Ersetzen von Cisco WebAttendant/Installieren der CallManager Attendant Console

Inhalt

Einführung Voraussetzungen Anforderungen Verwendete Komponenten Konventionen Herunterladen und Installieren der Cisco CallManager Attendant Console Zugehörige Informationen

Einführung

Die Cisco CallManager Attendant Console ist eine Client-Server-Anwendung, mit der Sie Cisco IP-Telefone als Beistellmodule einrichten können. Der Cisco CallManager Attendant Console-Client bietet eine grafische Benutzeroberfläche für die Steuerung eines Cisco IP-Telefons als Anrufvermittlungskonsole. Dazu gehören Kurzwahltasten und schneller Verzeichniszugriff zum Suchen von Telefonnummern, Überwachen des Leitungsstatus und Weiterleiten von Anrufen. Die Cisco CallManager Attendant Console kann von einem Empfangsmitarbeiter oder Assistenten der Geschäftsleitung für Anrufe bei einer Abteilung oder einem Unternehmen oder von einer Person verwendet werden.

Der Cisco CallManager Attendant Console-Client ist eine Plug-in-Anwendung, die auf einem PC mit IP-Verbindung zum Cisco CallManager-System installiert ist. Der Client arbeitet mit einem Cisco IP-Telefon zusammen, das für einen Cisco CallManager registriert ist (ein Client für jedes Telefon, das als Anrufvermittlungskonsole verwendet wird). Mehrere Attendant Console-Clients können mit einem einzelnen Cisco CallManager verbunden werden.

Der auf dem Cisco CallManager ausgeführte Cisco Telefony Call Dispatcher-Service (TCD) kommuniziert mit den Cisco Attendant Console-Clients für die Anrufweiterleitung und -steuerung, überwacht und meldet den Leitungsstatus und Anfragen für die Service-Client-Datenbank.

Verwaltungsaufgaben wie das Hinzufügen von Benutzern, das Konfigurieren von Pilotpunkten und Sammelanschlüssen für die Anrufweiterleitung sowie das Starten und Beenden des TCD-Dienstes werden mithilfe der Cisco CallManager-Verwaltung durchgeführt.

Die Cisco CallManager Attendant Console-Serveranwendung kann auch eigenständig zum Erstellen von Sammelgruppen für die Anrufweiterleitung verwendet werden.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Cisco CallManager-Verwaltung
- Microsoft Windows-Betriebssystem

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen:

Serveranforderungen

- Cisco CallManager 3.2(1)
- Cisco CallManager 3.1(3a)
- Cisco CallManager 3.1(2c)

Konsolenanforderungen für die Anrufvermittlung

Die folgende Liste enthält die PC-Anforderungen für die Beistellkonsole:

- Workstation oder Server f
 ür Microsoft Windows 98, Windows 2000 oder Windows NT 4.0 (h
 öchstes Service Pack 6)
- Netzwerkverbindung zum Cisco CallManager

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netz Live ist, überprüfen Sie, ob Sie die mögliche Auswirkung jedes möglichen Befehls verstehen.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter <u>Cisco Technical Tips</u> <u>Conventions (Technische Tipps von Cisco zu Konventionen).</u>

Herunterladen und Installieren der Cisco CallManager Attendant Console

Führen Sie diese Schritte aus:

- 1. Laden Sie die neueste Cisco CallManager Attendant Console von der Download-Seite von CallManager herunter. **Hinweis:** Diese Anwendung wird nur von den Cisco CallManager-Versionen 3.1(2c), 3.1(3a), 3.2(1) und 3.2(2) unterstützt.
- 2. Installieren Sie die selbstextrahierende Anwendung, die Sie auf alle Cisco CallManager im Cluster heruntergeladen haben.**Hinweis:** Dadurch wird der TCD-Dienst vorübergehend beendet, während der TCD-Dienst und das Client-Plugin ersetzt werden.



3. Klicken Sie auf **Weiter**, um mit dem Kopieren der Programmdateien zu beginnen.



4. Klicken Sie auf Weiter, um mit dem Setup

fortzufahren.



5. Klicken Sie auf **Fertig stellen**, um das Setup



6. Fügen Sie einen Benutzer mit dem Namen *ac* (keine anderen Namen werden unterstützt) mit dem Kennwort *12345* unter dem globalen Verzeichnis hinzu, und stellen Sie sicher, dass Enable CTI Application Use aktiviert ist. Ordnen Sie alle Cisco Web Attendant Pilot Points und die Telefone zu, die von den Vermittlern verwendet werden. Hinweis: Wenn keine Cisco Web Attendant Pilot Points erstellt wurden, finden Sie weitere Informationen unter Konfigurieren des Cisco Web Attendant-Pilotprogramms und der Sammelanschlüsse für Cisco CallManager

<u>3.0</u>			
83	deeps - Remote Desktop		
	ystem Route Plan - Service - I	Feature Device Jser Applicatio	in Help
	C C III		Cased Systems
	CISCO CallManager	Administration	h u
			ant literaril free
	User Informatio	n	
			Personal Information Back to user list
	attendant's Application Profiles	User : Attendant Console	•
	all Extension Mobility	Status: Flease enter any charges for	the current user.
	all <u>SoftPhone</u>	Updata Cancel Charges	
		First Name*	Attendant
		Last Name*	Console
		UserID	ас ь
		Usor Password*	
		Confirm Password*	
		PIN*	
		Confirm PIN*	Audicket
		Tolophono Number	
		manager	
		Department	
		Enable CTL Application Use Number of Digits Needed for	M
		Unique AA Name	2
		Associated PC	Not Defined
		Primary Extension Controlled Devices	none Deeps , quip pilot, SEP0002B2675458
			SEP000427622F07, SEP003C94C27EFF, SEP003094C2857C
		Enable Authentication Proxy Rights	Fálsa
		Control ed Device Profiles	None
1			

 Laden Sie das neue Cisco CallManager Attendant Console Plugin auf den PC des Anrufvermittlers von der Cisco CallManager Plugin-Seite herunter. Hinweis: Die Anwendung wird auf der Plugin-Seite weiterhin als Cisco WebAttendant aufgeführt.

deep	s - Remote Desktop	ĺ		ولها
isco	CallManager 3.1 Adn	inistration - Install Plugins - Microsoft In	iternet Explorer	
	Eat yew Equantes	valegie i — e a commentation Toole Refo		
= Bad	K T S T S 1	D Coard A Pavontes Constory	16° 8° 17' 15' 18' 18' 18' 18' 18' 18' 18' 18' 18' 18	
dress	el ucto:Mgeebstr.c.w	vamin (install, asp		
yste	m Route Plan	Service Feature Device User	Application Help	
Cis	co CallMa	nager Administration	Install Plugins Cisco CallManager Serviceability	CISCO SYSTEMS
for C	isco IP Telephony Sol	n Tio ns	No Applications Installed	استال <i>انس</i> ينا <i>لانس</i>
		-		
In	stall Plug	gins		
_				
-	Plugin Name	Description		
*	Cisco Customer Directory Configuration Plugin	The Cisco Customer Directory Cor configuration process for integrat Directory and Netscape Directory	mguration Plugin guides you th ing the Cisco CallManager with Server.	rough the Microsoft Active
過	Cisco IP Phane Address Book Synchronizer	Cisco IP Phone Address Book Syn- Microsoft Outlook or Outlook Expn Book. The Synchronizer provides and Cisco products. Once installe configured, users access this feat page.	chronizer allows users to synch ess address books with Cisco P two-way synchronization betw d and Cisco Personal Address B ture from the Cisco IP Phone C	ironize their Personal Address een the Microsoft look has been onfiguration web
룇	Cisco JTAPI	This plugin must be installed on at the CallManager via JTAPI. JTAPI telephony applications written in documentation and sample code a	ny computer that will host app is the standard programming in the Java programming language are included.	ications that access terface for e. Reference
過	Cisco Telephony Service Provider	This product contains the Cisco T Drivers. It can be installed on eith machine running a Microsoft Wind the Cisco CallManager machine vi- for telephony applications that ru Adobe Acrobat document called ti describes which TAPI interfaces a the Cisco Wave Drivers to allow T Cisco IP Telephony Solution.	API service provider (TSP) and her the Cisco CallManager mach lows operating system that car a TCP/IP. TAPI is a standard p n on the Microsoft Windows op he Cisco TAPI Developer's Guid are currently supported. Install "API applications to make and r	I the Cisco Wave hine or on any other communicate with rogramming interface erating system. An le is installed that the Cisco TSP and receive calls on the
1	Cisco Web Attendant	The purpose of Cisco WebAttenda and transfer/dispatch calls within provided by the combinaton of a Telephony Call Dispatcher [TCD]. Internet Explorer browser at any is server. TCD is installed on a Wind Cisco CallManager is installed. On	ant is to allow a live receptions an organization. Cisco WebAtt client application (Cisco WebAt The client application is acces PC which has IP connectivity t lows 2000 PC, typically the san cs installed any client Cisco M	at to rapidly answer endant is a service itendant) and the sed through o the CallManager ne PC on which
		application can register with and i WebAttendant interfaces can sim	receive services from the servic ultaneously use the TCD servic	en Multiple Cisco e.

- Installieren Sie das heruntergeladene Plugin auf dem PC des Anrufvermittlers. Es besteht keine Interoperabilität zwischen der alten TCD/Attendant Console und der neuen TCD/WebAttendant. Sie müssen den Cisco WebAttendant Client nicht deinstallieren, um die Cisco CallManager Attendant Console zu installieren.
- 9. Klicken Sie auf **Weiter**, um die Installation zu starten.

彭	Cisco	CallManager	Attendant	Console	Setup
---	-------	-------------	-----------	---------	-------



10. Wählen Sie den entsprechenden Zielordner aus, indem Sie **Durchsuchen > Weiter** klicken.

Cisco CallManager Attendant Conso	ble [ztup 📃 📃
estination Folder	10
Select a folder where the application will be	installed.
The Installation Wizard will install the files the following folder.	for Cisco CallManager Attendant Console in
To install into a different folder, click the B You can choose not to install Cisco CallM to exit the Installation Wizard.	rowse button, and select another folder. anager Attendant Console by clicking Cancel
C Destination Folder	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
C:\Program Files\Cisco\Call Manager A	.ttendant Console\ Browse
	<pre>< Back Next > Cancel</pre>

11. Sie sehen eine Meldung, dass die Installation erfolgreich war. Klicken Sie auf **Fertig stellen**, um das Fenster zu schließen.

B Cisco CallManager Atter	ndant Console Setup	
	Cisco CallManager Atte Console has been succ installed. Click the Finish button to exit this installation.	endant cessfully
	R	
	K Back Finish	Cancel

12. Öffnen Sie die Cisco CallManager Attendant Console, und stellen Sie alle erforderlichen Informationen bereit, z. B. Cisco CallManager IP Add oder Host Name und die Verzeichnisnummer auf dem Telefon, das die Anrufvermittlung verwendet. Hinweis: Wenn mehrere Leitungen am Telefon vorhanden sind, können Sie eine beliebige Verzeichnisnummer der Telefonleitungen eingeben.

Attendant Server Host Na	me or IP Address:
172.16.16.16	
irectory Number of You	Phone:
1801	1
ve multiple lines on your	phone, enter the directory number of one of the line

13. Klicken Sie abschließend auf Speichern.

14. Geben Sie den Anmeldenamen und das Kennwort der Anrufvermittlung ein, und wählen Sie dann die Sprache für die Client-Anwendung aus. Hinweis: Wenn Sie über keine verfügen, folgen Sie dem Dokument <u>Adding Cisco Web Attendant Users for Cisco CallManager 3.0</u> (Cisco WebAttendant-Benutzer für Cisco CallManager 3.0

Attendant l	.og In			×
User ID:	attendant1			
Password:	*****			
🗌 Rememi	oer user ID	and password	English, United	i States 💌
		Settings	Log In	Cancel

hinzufügen).l

- 15. Klicken Sie abschließend auf Anmelden.
- 16. Sie können online gehen, sobald die Cisco CallManager Attendant Console-Anwendung mit den gewünschten Zeilen gestartet wird. Hinweis: Wenn Sie Probleme haben, die Linien anzuzeigen oder online zu gehen, lesen Sie bitte den Leitfaden zur Problembehebung für die Anrufvermittlungskonsole (nur registrierte Kunden)

LISCO	CallManager Attendar	t Console: wa						-	
Ēqu](⇔	t <u>View Actions H</u> elp	1 (a 2a	22						
Call	Control			🌔 s	peed Dials - Sam	ple Grou	p ::::::::::		
Call Dealls		alls	<u>j</u>		Sample Group				
-			R- 1802		Name	Т	elechone N.	Notes	
-			1 1002	1?	Jim Jones	12345	5	This is a sampli	e 🔆 i
			B~ 1804 B~ 1805 B~ 1806						
Dire	ctory: [Entries:6]								
Dire	ctory: [Entries:6]	Firs	t Name		Depar	tinent]	Show All Use	rs	-11
) Dire Tear	ctory: [Entries:6]	firs First	t Name		Depar	tment [Show All Use	ers Detariment	
Dire Dire Tear	ctory: [Entries:6] Last Name Autoriters	First Steve	t Name	7050	Depar Telephone	tinent [Show All Use	ers Department	
Dire liear ? Ca ? Ch	ctory: [Entries:6] Last Name Last Name aothers Ittoor	First Steve Pritish	t Name	7050	Depar Telephone	tment [Show All Use	ers Department	
Dire Jear ? Ca ? Ch ? Ka	ctory: [Entries:6] Last Name Last Name authors Ittoor	First Steve Pritish Hemarth	t Name	7050 3001 1011	Depar Telephone	tinerit [Show All Use	ers Department	
Direa Tilear ? Ca ? Ch ? Ka ? Kh	ctory: [Entries:6] Last Name Last Name Itaor Itaor Itaor Itari Isag Wale	First Steve Pritish Hemarth Amiaha	t Name	7050 3001 1011 0060	Depar Telephone	tment s	Show All Use	ers Department	
Dire	ctory: [Entries:6] Last Name Last Name Itaon Itaon Itaon Itan Itag Wale Isugu	First Steve Pritish Hemarth Amiaha Pradeep	t Name	7050 3001 1011 2060	Depar Telephone	timent (Show All Use	ers De partment	
Dire liear ? Ca ? Ch ? Ka ? Kh ? Kh ? Mu ? Yip	ctory: [Entries:6]	First Steve Prilish Hemarth Amiaha Pradeep Gilbert	t Name	7050 3001 1011 2060 1101 4000	Depar	tment s	Show All Use	ers Department	

Zugehörige Informationen

- <u>Unterstützung von Sprachtechnologie</u>
- Produkt-Support für Sprach- und Unified Communications
- Fehlerbehebung bei Cisco IP-Telefonie
- Technischer Support und Dokumentation für Cisco Systeme