

# Configurar los Teléfonos IP del Cisco CallManager para trabajar con el agente del teléfono del IP

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Procedimientos de configuración en el Cisco CallManager](#)

[Crear un servicio telefónico IP](#)

[Asignación del servicio telefónico IP a los teléfonos del agente IP](#)

[Asignación de todos los teléfonos del agente IP a un usuario de proveedor de JTAPI RM](#)

[Verificación](#)

[Troubleshooting](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento describe los procedimientos para configurar Cisco CallManager IP Phones para que funcionen con el Agente de teléfono IP. Completar los procedimientos descritos en este documento permite a los agentes registrarse en la cola ICD (Interactive Call Distribution) de los servicios del teléfono IP.

## prerrequisitos

### Requisitos

Usted debe ser versión 3.0.1 o 3.02 corriente del Customer Response Solution (CRS) con la configuración de ICD de trabajo. Agregan en el Cisco CallManager y pueden ser vistos a todos los usuarios agentes del directorio global.

### Componentes Utilizados

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

- CRS 3.0.2
- Versión del CallManager de Cisco 3.2(2c)

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

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

## Procedimientos de configuración en el Cisco CallManager

Después de todo los teléfonos del agente IP se agregan al Cisco CallManager, realizan las tareas siguientes en la administración del CallManager de Cisco. Estas tareas se describen detalladamente en estas secciones:

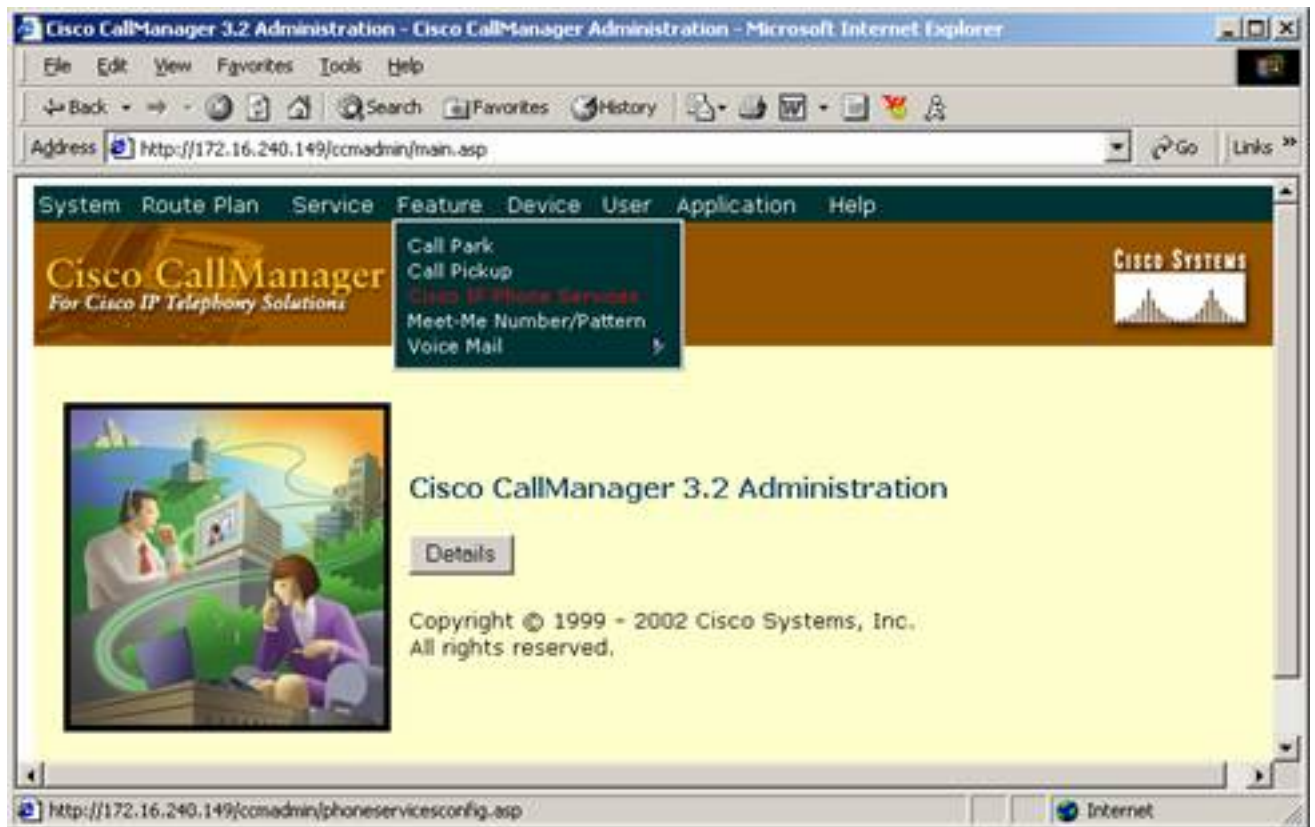
1. [Cree un servicio telefónico IP.](#)
2. [Asigne el servicio telefónico IP a cada teléfono del agente IP.](#)
3. [Asigne todos los teléfonos del agente IP al usuario de proveedor del Java Telephony Application Programming Interface del administrador de recursos \(RM\) \(JTAPI\).](#)

**Nota:** Los nombres de usuario y contraseña del agente en el Cisco CallManager deben estar en minúsculas. Si se utiliza el mayúscula, los agentes no pueden registrar en el servidor ICD al comenzar el servicio del agente del teléfono del IP.

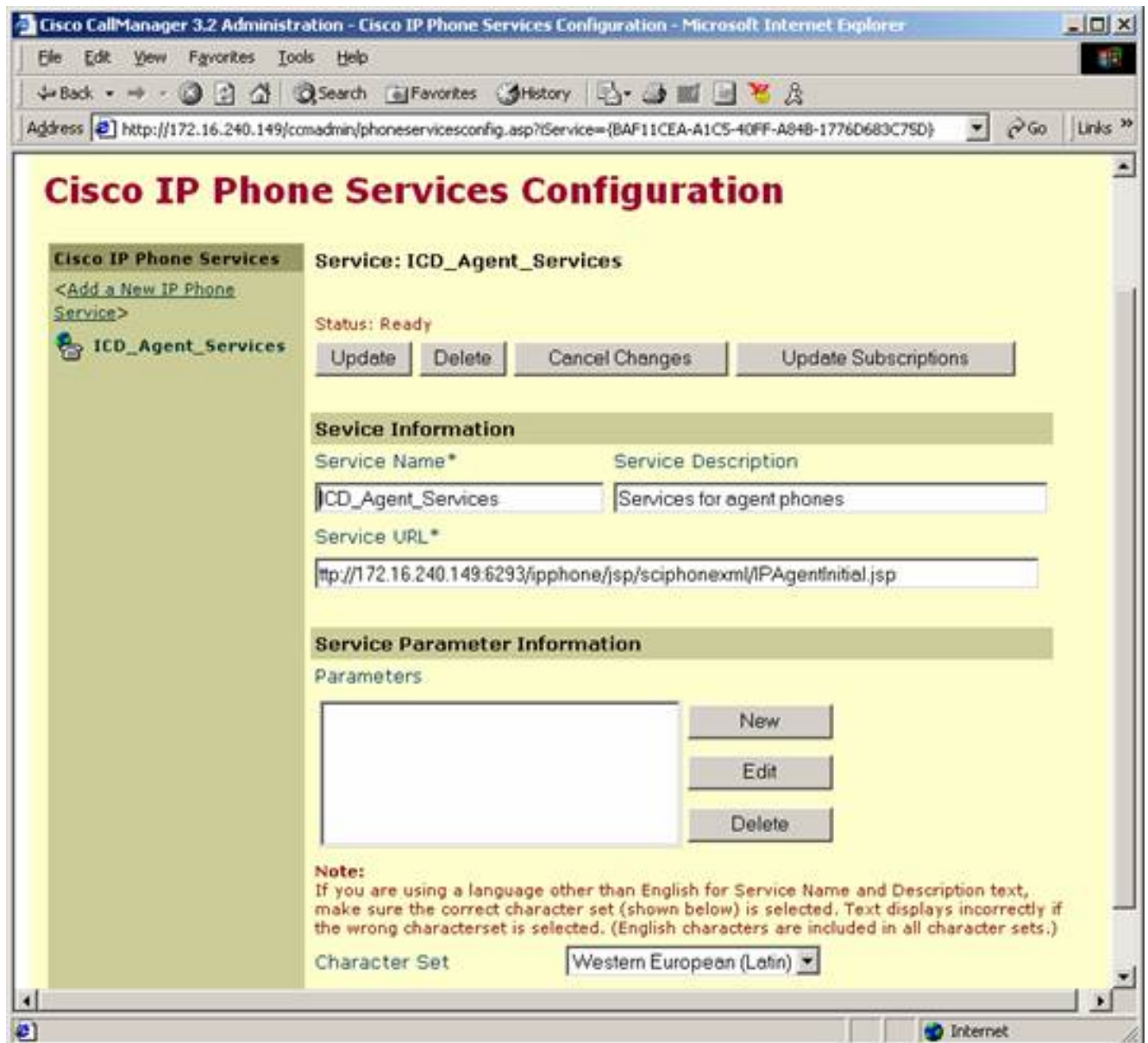
## Crear un servicio telefónico IP

De la aplicación basada en Web de la administración del CallManager de Cisco, siga los siguientes pasos para crear un nuevo servicio telefónico IP.

1. Del menú en la cima de la página, seleccione el **servicio de la característica > del Cisco IP Phone**.



2. En la página de configuración de los servicios del Cisco IP Phone, ingrese esta información:**Nombre del servicio:** Ingrese el nombre del servicio que será mostrado en la ventana de los servicios telefónicos IP.**Descripción de servicio:** Ingrese una descripción del servicio. (Opcional)**Servicio URL:** Ingrese el URL para el servicio. Por ejemplo, **http://172.16.240.149:6293/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentInitial.jsp** donde está la dirección IP *172.16.240.149* de la máquina donde se carga el servicio de estado de agente.6293 es el puerto del servidor Web de Tomcat. Si 6293 no es el número del puerto, marque el parámetro del puerto en el **\_appadmin \ el conf \ server.xml de C:\Program Files\wfastid\Tomcat** del archivo **para el valor correcto**.el ipphone/jsp/... es la trayectoria a la página del jsp bajo Tomcat en la máquina donde se carga el servidor del estado de agente (el servidor CRA).**Nota:** Usted no encontrará un archivo llamado IPAgentInitial.jsp en esta ubicación; habrá un archivo llamado IPAgentInitial.class, que contiene la implementación del archivo .jsp.**Nota:** Incluyen al servidor Web de Tomcat con la instalación ICD.
3. **Separador de millares del tecléo** para crear el nuevo servicio telefónico IP. El nuevo servicio ahora se enumera en el cuadro sombreado a la izquierda de la página.



## [Asignación del servicio telefónico IP a los teléfonos del agente IP](#)

Una vez que crean al servicio telefónico IP, el teléfono de cada agente se debe configurar para utilizarlo. De la aplicación basada en Web de la administración del CallManager de Cisco, siga los siguientes pasos para configurar cada teléfono del IP:

1. Del menú Device, elija el **teléfono**. Aparece la ventana Find and List Phones.
2. Utilice la función de la búsqueda para encontrar el teléfono. Los resultados de la búsqueda son mencionados en la parte inferior de la página.
3. Localice el teléfono en la lista de resultados y haga clic el hipervínculo rojo. Se abre la ventana Phone Configuration.

The screenshot shows the Cisco CallManager Administration interface in a Microsoft Internet Explorer browser window. The browser's address bar displays the URL: `http://172.16.240.149/ccmadmin/phoneconfig.asp?pkid={0B472D86-DE44-45F0-9895-6C2548CA233C}`. The page title is "Cisco CallManager Administration - Phone Configuration".

The main content area is titled "Phone Configuration" and includes the following information:

- Phone:** SEP0009B7F9D1AB (Phone C 1002)
- Registration:** Registered with Cisco CallManager 172.16.240.149
- IP Address:** 172.16.240.87
- Status:** Ready

Below this information are buttons for "Copy", "Update", "Delete", "Reset Phone", and "Cancel Changes".

The "Device Information" section includes the following fields:

- MAC Address\*:** 0009B7F9D1AB
- Description:** Phone C1002
- Device Pool\*:** Default (with a "(View details)" link)
- Calling Search Space:** < None >

In the top right corner of the page, there are links for "Add a new phone", "Subscribe/Unsubscribe Services", and "Back to Find/List Phones".

4. El teclado inscribe/desinscribe los servicios en la esquina superior derecha de la ventana. Una ventana emergente para inscribir a los servicios para ese dispositivo aparece.





5. Del selecto una lista desplegable del servicio, elige el nuevo servicio, y después hace clic **continúa**. Una ventana emergente que muestra el nuevo servicio aparece.



6. Haga clic en **Suscribe**. El nuevo servicio se enumera en el cuadro sombreado a la izquierda de la página.

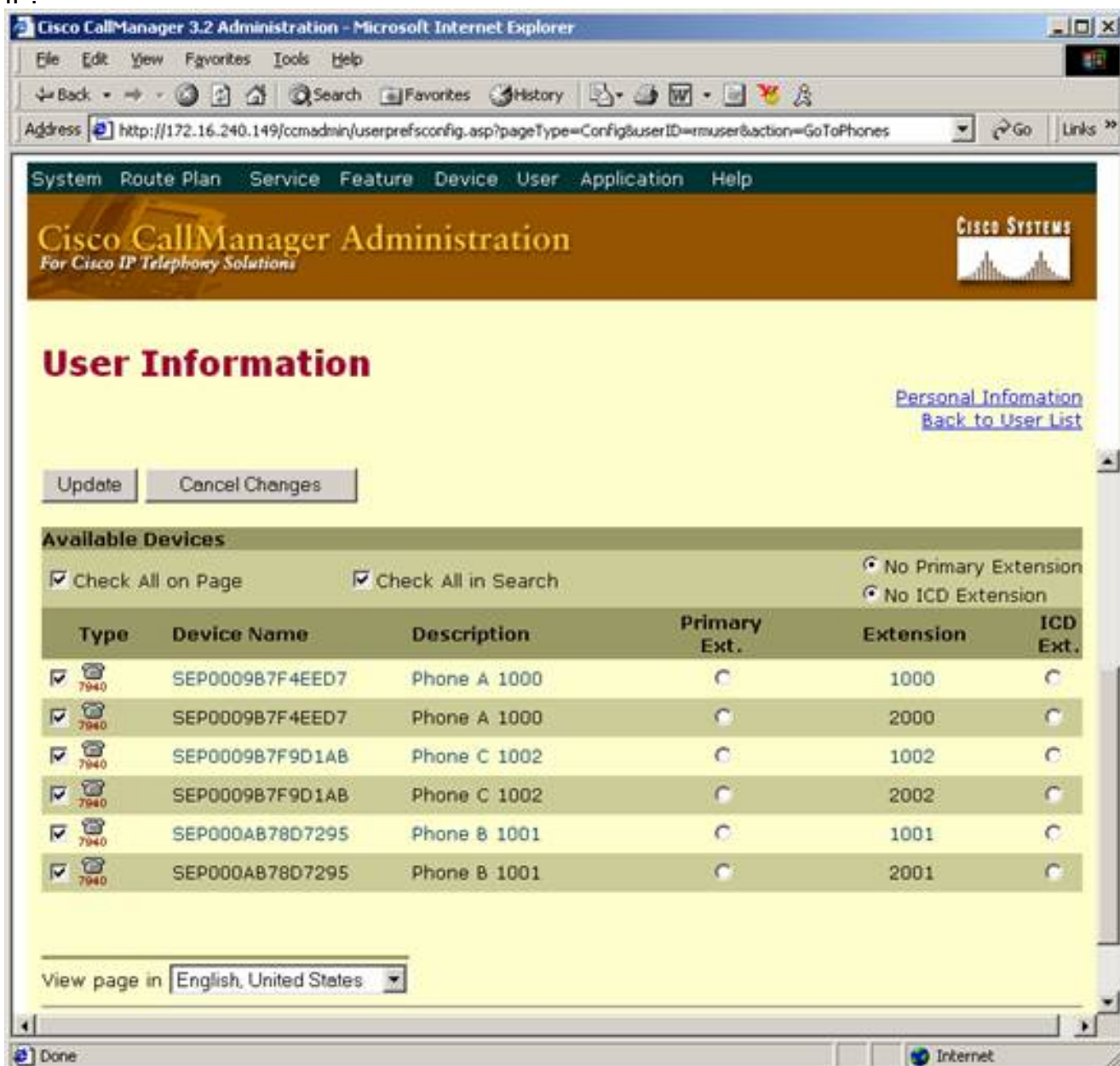


7. Cerrar ventana

## Asignación de todos los teléfonos del agente IP a un usuario de proveedor de JTAPI RM

Utilice este procedimiento para asignar los Teléfonos IP del agente al usuario de proveedor de JTAPI RM:

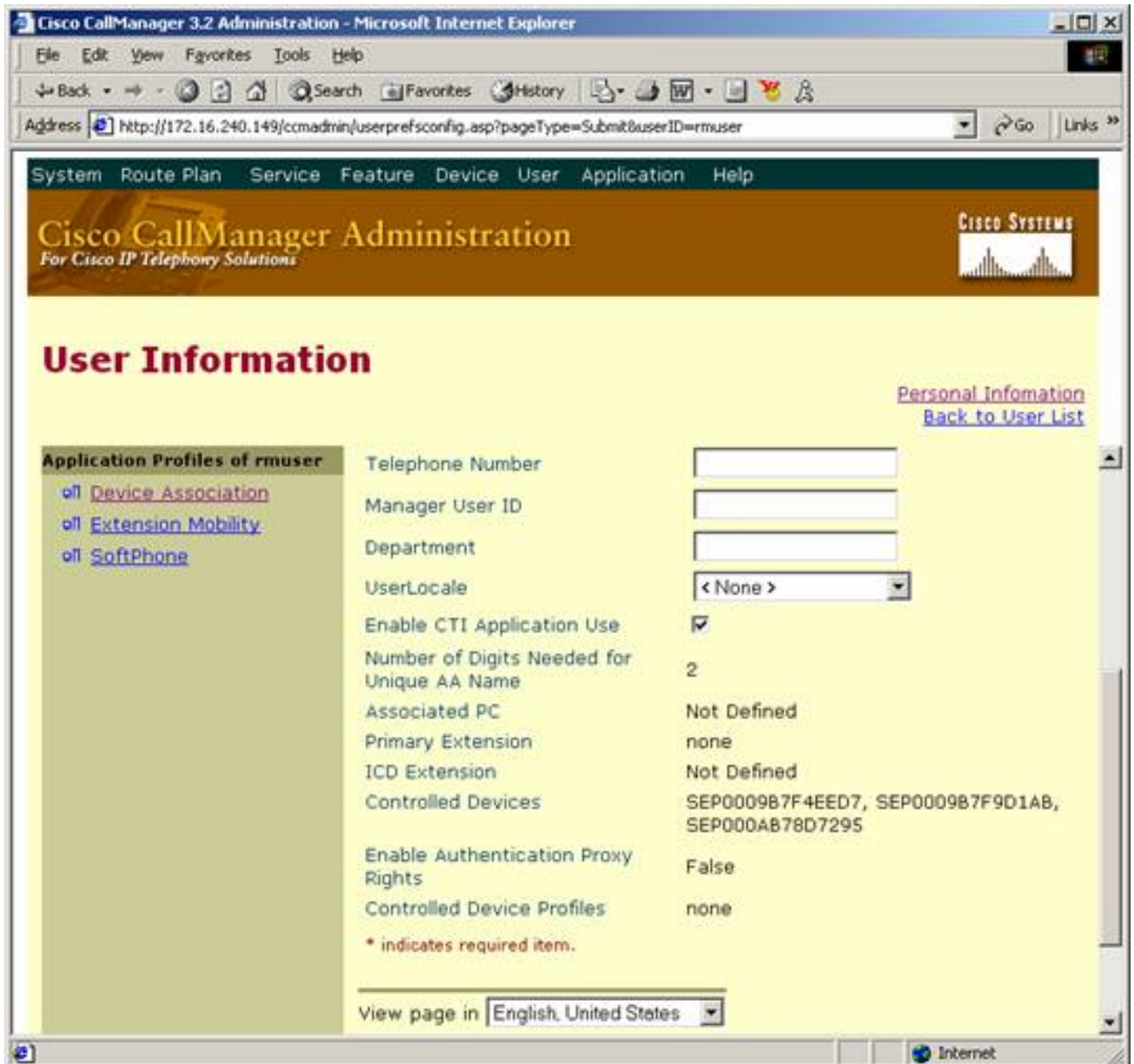
1. Vaya a su página del administrador del Cisco CallManager seleccionando el **User (Usuario)** > **Global Directory (Directorio global)** y encuentre al usuario de proveedor de JTAPI RM.
2. Haga clic la **Asociación del dispositivo** en el cuadro sombreado en la izquierda. Aparece la ventana Find and List Phones.
3. Utilice la función de la búsqueda para localizar todos los teléfonos que deban ser asociados al usuario de proveedor de JTAPI RM. Éste debe ser cada teléfono del IP que será utilizado por un agente del teléfono del IP.



4. Seleccione los teléfonos de los resultados de la búsqueda para asociarlos al usuario de proveedor de JTAPI RM. Marque el **ningún casilla de verificación de Extensión primaria**, y haga clic la **actualización** para completar la asociación. En la página de la información del usuario, los teléfonos que usted seleccionó son enumerados por sus direcciones MAC bajo



dispositivos controlados.

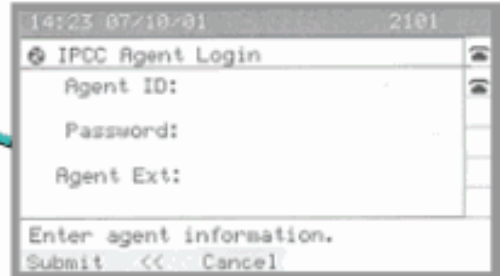
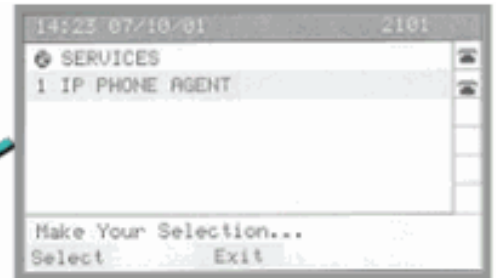


5. Continúe hasta que todos los Teléfonos IP apropiados sean asociados.

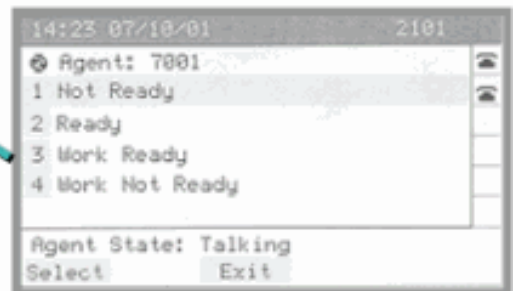
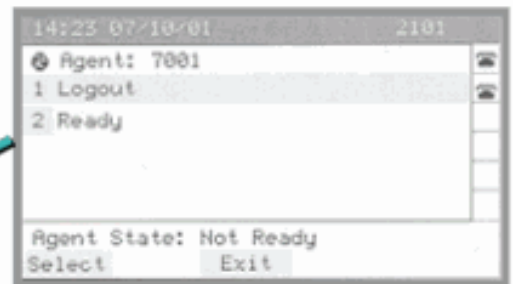
## Verificación

Este diagrama ilustra las cosas que usted puede buscar para verificar que su configuración está trabajando correctamente.

## Log In



## Change State



## Troubleshooting

Si usted no puede ejecutar el servicio del agente en el teléfono del IP, asegúrese que usted esté utilizando la dirección IP bastante que el nombre de host del servidor que contiene el servicio de estado de agente. Ingrese el URL para el servicio. Por ejemplo, <http://172.16.240.149:6293/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentInitial.jsp> donde está la dirección IP 172.16.240.149.

Si usted no puede iniciar sesión usando el servicio en el teléfono del agente, asegúrese que las

Asociaciones del dispositivo del usuario de proveedor de JTAPI RM tengan el teléfono que su agente está intentando iniciar sesión.

## **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](#)