

Configurar la aplicación Cisco Four Port IP Auto-attendant en el CallManager

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Tarea 1: Configuración del CallManager- Creación de un Punto de Ruteo de CTI](#)

[Tarea 2: Configuración del CallManager- Creación de Cuatro Puertos CTI Secuenciales](#)

[Tarea 3: Configuración de CallManager - Creación del usuario para IP AA](#)

[Tarea 4: JTAPI – Instalación del plug-in JTAPI](#)

[Tarea 5: IP AA – Configuración de la aplicación](#)

[Tarea 6: IP AA - Inicio del motor y del subsistema JTAPI](#)

[Tarea 7: IP AA - Solución de problemas en el motor de la aplicación y el subsistema JTAPI](#)

[Error de configuración común uno](#)

[Segundo error común de configuración](#)

[Cómo evitar el fraude de cargos de llamada](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento explica cómo configurar el software de cuatro orificios del autoattendant IP de Cisco (IP AA) en un Cisco Callmanager server existente.

Este documento asume que su Cisco Callmanager server tiene ya IP AA 2.01b o una versión más reciente instalada.

Refiera a la [matriz de compatibilidad del Cisco CallManager](#) para más información sobre el Cisco CallManager y la información sobre compatibilidad IVR.

Este documento usa el conjunto de dispositivos predeterminado. Además, todas las ubicaciones se fijan al <None>, todo el Calling Search Spaces se fija al <None> y todas las divisiones se fijan al <None>. Si su configuración utiliza las agrupaciones de dispositivos no predeterminadas, las ubicaciones, el Calling Search Spaces o las divisiones, usted debe entender las implicaciones de estas características mientras que se relacionan con las aplicaciones tales como IP AA antes de proceder.

Note: Codecs de los soportes g.711ulaw del autoattendant IP de Cisco solamente.

[prerrequisitos](#)

Requisitos

Los Quien lea este documento deben tener este software instalado en su Cisco Callmanager server:

- Versión del CallManager de Cisco 3.0(5a) o más adelante
- Autoattendant 2.01b IP de Cisco o más adelante

Componentes Utilizados

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

- Cisco Media Convergence Server (MCS) 7835 Ciscos CallManagers 3.0(7) corrientes
- IP AA v 2.01b de Cisco
- Teléfono del IP del Cisco 7960

La información que se presenta en este documento se originó a partir de dispositivos dentro de 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 un comando antes de ejecutarlo.

Convenciones

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

Tarea 1: Configuración del CallManager- Creación de un Punto de Ruteo de CTI

Un punto de ruta del Cisco Telephony Integration (CTI) es un dispositivo virtual que puede recibir las llamadas simultáneas múltiples para el cambio de dirección de la aplicación controlada. En este caso, la aplicación es IP AA. Los usuarios simultáneos múltiples (hasta cuatro) pueden marcar el número asignado a IP AA y hacer sus llamadas rutear a la extensión de un usuario o al teléfono del operador.

Para el primer control de llamadas de participante, usted debe agregar un puerto CTI para cada línea de voz activa. Las aplicaciones que utilizan los puntos de ruta CTI y los puertos CTI incluyen IP AA del softphone de Cisco, de Cisco, y el sistema de la respuesta de voz interactiva de IP de Cisco.

Para las instrucciones adicionales en cómo configurar los puntos de ruta CTI y los puertos CTI asociados a estas aplicaciones, refiera a la ayuda en línea incluida con estas aplicaciones.

El punto de ruta y los puertos CTI (creados en la siguiente sección) se comportan como un grupo Hunt. Una llamada entra en un solo número y después se da apagado a otro teléfono (puerto CTI) para el proceso adicional. Esto libera para arriba el número original para validar la llamada siguiente. En este ejemplo, una llamada entra en 3000 (el punto de ruta DN CTI). Si el punto de ruta CTI tiene un puerto disponible CTI, la llamada se da apagado a ese puerto. Si no la llamada

no puede ser manejada. El puerto CTI entonces maneja la llamada y adelante la cuanto sea necesario.

Complete estos pasos:

1. Elija el **device > cti route point** del menú principal de CallManager.
2. Elija **agregar un punto de ruta cti nuevo** la opción.
3. Asigne un nombre al punto de ruta. En este ejemplo, Nombre del dispositivo = AA-CTI-RP. Haga clic en **Insert**.
4. Una vez que usted ha insertado el dispositivo, haga clic la **línea 1 - haga clic para agregar para asignar un número de directorio (DN)**.
5. En este ejemplo, se utiliza 3000. Éste es el número que los llamadores marcan para hablar a IP AA. **Separador de millares y cierre del tecleo**.
6. Reajuste el punto de ruta.
7. Haga clic la **restauración** en la pantalla del dispositivo de la restauración. Esto completa la configuración del punto de ruta CTI. Usted ahora necesita configurar los cuatro puertos CTI que son manejados por esta instalación IP AA. Proceda a encargar 2.

Tarea 2: Configuración del CallManager- Creación de Cuatro Puertos CTI Secuenciales

Durante este proceso, los cuatro puertos CTI requeridos por IP AA se crean y se asignan sus Extensiones (DN).

Complete estos pasos:

1. Elija el **Device (Dispositivo) > Phone (Teléfono)** del menú principal de CallManager.
2. Elija la **opción Add a New Phone**.
3. Elija el **puerto CTI** como el tipo de teléfono. Haga clic en **Next (Siguiente)**.
4. Dé a nuevo puerto CTI (teléfono) un nombre descriptivo. En este caso, *CTI-AA-1*. Haga clic en **Insert**.
5. **Línea 1 del tecleo - Haga clic para agregar**.
6. Seleccione el número inicial que se utiliza para el primer puerto DN CTI. En este ejemplo los DN son 3001, 3002, 3003 y 3004. Por lo tanto, el número inicial es 3001. **Separador de millares y cierre del tecleo.** **Note:** Los cuatro DN para los puertos CTI deben ser secuenciales. Sin embargo, no necesitan ser secuenciales al número asignado al punto de ruta. Por ejemplo, el punto de ruta podría ser DN 7000 y el puerto DN CTI podría ser 6001, 6002, 6003 y 6004. En esta configuración todos los números son secuenciales facilitar el no perder de vista de los DN que se asocian a este caso de IP AA.
7. Usted debe ver esta pantalla:
8. Relance los pasos 1 - 7 para agregar los tres puertos restantes CTI. En este caso, CTI-AA-2 línea 1 = 3002, CTI-AA-3 línea 1 = 3003, CTI-AA-4 línea 1 = 3004.
9. Reajuste los cuatro puertos CTI (teléfonos) esos usted crear. Elija el **Device (Dispositivo) > Phone (Teléfono)** del menú principal de CallManager.
10. Haga clic el **hallazgo** para visualizar todos los teléfonos en el servidor. Usted puede también filtrar su búsqueda usando la opción de filtro.
11. Usted ve una lista de todos los teléfonos en el sistema. Elija la opción de la **restauración** al lado del CTI-AA-1.

12. Haga clic la **restauración** en la pantalla del dispositivo de la restauración.
13. Relance los dos pasos más recientes (paso 11 y 12) para los tres teléfonos restantes. Esto completa las tareas para crear los teléfonos CTI. Usted ahora necesita crear a un usuario para IP AA. Proceda a encargar 3.

Tarea 3: Configuración de CallManager - Creación del usuario para IP AA

La aplicación IP AA aparece como usuario al CallManager. Este proceso crea y configura la cuenta de usuario IP AA. Complete estos pasos para crear al usuario para IP AA.

Complete estos pasos:

1. Seleccione **User > Add New User** del menú principal de CallManager.
2. Utilice las entradas que son descriptivas. Algunos usuarios ingresan el JTAPI para cada entrada. La contraseña usada en este ejemplo es Cisco.**Note:** Usted *debe* marcar el checkbox del **uso de la aplicación CTI del permiso** o el IP AA no puede recibir las llamadas del CallManager.**Note:** El número que se utiliza para entrar en contacto IP AA (3000 en este caso) no se configura para el usuario IP AA. El número se ha configurado ya en el paso 5 del proceso para crear el punto de ruta CTI. No configure el número en esta pantalla.
3. Haga clic en **Associate Devices**.
4. En esta pantalla, un filtro de 300 fue utilizado para limitar los elementos devueltos a los dispositivos que fueron creados para esta instalación IP AA (3000, 3001, 3002, 3003, 3004). **La opción de dispositivos selecta** fue seleccionada. Esto resultó al fondo de la pantalla que era poblada con todos los dispositivos cuyo número de directorio (DN) comienza con 300. Seleccione los dispositivos apropiados. En este caso, todos los dispositivos CTI-AA-X, así como el dispositivo AA-CTI-RP deben ser marcados. No elija la **ninguna opción de extensión primaria**. Cuando le acaban, haga clic el **separador de millares** para completar esta tarea.
5. Usted debe ver esta pantalla: Usted ahora ha completado agregar y configurar al usuario nuevo para IP AA. Si su Cisco CallManager tiene ya el plug-in de JTAPI instalado y operativo, salte la tarea 4, y vaya a encargar 5. Si no, proceda a encargar a 4 que instalen el plug-in de JTAPI.

Tarea 4: JTAPI – Instalación del plug-in JTAPI

Este paso instala o actualiza el Java Telephony API (JTAPI) plug-in en su Cisco Callmanager server. La aplicación determina si éste es un nuevo instala o una actualización. Usted puede también reinstalar la misma versión otra vez si usted cree que su instalación tiene un problema.

Note: Esta tarea es opcional si el plug-in está instalado ya.

Complete estos pasos:

1. Comience instalación del plug in JTAPI o actualice su plug-in actual (como sea necesario). Elija la opción del **Application (Aplicación) > Install Plugins (Instalar plug-ins)** del menú principal de CallManager.

2. Elija **funcionan con este programa de su ubicación actual**.
3. Haga clic la **autorización**.
4. Usted ve esta ventana: Si usted ve esta ventana, conteste **sí**.
5. Esto es una Pantalla de información; no requiere la entrada de usuario: Haga clic en **Continue** (Continuar).
6. Esta ventana indica que una versión anterior del JTAPI ha estado instalada ya en este sistema: Esto es probablemente debido al hecho de que la versión del Cisco CallManager se ha actualizado puesto que la última vez que la tarea de la instalación de JTAPI (mantenimiento) fue funcionada con. Si usted ve esta ventana, **actualización** selecta del **[current version] a [newer version]**. **Note:** Usted puede ver una diversa ventana que pregunte si usted quiere instalar el JTAPI. Esto ocurre si el sistema nunca ha tenido JTAPI instalado en él. Seleccione la opción que hace el procedimiento continuar. Esto podía ser **siguiente, continúa, sí, OK** o una opción similar.
7. La pantalla final le da una oportunidad de ver el archivo Léame: Seleccione esta opción si usted quiere ver el archivo. Haga clic en Finish (Finalizar).
8. Ha completado esta tarea. Usted debe reiniciar el Cisco Callmanager server para activar los cambios. Cuando el servidor está detrás en línea, usted necesita configurar el IP AA. Proceda a encargar 5.

[Tarea 5: IP AA – Configuración de la aplicación](#)

Esta tarea acaba la configuración de aplicación IP AA. Usted está creando las relaciones en la aplicación IP AA con el punto de ruta CTI y el CTI le vira hacia el lado de babor creó anterior. Usted también está configurando el nombre de usuario IP AA en la aplicación IP AA.

Complete estos pasos:

1. Si usted quiere utilizar el nombre DNS de servidor del Cisco CallManager en el campo <directory del hostname> del diálogo de la configuración de aplicación del servidor, el servidor debe poder resolver su nombre a su dirección IP. Usted puede probar esto haciendo ping el nombre de servidor de un comando prompt en el servidor. Si usted necesita la ayuda con esta tarea, refiera a [configurar el archivo de los host en el 3.0 del CallManager](#). La otra opción es utilizar la dirección IP del servidor del Cisco CallManager en este campo.
2. Conecte con la herramienta de administración de la aplicación en su Cisco Callmanager server ingresando este URL en el hojeador: **el nombre o dirección IP >/appadmin/del administrador de llamada del <Your de http://**. En este ejemplo, la entrada es **http://ccm1/appadmin**.
3. Tecleo **puesto** en la primera pantalla.
4. Configure el directorio. En esta ventana de diálogo, usted debe ingresar estos valores exactamente, con estas excepciones: **Nombre del host del directorio** — Debe hacer juego su nombre o la dirección IP de servidor del Cisco CallManager. **Nombre del perfil de la configuración** — Puede ser cualquier nombre que no se haya utilizado ya. **Contraseña** — Cambie solamente si usted sabe con certeza que su contraseña del directorio se ha cambiado del valor por defecto del ciscocisco. **Note:** La aplicación del servidor no trabaja si usted realiza cualesquiera otros cambios. **Caution:** El sintaxis de las entradas del contexto del usuario del directorio y de la base es extremadamente importante. La aplicación del servidor no trabaja si no se ingresan exactamente mientras que aparecen. **Autorización del**

tecleo.

5. Verá esta pantalla:**Menú principal del tecleo.**
6. Elija el **JTAPI**.
7. Elija estas entradas en la pantalla:El nombre del servidor de CallManager — En este caso, **ccm1**.El nombre de usuario (UserID) del usuario IP AA usted creó previamente — en este caso, **cipaa**.La contraseña que usted asignó al usuario IP AA — en este caso, **Cisco**.Haga clic en **Update** (Actualizar).
8. Usted ve esta pantalla, que indica que la aplicación JTAPI se ha puesto al día con éxito:Tecleo **add new cti port group (Agregar grupo nuevo con puerto cti)**.
9. Seleccione el tipo = las **aplicaciones**.
10. Haga clic en Next (Siguiente).
11. En esta pantalla, ingrese los números que usted asignó al punto de ruta CTI y a los teléfonos CTI.En este caso, las respuestas correctas son:Número (punto de ruta CTI) — 3000Puerto inicial CTI (primera línea telefónica CTI) — 3001El puerto más reciente CTI (la línea telefónica más reciente CTI) — 3004
12. Haga clic en **Update** (Actualizar).
13. Usted ve esta pantalla, que indica que han configurado al grupo de puertos CTI con éxito:**Menú principal del tecleo.**
14. **Aplicaciones de telefonía del tecleo.**
15. El tecleo **agrega la nueva aplicación**.
16. Usted puede utilizar cualquier nombre para el nombre de la aplicación que no se ha utilizado antes para una aplicación. En este caso, se utiliza el IP AA UserID. Seleccione el **aa.aef de la** lista como nombre de secuencia de comandos.Haga clic en Next (Siguiente).
17. En esta pantalla, ingrese un nombre para esta configuración:Además, usted necesita ingresar los números que usted asignó al punto de ruta CTI y al número máximo de sesiones. En este caso, las respuestas correctas son:**Nombre de la aplicación** — Cualquier nombre que no se haya utilizado antes para una aplicación. En este caso, se utiliza el IP AA UserID.**Punto de ruta CTI** — 3000 (en este caso).**Número máximo de sesiones** — 4 (la versión de cuatro orificios de IP AA está siendo instalada; por lo tanto, 4 es la respuesta correcta).**welcomePrompt** — El AAWelcome.wav es el saludo predeterminado.**OperExtn** — Ésta es la extensión que la llamada está transferida a si el llamador presiona 0 durante el mensaje de bienvenida.**Note:** Este documento no cubre el cambio de los Indicadores de voz.
18. Haga clic en **Update** (Actualizar).
19. Verá esta pantalla:En este caso, observe que el nombre CIPAA aparece como link híper en la tabla.Usted ahora ha completado la tarea de configurar IP AA. Usted debe ahora comenzar el motor de la aplicación y el subsistema JTAPI. Proceda a encargar 6

Tarea 6: IP AA - Inicio del motor y del subsistema JTAPI

Esta tarea explica cómo comenzar el motor de la aplicación y el subsistema JTAPI.

1. Complete estos pasos:
2. Conecte con la herramienta de administración de la aplicación en su Cisco Callmanager server ingresando el URL siguiente en el hojeador: **el nombre o dirección IP >/appadmin/del administrador de llamada del <Your de http://**. En este ejemplo la entrada es

<http://ccm1/appadmin>.

3. Elija el **motor**.
4. Verá esta pantalla: En este caso, el subsistema JTAPI es In_Service. No se requiere ninguna otra acción. Si usted ve un diverso mensaje, proceda al siguiente paso.
5. Haga clic en Iniciar motor. También, **Automóvil Refresh Button** selecto **cada [3] segundos**.
6. El motor y cualquier subsistema instalados (en este caso JTAPI) deben venir en la línea. Puede tardar un par de segundos. Durante este tiempo el motor puede indicar que se está ejecutando, pero el subsistema JTAPI es Out_Of_Service. Esto se debe substituir por un mensaje de In_service en el plazo de sesenta segundos. **Note:** Asegurese que usted tiene **Automóvil Refresh Button** cada **[3] los segundos** seleccionó. Si la pantalla indica que el motor se está ejecutando y el subsistema JTAPI es IN_SERVICE, usted ahora ha completado esta configuración completa. Usted debe poder ahora marcar la aplicación IP AA. Si no, vea la tarea 7.

[Tarea 7: IP AA - Solución de problemas en el motor de la aplicación y el subsistema JTAPI](#)

Esta tarea le ayuda a resolver algunos problemas comunes con comenzar el motor y los subsistemas.

1. Complete estos pasos:
2. Conecte con la herramienta de administración de la aplicación en su Cisco Callmanager server ingresando el URL siguiente en el hojeador: **el nombre o dirección IP >/appadmin/del administrador de llamada del <Your de http://**. En este ejemplo, la entrada es <http://ccm1/appadmin>.
3. Elija el **motor**.
4. Si usted ve este mensaje: o este mensaje: Intento que para el motor otra vez y que espera 2-3 minutos. Intento que enciende el motor otra vez. Si encender y la detención del motor no trae el subsistema JTAPI a un estado del IN_SERVICE, hay dos errores de la configuración común que pueden llevar a este problema. Vea el **error uno de la configuración común** y las secciones del **error dos de la configuración común**.

[Error de configuración común uno](#)

Los cuatro del teléfono DN CTI fueron asignados a un solo teléfono. Para verificar que éste no sea el problema, elija el **Device (Dispositivo) > Phone (Teléfono)** del menú principal de CallManager.

Haga clic en Find (Buscar).

Usted ve una lista de todos los teléfonos en el sistema. Verifique que los cuatro teléfonos CTI que usted creó en la **configuración del CallManager de la sección: Creando cuatro puertos secuenciales CTI** esté en la base de datos.

En este caso, los nombres que fueron asignados a los cuatro puertos telefónicos separados CTI aparecen en la base de datos. Si usted hace solamente un puerto CTI crear, o no tiene ningún haber creado, usted necesita volver y reparar esto. Si aparece que usted hace los cuatro puertos

CTI crear (sus nombres aparecen en esta pantalla) proceden al error dos de la configuración común.

Segundo error común de configuración

El segundo error de la configuración común es que seleccionaron a un tipo de teléfono incorrecto. Haga clic en el primer teléfono (CTI-AA-1 en este caso) mostrado en la pantalla anterior. Usted debe ver esta pantalla, donde la **Configuración del teléfono del título (modelo = puerto CTI)** indica que esto es un teléfono del puerto CTI:

Relance este paso para los tres nombres restantes del teléfono CTI. En este caso CTI-AA-2, CTI-AA-3, y CTI-AA-4. Cualquier teléfono que no sea puertos CTI necesita ser borrado y ser reconstruido. Si usted descubrió cualesquiera errores y los reparó, usted debe intentar encender el motor de la aplicación otra vez.

Si usted puede conseguir el motor y el funcionamiento y el IN_SERVICE del subsistema JTAPI, respectivamente, usted debe ahora poder llamar el IP AA.

Si ningunos de estos problemas comunes se aplican a su configuración, intente el poder que completa un ciclo el Cisco Callmanager server y que espera cinco minutos antes de marcar el estatus del motor otra vez o de intentar comenzarlo otra vez. Esto se ha sabido para solucionar esta situación. Si usted todavía tiene un problema, abra un caso con su proveedor del soporte de cliente.

Cómo evitar el fraude de cargos de llamada

En este momento en su configuración, puede ser posible que los llamadores exteriores utilicen su sistema para iniciar las llamadas que darían lugar a las cargas que son hechas contra su factura telefónica. Si su sistema permite que los usuarios dentro su ubicación marquen los Números externos (quizás marcando un primer del "9"), es susceptible a este problema. Refiera a la sección de *prevención del fraude de cargos de llamada del [IP de Cisco Guía de administrador de Auto-Attendant](#)*, y implemente la solución presentada.

Información Relacionada

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