

Configuración de Grupos de Búsqueda y Piloto de Cisco WebAttendant para Cisco CallManager 3.0

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

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

[Tarea 1: Crear el Punto de Cabecera](#)

[Tarea 2: Crear y Configurar el Grupo de Búsqueda](#)

[Tarea 3: Reiniciar el Servicio TCD](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento es la parte tres de un conjunto de diez documentos. Consulte el índice de este conjunto, [Instalación y Configuración de Cisco WebAttendant para CallManager 3.0](#) para obtener información sobre cada uno de estos documentos.

Este documento explica cómo configurar Cisco WebAttendant para Cisco CallManager desde una perspectiva del servidor. Refiérase a [Instalación de Cisco WebAttendant en el Lado del Cliente](#) para obtener más información.

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>. Asegúrese de adaptar estos valores de campo a su topología cuando sea apropiado.

Cisco WebAttendant en el servidor de Cisco CallManager utiliza un punto de cabecera y un grupo de búsqueda asociado para controlar el ruteo de llamadas. Varios usuarios de Cisco WebAttendant pueden conectarse en cascada con los grupos de búsqueda para permitir una sobresuscripción posible de cualquier usuario individual. Si el primer miembro de un grupo de búsqueda tiene un teléfono de cuatro líneas que forma los cuatro primeros miembros del grupo de búsqueda, se puede añadir un quinto miembro del grupo de búsqueda que señale a otro punto de cabecera de Cisco WebAttendant.

[prerrequisitos](#)

Requisitos

No hay requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

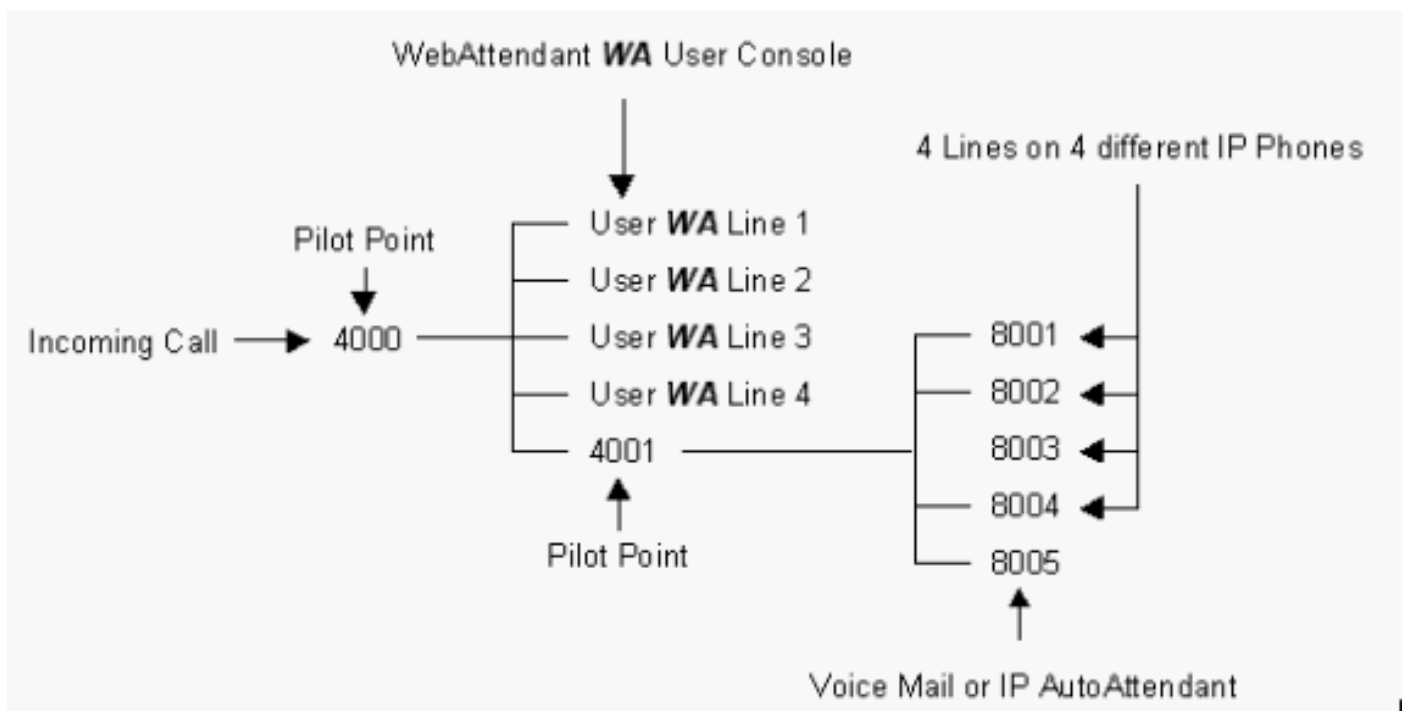
Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

Convenciones

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

Explicación de Grupos de Búsqueda de Cisco WebAttendant

Esta figura muestra un escenario donde el primer grupo de búsqueda señala a cuatro líneas en un solo cliente de Cisco WebAttendant (ID de usuario = wa) y su teléfono asociado. El segundo grupo de búsqueda señala a cuatro teléfonos IP distintos y a un AutoAttendant IP o DN de correo de voz. Si el usuario WA no se registra en su consola, las llamadas se rutean inmediatamente al punto de cabecera 4001.



Cuando configura los DN en el grupo de búsqueda que se ilustra en esta figura, una llamada entrante sólo se rutea al siguiente miembro si el miembro anterior, DN - Línea, está ocupado.

Por ejemplo:

1. Si el punto de cabecera 4000 no gestiona una llamada entrante porque el WA del usuario no se ha registrado en la aplicación Cisco WebAttendant, se transfiere al punto de cabecera 4001.
2. El punto de cabecera 4001 rutea la llamada al primer DN disponible. En este caso, asuma

que 8001 está ocupado y 8002 está disponible.

3. La llamada se transfiere a 8002 y el teléfono al cual se asigna 8002 suena.
4. En este momento la llamada ya no está bajo el control del grupo de búsqueda. Si la llamada a 8002 no se contesta, se pierde a menos que esta línea se configure en **Forward on No Answer**.
5. Puesto que ningún cliente de Cisco WebAttendant controla este teléfono, la opción **Forward on No Answer** se permite. No se permite en los teléfonos controlados por un cliente de Cisco WebAttendant.

El objetivo de este ejemplo es demostrar que solamente se utilizan DNs en un grupo de búsqueda si se sabe con certeza que hay un usuario disponible para cada línea siempre que una llamada se rutee posiblemente a ella.

Tarea 1: Crear el Punto de Cabecera

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 disponible que no está ocupado en un grupo de búsqueda 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 de punto de cabecera debe ser único en el sistema, por lo que no puede ser una apariencia de línea compartida.
- Un grupo de búsqueda es una lista de destinos que determina el orden de redireccionamiento de llamada. El grupo de búsqueda se configura en la [Tarea 2](#).

1. Elija **Service > Cisco WebAttendant** en el menú principal de Cisco



CallManager.

2. Complete los campos como sea necesario para su configuración. Ingrese los valores de configuración apropiados según lo descrito en esta tabla. Cuando cree el punto de cabecera y los grupos de búsqueda, asegúrese de considerar las condiciones de desbordamiento. Por ejemplo, si tiene un solo punto de cabecera llamado Soporte, con tres números de directorio en su grupo de búsqueda, es posible que los tres números de directorio estén ocupados cuando entre una cuarta llamada. En ese caso, no hay números de directorio adicionales a los cuales poder rutear la llamada. El número de directorio final en el grupo de búsqueda puede ser al correo de voz o a otra aplicación, como IP AutoAttendant, que puede aceptar

varias llamadas entrantes simultáneamente para gestionar las condiciones de desbordamiento. **Note:** Asegúrese de que **Always Route Member** está habilitado para este correo de voz si TCD puede ver su estado de línea. Si no, este número de correo de voz no recibe más de una llamada cada vez. **Note:** Inhabilite la llamada en espera y el reenvío de llamada para las líneas y los números de directorio en los teléfonos IP de Cisco usados con las consolas de Cisco WebAttendant. **Note:** No utilice apariencias de línea compartida para ningún teléfono usado con Cisco WebAttendant. En este ejemplo: **Pilot name** — *cisco* **Primary Cisco CallManager** — *TAPAS* **Pilot number** — *3000* **Note:** El número de cabecera debe ser único y no estar asociado con ningún

teléfono.

- Haga clic en **Insert**. Una vez que se ha creado el punto de cabecera, debe configurar un grupo de búsqueda para especificar cómo se redirigen las llamadas que entran en el punto de cabecera.

[Tarea 2: Crear y Configurar el Grupo de Búsqueda](#)

Cuando entra una llamada en un punto de cabecera, TCD utiliza la lista del grupo de búsqueda de ese punto de cabecera para determinar 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 de búsqueda se puede especificar como número de directorio (DN) o como usuario de Cisco WebAttendant más un número de línea, miembro usuario.

- Si se especifica un DN, TCD comprueba si la línea está disponible, no ocupada, y si es así, rutea la llamada. Éste es un DN asociado a un teléfono IP. Los DNs para el WebAttendant deben ser únicos.
- Si se especifican un usuario y un número de línea, TCD comprueba si el usuario está registrado en un Cisco WebAttendant y está en línea antes de comprobar 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 la especificación de un usuario y un número de línea en vez de un DN es que el usuario de Cisco WebAttendant puede registrarse y estar en línea en cualquier teléfono IP de Cisco controlado por el software Cisco WebAttendant en el clúster y recibir 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**. Refiérase a la imagen anterior para ver la ubicación de este comando.
2. Elija el número de cabecera configurado en la [Tarea 1](#) del panel izquierdo, **3000** en este

Hunt Group Configuration

Pilot Point Configuration
Cisco WebAttendant User Configuration
Cisco WebAttendant Server Configuration

cisco 3000 Pilot Point: cisco - 3000

Status: Ready

New Update Delete Cancel

Pilot Hunt Group Members

Device Member Information

Partition < None >

Directory Number

Always Route Member

User Member Information

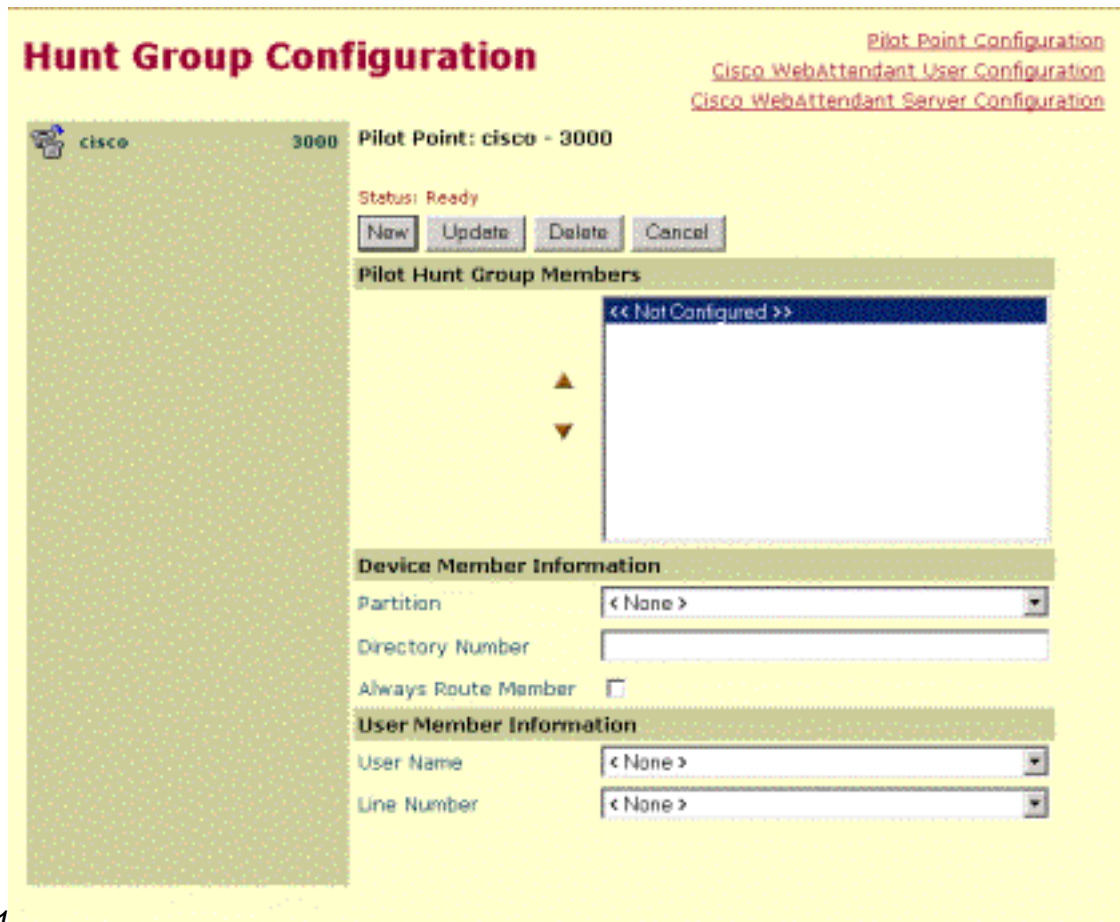
User Name < None >

Line Number < None >

ejemplo.

Haga clic en **New**.

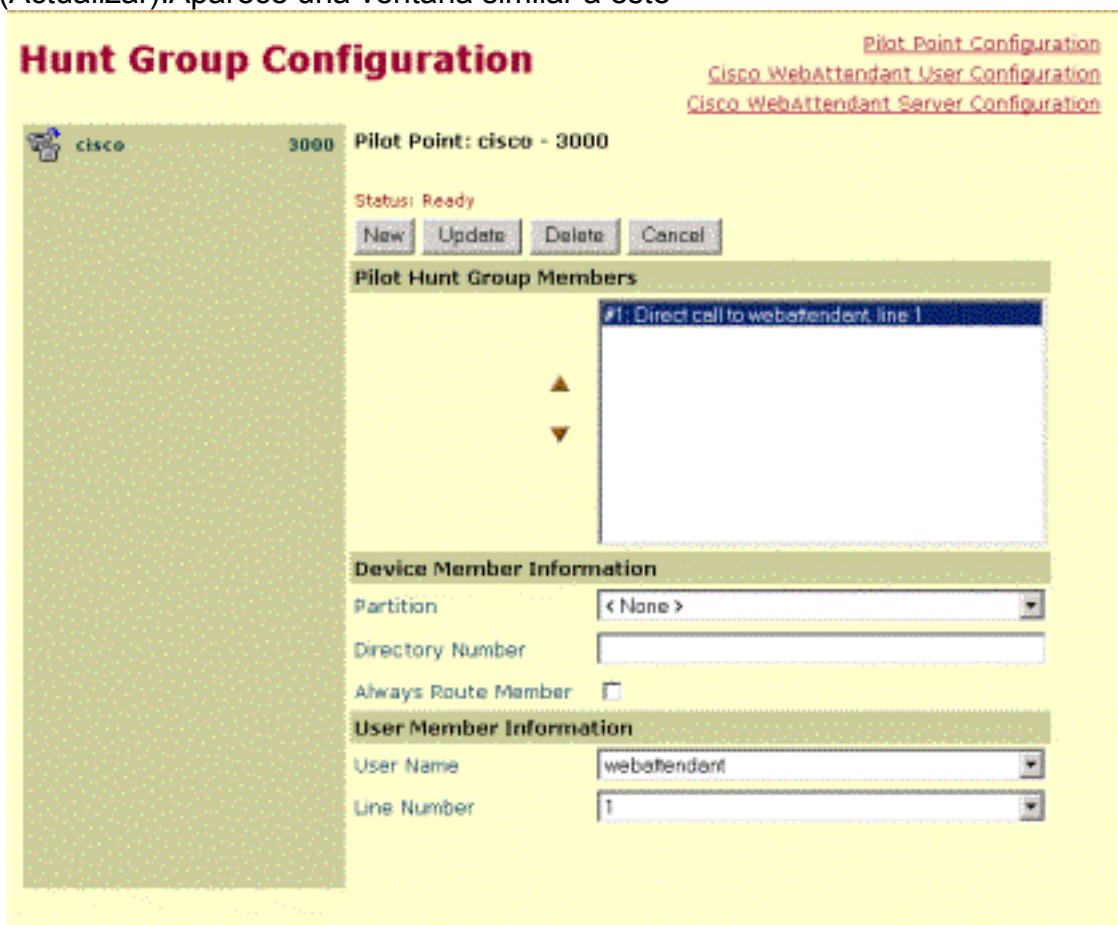
3. Complete el usuario y el número de línea en la sección **User Member Information**. Ingrese los valores de configuración apropiados según lo descrito en la tabla. **Note:** Si utiliza los números de directorio (DN) en vez de los nombres de usuario y los números de línea, las llamadas se pueden rutear solamente a los teléfonos para los cuales se han asignado los DNs. Cualquier usuario que quiera utilizar el cliente de Cisco WebAttendant para aceptar las llamadas a su extensión asignada (DN) debe registrarse en un PC habilitado para Cisco WebAttendant que se haya configurado para controlar el teléfono IP que gestiona sus DNs. En este ejemplo: **User Name** — *webattendant* **Line Number** —



1

Haga clic en

Update (Actualizar). Aparece una ventana similar a este



ejemplo.

4. Repita los pasos 2 y 3 para añadir usuarios o DNs adicionales. Después de ingresar los usuarios nuevos, esta tarea está completa.

Tarea 3: Reiniciar el 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.

Caution: Si restablece el servicio TCD, esto detiene todo el ruteo de llamadas TCD hasta que el servicio vuelva a estar en línea.

1. Elija **Service > Control Center** en el menú principal de Cisco CallManager. Entonces elija el



servidor.

2. Haga clic en **Stop**.
3. Espere cinco segundos y después haga clic en **Start**. Esto completa esta tarea. [Regresar a la página índice.](#)

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](#)