

Configurar el piloto y a los grupos Hunt del Cisco WebAttendant en el CallManager 3.1

Contenido

[Introducción](#)

[Explicación de Grupos de Búsqueda de Cisco WebAttendant](#)

[Tarea 1: Crear el pilot point](#)

[Tarea 2: Creación y configuración del grupo Hunt](#)

[Tarea 3: Reinicio del servicio TCD](#)

[Información de las herramientas](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo configurar el Cisco WebAttendant para el Cisco CallManager de una perspectiva del servidor. Para la información sobre cómo instalar al cliente WebAttendant de Cisco, refiera por favor a [instalar y a configurar el WebAttendant de Cisco en el PC del cliente](#)

Este documento usa el conjunto de dispositivos predeterminado. Además, todas las ubicaciones están ajustadas en <None>, todos los espacios de búsqueda de llamadas están ajustados en <None> y todas las particiones están ajustadas en <None>.

El Cisco WebAttendant en el Cisco Callmanager server utiliza un pilot point y a un grupo Hunt asociado para controlar el ruteo de llamadas. Los usuarios múltiples del Cisco WebAttendant pueden ser conectados en cascada con los grupos Hunt para tener en cuenta una suscripción excesiva posible de cualquier usuario individual. Si el primer miembro de un grupo Hunt tiene cuatro una línea teléfono que compondría a los primeros cuatro miembros del grupo Hunt, un quinto miembro del grupo Hunt puede ser agregado que señala a otro pilot point del Cisco WebAttendant.

Explicación de Grupos de Búsqueda de Cisco WebAttendant

La figura siguiente muestra a escenario adonde el primer grupo Hunt señala a cuatro líneas en un solo cliente WebAttendant de Cisco (identificación del usuario = wa) y su teléfono asociado. El segundo grupo Hunt señala a cuatro diversos Teléfonos IP y autoattendant IP de Cisco o un correo de voz DN. Si no registran al usuario del WA en su consola, las llamadas serán ruteadas inmediatamente al pilot point 4001.

Cuando usted configura los DN en un grupo Hunt (tal y como se muestra en del lado derecho de la figura antedicha), una llamada entrante ruteará solamente al miembro siguiente si el miembro anterior (DN - línea) está ocupado.

Por ejemplo: Si una llamada entrante no es manejada por el pilot point 4000 porque el WA del usuario no se registra en la aplicación del Cisco WebAttendant, será dada apagado al pilot point

4001. El pilot point 4001 ruteará la llamada al primer DN disponible. En este caso, asuma que 8001 está ocupado y 8002 está disponible. La llamada será dada apagado a 8002 y el teléfono al cual se asigna 8002 debe sonar.

En este momento la llamada ya no está bajo el control del grupo de búsqueda. Si la llamada a 8002 no se contesta, será perdida a menos que esta línea se haya configurado **para remitir en ninguna respuesta**. Pues este teléfono no es controlado por un cliente WebAttendant de Cisco, el **delantero en ninguna** opción de la **respuesta** se permite. No se permite en los teléfonos controlados por un cliente WebAttendant de Cisco. La punta de este ejemplo es demostrar que usted debe utilizar solamente los DN en un grupo Hunt si usted sabe con certeza que hay usuario disponible para cada línea siempre que una llamada se pueda rutear a ella.

Tarea 1: Crear el pilot point

Los puntos de cabecera y los grupos de búsqueda deben configurarse para que Cisco Telephony Call Dispatcher (TCD) pueda rutear las llamadas a Cisco WebAttendant. Un punto de cabecera de Cisco WebAttendant es un número de directorio virtual que recibe y redirige las llamadas a los miembros de su grupo de búsqueda asociado. El orden de enumeración de los miembros del grupo de búsqueda determina el orden de redireccionamiento de llamada. El primer miembro (no ocupado) disponible en un grupo Hunt recibe la llamada.

- Un punto de cabecera es un número de directorio virtual para el cual TCD recibe y dirige las llamadas basándose en una lista de miembros del grupo de búsqueda. El número del pilot point debe ser único en el sistema (no puede ser un aspecto de la línea compartida).
 - Un grupo de búsqueda es una lista de destinos que determina el orden de redireccionamiento de llamada. (Configuran al grupo Hunt en la tarea 2, abajo.)
1. Del menú principal de CallManager, seleccione el **servicio/el Web Attendant de Cisco**.
 2. Complete los campos como sea necesario para su configuración. Ingrese los ajustes de la configuración apropiados como descritos más abajo. En este ejemplo: **Nombre experimental:**
Cisco
CallManager primario de Cisco: *CM_CRUSADER*
Número piloto: *3000* **Nota:** El número piloto debe ser único y no se debe haber asociado a ningún teléfono.
 3. Haga clic en **Insert**. Una vez que se ha creado el pilot point, usted debe configurar a un grupo Hunt para especificar cómo se reorientan las llamadas que vienen adentro al pilot point.

Tarea 2: Creación y configuración del grupo Hunt

Cuando una llamada viene adentro a un pilot point, el TCD utiliza la lista del grupo hunt para que ese pilot point determine el destino de llamada. TCD recorre los miembros del grupo de búsqueda por orden hasta encontrar el primer destino disponible para rutear la llamada. Un miembro del grupo Hunt puede ser especificado como número de directorio (DN) o como usuario del Cisco WebAttendant más un número de línea (miembro usuario).

- Si se especifica un DN, el TCD marca para ver si la línea está disponible (no ocupado) y si es, rutea la llamada. Esto es un DN asociado a un Cisco IP Phone - los DN para el WebAttendant deben ser únicos.
- Si especifican a un usuario y un número de línea, el TCD marca para ver si abren una sesión

al usuario a un Cisco WebAttendant y en línea antes de marcar para ver si la línea está disponible. Si el usuario está registrado y en línea, y la línea está disponible, TCD rutea la llamada. La ventaja de especificar un usuario y un número de línea en vez de un DN es que el usuario del Cisco WebAttendant puede estar abierto una sesión y en línea en cualquier Cisco IP Phone controlado por software WebAttendant de Cisco adentro el cluster y recibir las llamadas. Si se especifica un DN, el usuario de Cisco WebAttendant debe registrarse en el PC que está asociado al teléfono que posee el DN configurado.

1. Haga clic en **Hunt Group Configuration**.
2. Seleccione el número piloto configurado en la tarea 1 del panel izquierdo (3000 en este ejemplo). El tecleo **agrega al miembro**. Esto creará a un miembro que aparezca inicialmente como **configured>> del <<not**.
3. Complete el usuario y el número de línea en la sección **User Member Information**. Ingresan a los miembros como los miembros de dispositivo o miembros usuarios. Ingrese los ajustes de la configuración apropiados como descritos más abajo.**Nota:** Si usted utiliza los números de directorio en vez de los Nombres de usuario y de los números de línea, las llamadas se pueden rutear solamente a los teléfonos para los cuales se han asignado los DN. Cualquier usuario que quiera utilizar al cliente WebAttendant de Cisco para validar las llamadas a su extensión asignada (DN) debe registrar en un PC habilitado WebAttendant que se ha configurado para controlar el teléfono del IP que dirige sus DN. En este ejemplo: **Nombre de usuario:** *wa*
Número de línea: 1Haga clic en **Update** (Actualizar). Usted debe ver una pantalla similar al siguiente.
4. Relance los pasos 2 y 3 para agregar el usuario o a los miembros DN adicionales. Cuando usted ha acabado de ingresar a los usuarios nuevos, usted ha completado esta tarea.

Tarea 3: Reinicio del servicio TCD

La mayoría de los cambios en la configuración del servidor de Cisco WebAttendant requieren que el servicio se detenga y se reinicie para que los cambios surtan efecto.

Precaución: El reajuste del servicio TCD para todo el ruteo de llamadas TCD hasta que el servicio esté detrás en línea.

1. Seleccione la **aplicación > el Cisco CallManager Servicability**.
2. Seleccione el **Tools (Herramientas) > Control Center (Centro de control)**.
3. Seleccione el servidor que la operación necesita ser hecha encendido. En este ejemplo, el servidor se nombra *Crusader*.
4. **Parada del** tecleo para el Telephony Call Dispatcher de Cisco. Espere hasta que la flecha () dé vuelta en un cuadrado (), después hacen clic el **comienzo**. La flecha debe volver, mostrando que el servicio se está ejecutando.
5. Para volver a la página de administración principal, seleccione la **aplicación > a la administración del CallManager de Cisco**. La tarea es completa.

[Información de las herramientas](#)

Para recursos adicionales, consulte Las Herramientas del TAC de Cisco para Tecnologías de Voz, Telefonía y Mensajería.

Información Relacionada

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Soporte técnico y documentación - Cisco Systems](#)
- [Avisos de problemas](#)