

# Configuration des téléphones IP Cisco CallManager pour qu'ils fonctionnent avec IP Phone Agent

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Procédures de configuration dans le Cisco CallManager](#)

[Création d'un service de téléphonie IP](#)

[Assigner le service de téléphonie IP aux téléphones d'agent IP](#)

[Assigner tous les téléphones d'agent IP à un utilisateur de fournisseur du RM JTAPI](#)

[Vérifiez](#)

[Dépannez](#)

[Informations connexes](#)

## Introduction

Ce document décrit les procédures pour configurer les téléphones IP Cisco CallManager avec IP Phone Agent. Les procédures décrites dans ce document permettent à des agents de se connecter dans la file d'attente de la distribution d'appel interactive (ICD) des services de téléphonie IP.

## Conditions préalables

### Conditions requises

Vous devez être version 3.0.1 ou 3.02 courante de la solution de réponse de client (CRS) avec fonctionner la configuration ICD. Tous les utilisateurs d'agent sont ajoutés dans le Cisco CallManager et peuvent être vus à partir du répertoire global.

### Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées sur les versions de logiciel et de matériel ci-dessous.

- Version 3.0.2 CRS
- Version 3.2(2c) de Cisco CallManager

Les informations présentées dans ce document ont été créées à partir de périphériques dans un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si vous travaillez dans un réseau opérationnel, assurez-vous de bien comprendre l'impact potentiel de toute commande avant de l'utiliser.

## Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions des documents, référez-vous aux [Conventions utilisées pour les conseils techniques de Cisco](#).

## Procédures de configuration dans le Cisco CallManager

Après tout des téléphones d'agent IP sont ajoutés au Cisco CallManager, effectuent les tâches suivantes au Cisco CallManager Administration. Ces tâches sont décrites en détail dans ces sections :

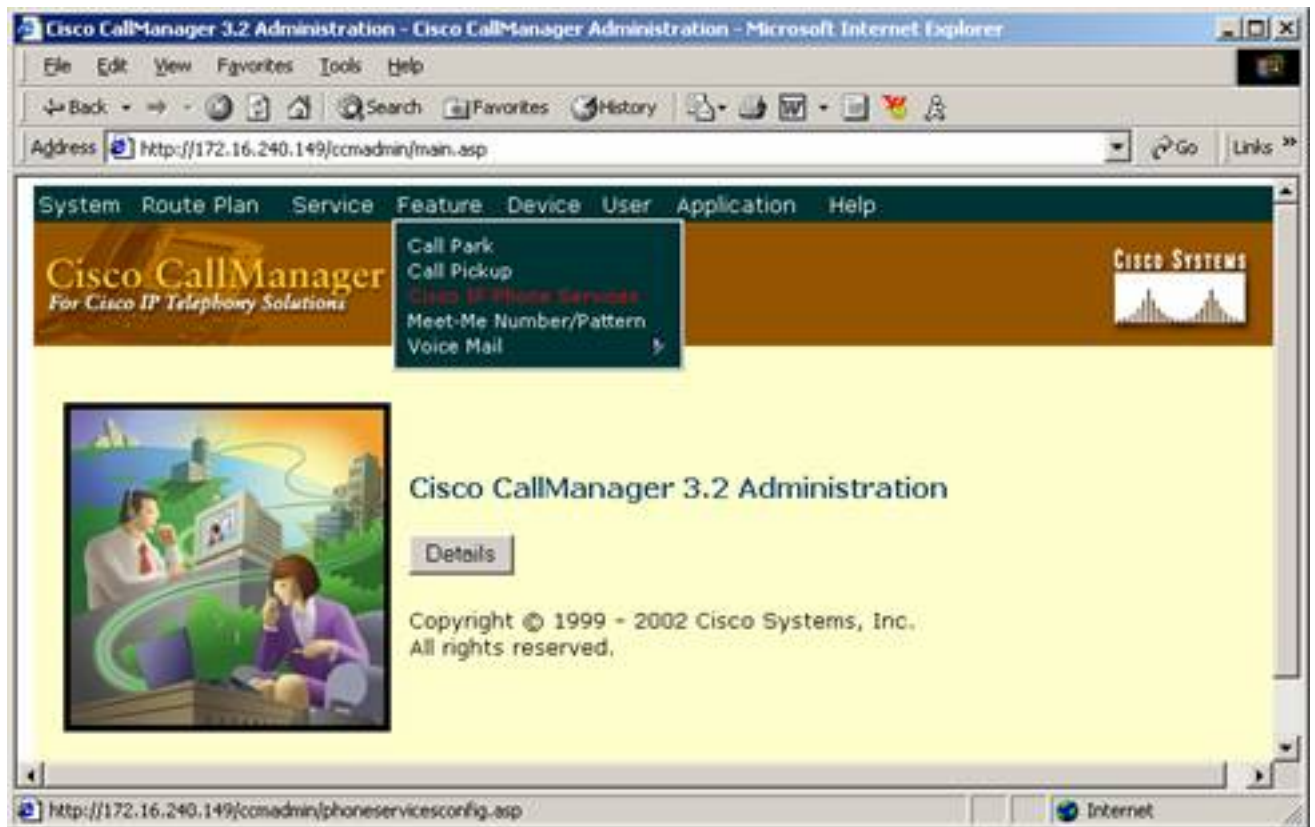
1. [Créez un service de téléphonie IP.](#)
2. [Assignez le service de téléphonie IP à chaque téléphone d'agent IP.](#)
3. [Assignez tous les téléphones d'agent IP à l'utilisateur de fournisseur de l'interface de programmation de téléphonie de Javas de gestionnaire de ressources \(RM\) \(JTAPI\).](#)

**Remarque:** Les noms d'utilisateur et mot de passe d'agent dans le Cisco CallManager doivent être en minuscules. Si le haut de casse est utilisé, les agents ne peuvent pas se connecter dans le serveur ICD en commençant le service d'agent de téléphone IP.

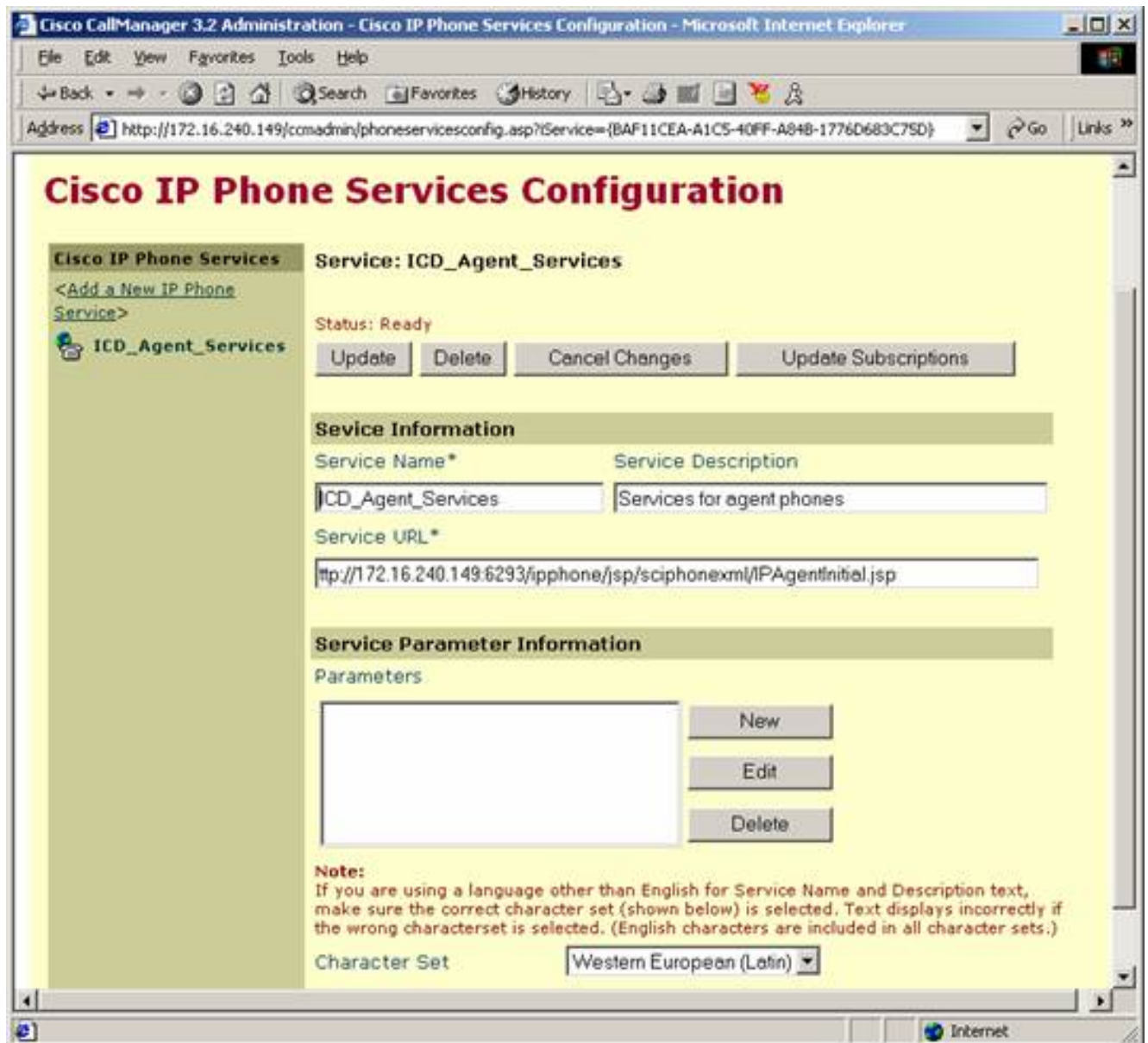
## Création d'un service de téléphonie IP

De l'application basée sur le WEB de Cisco CallManager Administration, suivez ces étapes pour créer un nouveau service de téléphonie IP.

1. Du menu en haut de la page, **caractéristique choisie > service de téléphonie IP de Cisco**.



2. À la page de configuration de services de téléphone IP de Cisco, écrivez ces informations :
  - Nom de service** : Écrivez le nom de service qui sera affiché dans la fenêtre de services de téléphone IP.
  - Description de service** : Écrivez une description du service. (Facultatif)
  - URL de service** : Écrivez l'URL pour le service. Par exemple, **http://172.16.240.149:6293/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentInitial.jsp** où **172.16.240.149** est l'adresse IP de la machine où le service d'état de l'agent est chargé. **6293** est le port de web server de Tomcat. Si **6293** n'est pas le numéro de port, vérifiez le paramètre de port dans le **\_appadmin** de **C:\Program Files\wfvavid\Tomcat** de fichier **\conf\server.xml** pour la valeur correcte. **ipphone/jsp/...** est le chemin à la page de jsp sous Tomcat sur l'ordinateur où le serveur d'état de l'agent est chargé (le serveur de CRA).
  - Remarque**: Vous ne trouverez pas un fichier appelé **IPAgentInitial.jsp** à cet emplacement ; il y aura un fichier appelé **IPAgentInitial.class**, qui contient l'implémentation du fichier **.jsp**.
  - Remarque**: Le web server de Tomcat est inclus avec l'installation ICD.
3. **Insertion de clic** pour créer le nouveau service de téléphonie IP. Le nouveau service est maintenant répertorié dans la case ombragée à la gauche de la page.



## [Assigner le service de téléphonie IP aux téléphones d'agent IP](#)

Une fois que le service de téléphonie IP est créé, chaque téléphone de l'agent doit être configuré pour l'utiliser. De l'application basée sur le WEB de Cisco CallManager Administration, suivez ces étapes pour configurer chaque téléphone IP :

1. Du menu de périphérique, choisissez le **téléphone**. La fenêtre de téléphones de découverte et de liste apparaît.
2. Employez la fonction de recherche pour trouver le téléphone. Des résultats de la recherche sont répertoriés au bas de page.
3. Localisez le téléphone dans la liste de résultats et cliquez sur l'hyperlien rouge. La fenêtre de configuration de téléphone apparaît.

The screenshot shows the Cisco CallManager Administration web interface in a Microsoft Internet Explorer browser. 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 displays 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 shows the following fields:

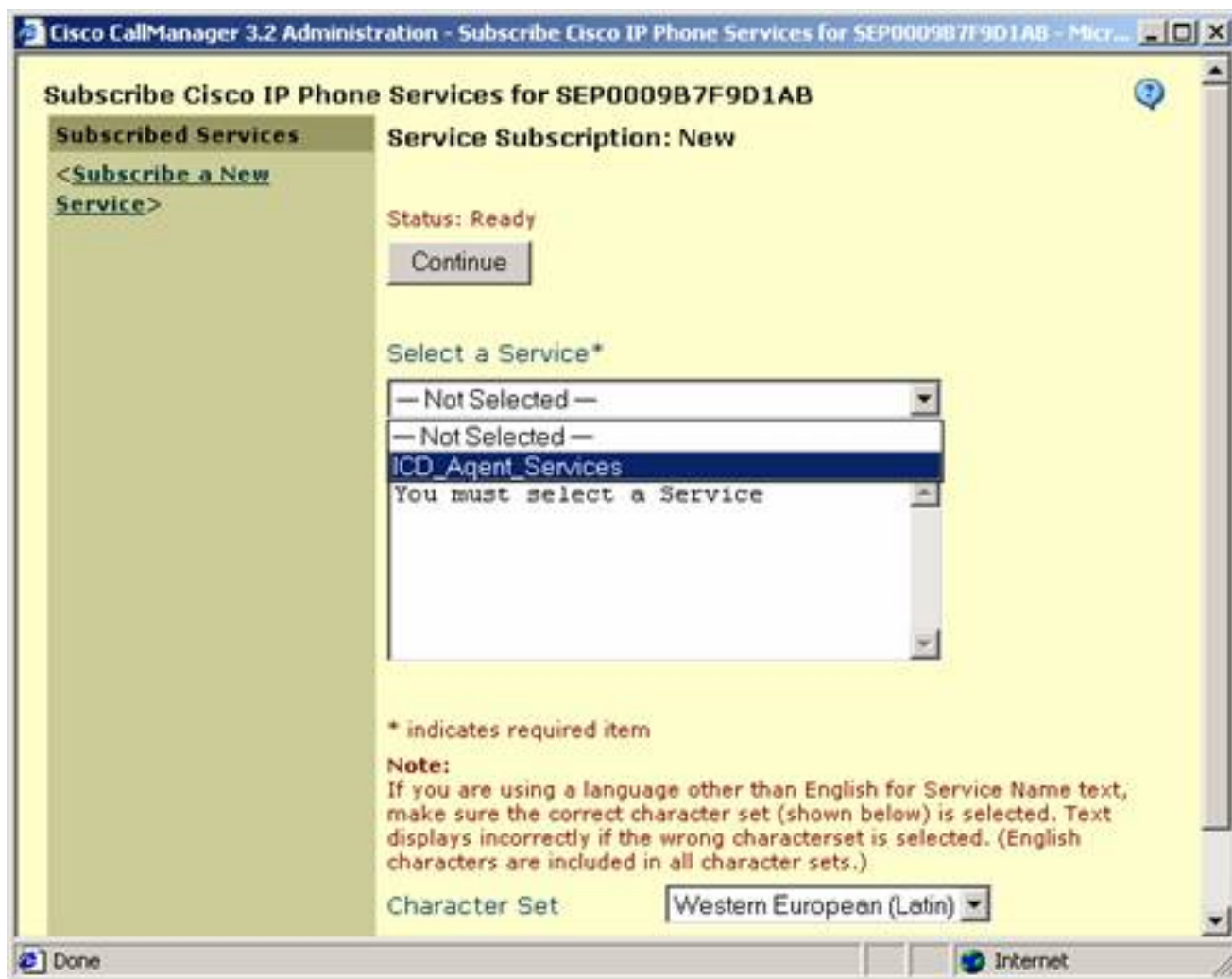
- MAC Address\*:** 0009B7F9D1AB
- Description:** Phone C1002
- Device Pool\*:** Default (with a "(View details)" link)
- Calling Search Space:** < None >

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

The browser's status bar at the bottom shows the JavaScript code `javascript:toggleMenuState(1);` and the Internet Explorer logo.

4. Le clic **s'abonne/se désabonne des services** dans l'angle supérieur droit de la fenêtre. Une fenêtre contextuelle pour s'abonner aux services pour ce périphérique apparaît.





5. Du choisi une liste déroulante de service, choisissent le nouveau service, et puis cliquent sur **continuent**. Une fenêtre contextuelle affichant le nouveau service apparaît.



6. Cliquez sur **Subscribe**. Le nouveau service est répertorié dans la case ombragée à la gauche de la page.



7. Fermez la fenêtre.

## Assigner tous les téléphones d'agent IP à un utilisateur de fournisseur du RM JTAPI

Employez cette procédure pour assigner des Téléphones IP d'agent à l'utilisateur de fournisseur du RM JTAPI :

1. Allez à votre page d'administrateur de Cisco CallManager en sélectionnant l'**User > Global Directory** et trouvez l'utilisateur de fournisseur du RM JTAPI.
2. **Association de périphérique de clic** dans la case ombragée au gauche. La fenêtre de téléphones de découverte et de liste apparaît.
3. Employez la fonction de recherche pour localiser tous les téléphones qui doivent être associés avec l'utilisateur de fournisseur du RM JTAPI. Ceci devrait être chaque téléphone IP qui sera utilisé par un agent de téléphone IP.

Cisco CallManager Administration - Microsoft Internet Explorer

Address: <http://172.16.240.149/ccmadmin/userprefsconfig.asp?pageType=Config&userID=muser&action=GoToPhones>

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

### User Information

[Personal Information](#)  
[Back to User List](#)

Update Cancel Changes

Available Devices

Check All on Page  Check All in Search

No Primary Extension  
 No ICD Extension

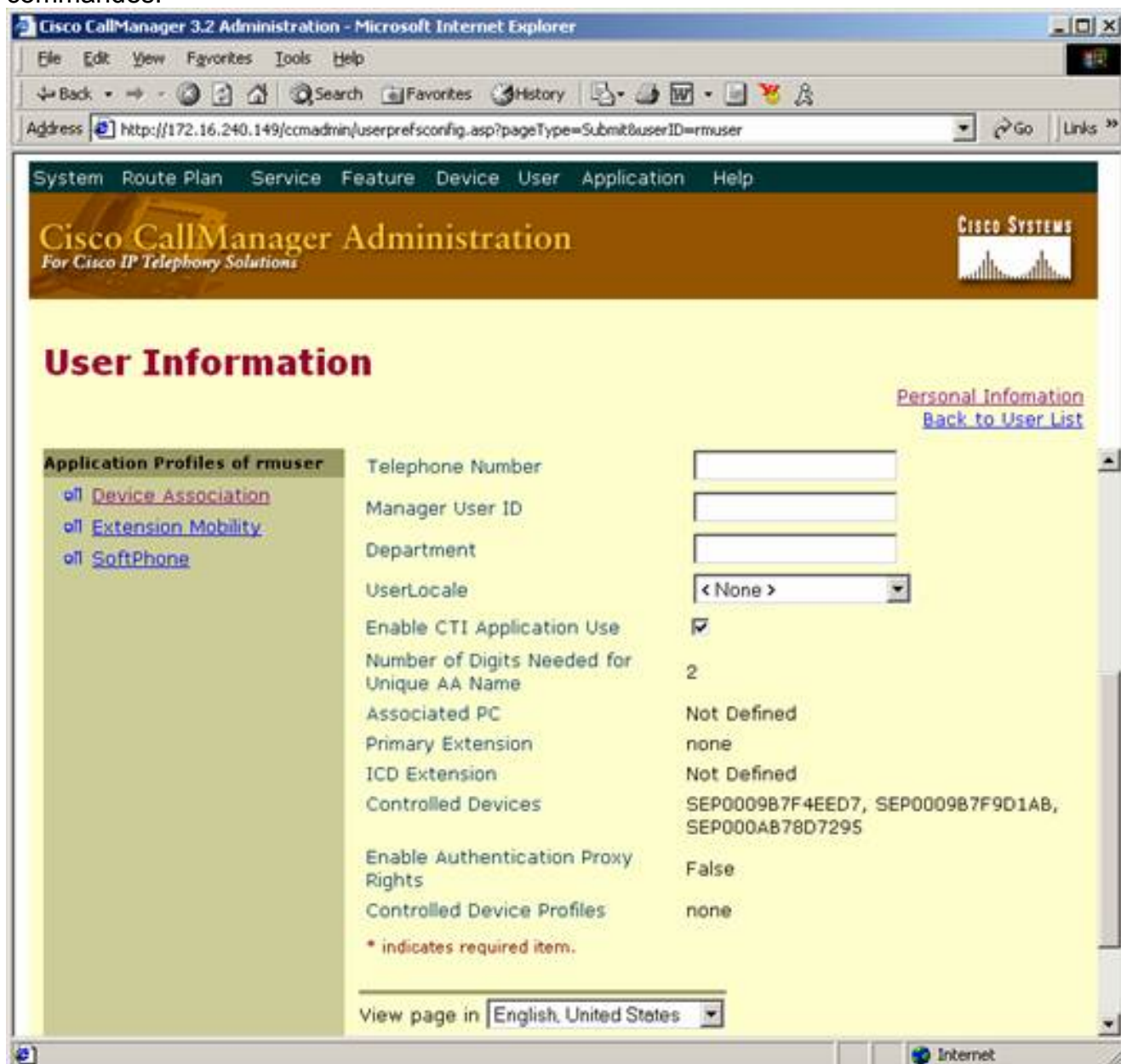
Type	Device Name	Description	Primary Ext.	Extension	ICD Ext.
<input checked="" type="checkbox"/>	SEP0009B7F4EED7	Phone A 1000	<input type="radio"/>	1000	<input type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	SEP0009B7F4EED7	Phone A 1000	<input type="radio"/>	2000	<input type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	SEP0009B7F9D1AB	Phone C 1002	<input type="radio"/>	1002	<input type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	SEP0009B7F9D1AB	Phone C 1002	<input type="radio"/>	2002	<input type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	SEP000AB78D7295	Phone B 1001	<input type="radio"/>	1001	<input type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	SEP000AB78D7295	Phone B 1001	<input type="radio"/>	2001	<input type="radio"/>

View page in

4. Sélectionnez les téléphones des résultats de la recherche pour les associer avec l'utilisateur de fournisseur du RM JTAPI. Ne cochez l'**aucune** case de **poste principal**, et cliquez sur la **mise à jour** pour se terminer l'association. À la page des informations utilisateur, les téléphones que vous avez sélectionnés sont répertoriés par leurs adresses MAC sous les périphériques



commandés.

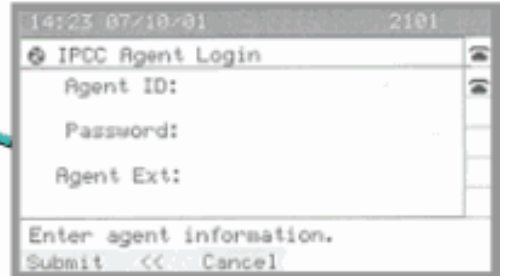
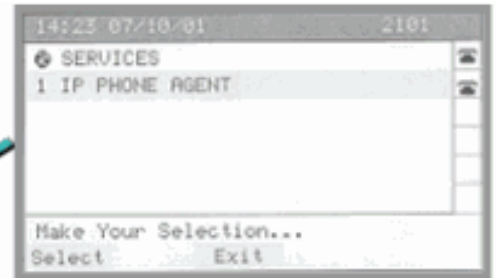


5. Continuez jusqu'à ce que tous les Téléphones IP appropriés soient associés.

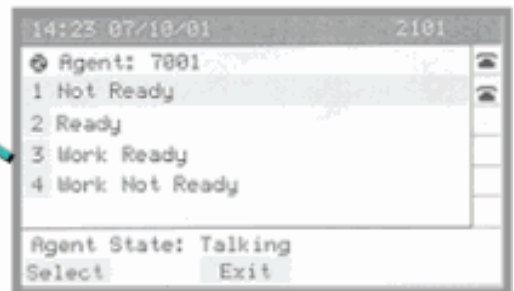
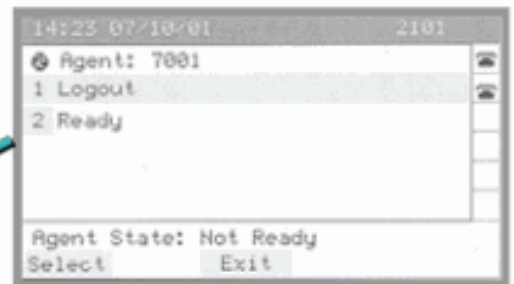
## Vérifiez

Ce diagramme montre des choses que vous pouvez rechercher pour vérifier que votre configuration fonctionne correctement.

## Log In



## Change State



## Dépannez

Si vous ne pouvez pas exécuter le service d'agent sur le téléphone IP, assurez que vous utilisez l'adresse IP plutôt que l'adresse Internet du serveur contenant le service d'état de l'agent. Écrivez l'URL pour le service. Par exemple, <http://172.16.240.149:6293/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentInitial.jsp> où 172.16.240.149 est l'adresse IP.

Si vous ne pouvez pas ouvrir une session utilisant le service au téléphone de l'agent, assurez que

les associations de périphérique de l'utilisateur de fournisseur du RM JTAPI a le téléphone que votre agent essaye d'ouvrir une session.

## **Informations connexes**

- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)