrolle über das Gerät hat.**Eindämmung:** Keine
- Cisco Bug ID [CSCsl59987](#) (nur [registrierte](#) Kunden) - DTMF wird bei Verwendung der MOC-Tastatur verzögert.**Problem:** Wenn Benutzer mit Microsoft Office Communicator auf Voicemail zugreifen, können Benutzer, die auf der Microsoft Office Communicator-Tastatur Ziffern eingeben, ihre Passwörter zu schnell eingeben. Dies kann dazu führen, dass einige Ziffern von Cisco Unified Communications Manager nicht empfangen und/oder verarbeitet werden, und die Authentifizierung schlägt fehl.**Eindämmung:** Um das fehlgeschlagene Authentifizierungsproblem zu vermeiden, empfiehlt Cisco, dass Benutzer zwischen den Zifferndrücken etwa eine Sekunde warten.
- Cisco Bug ID [CSCsl60049](#) (nur [registrierte](#) Kunden) - MOC bietet keine Stummschaltung.**Problem:** Durch die Verwendung der Stummschalten-Taste in Microsoft

- Office Communicator wird der Cisco IP Communicator-Audio-Stream nicht stummgeschaltet. **Eindämmung:** Keine. Cisco Unified Communications Manager verfügt nicht über CTI-Kontrolle, um die Stummschaltung eines Cisco Unified Endpoint gezielt zu steuern.
- Wenn Cisco IP Communicator für die Verwendung von Extension Mobility konfiguriert ist, darf der Geräteprofilname nicht mit SEP beginnen.

Zugehörige Informationen

- [Cisco Unified Communications SRND basierend auf Cisco Unified Communications Manager 6.x](#)
- [Unterstützung von Sprachtechnologie](#)
- [Produkt-Support für Sprach- und Unified Communications](#)
- [Fehlerbehebung bei Cisco IP-Telefonie](#)
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)