

# Configuration AutoAttendant avec CRA 3.0 et CCM 3.2

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Configurez l'AutoAttendant de Cisco](#)

[Tâche 1 : Ajoutez les points de routage CTI dans le Cisco CallManager](#)

[Tâche 2 : Ajoutez les ports CTI dans le Cisco CallManager](#)

[Tâche 3 : Créez un utilisateur de Cisco CallManager pour l'AutoAttendant de Cisco CallManager](#)

[Tâche 4 : Profil d'AutoAttendant d'associé à l'utilisateur](#)

[Tâche 5 : Configurez le sous-système JTAPI sur l'engine d'application de Cisco Customer Response](#)

[Tâche 6 : Ajoutez un groupe de port CTI](#)

[Tâche 7 : Créez la terminaison multimédias de Cisco](#)

[Tâche 8 : Ajoutez une nouvelle application d'AutoAttendant de Cisco CallManager](#)

[Informations connexes](#)

## [Introduction](#)

Ce document décrit comment configurer l'AutoAttendant. L'application d'AutoAttendant de Cisco reçoit des appels d'arrivée, questionne l'appelant pour information les informations sur la destination, et peut rapidement acheminer l'appel sans intervention d'un opérateur. Cependant, l'appelant peut sélectionner une option de conduire à une extension d'opérateur. D'abord, vous devez créer la logique de Traitement des appels sur le Cisco CallManager pour l'AutoAttendant. Puis, vous devez configurer l'application d'AutoAttendant sur le serveur d'applications de Cisco Customer Response (CRA).

## [Conditions préalables](#)

### [Conditions requises](#)

Les lecteurs de ce document devraient avoir connaissance des sujets suivants :

- AutoAttendant 1.1.3 de Cisco
- Cisco CallManager 3.2.2c
- Cisco CRA 3.0
- Les procédures de connexion d'administrateur doivent être disponibles pour le serveur de

## Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco CallManager 3.2
- Cisco CRA 3.0

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

## Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

## Configurez l'AutoAttendant de Cisco

Terminez-vous les tâches dans ces sections de configurer l'AutoAttendant de Cisco.

### Tâche 1 : Ajoutez les points de routage CTI dans le Cisco CallManager

Terminez-vous ces étapes pour ajouter des points d'acheminement de l'intégration de téléphonie de Cisco (CTI) dans le Cisco CallManager :

1. Sur l'éditeur (le serveur avec la copie principale de la base de données), sélectionnez le **début > les programmes > le Cisco CallManager 3.2 > CallManager Administration** pour mettre sur pied le Cisco CallManager Administration.
2. **Le périphérique choisi > ajoutent un nouveau périphérique** pour ajouter le point de routage CTI.
3. Cliquez sur la flèche déroulante de **type de périphérique** et sélectionnez le **point de routage CTI**.
4. Cliquez sur **Next** (Suivant). La page de configuration de point de routage CTI paraît.
5. Dans le champ Device Name, écrivez un nom de votre choix pour le point de routage CTI. Choisissez un nom qui est descriptif (par exemple, **AA\_RP**).
6. Sélectionnez le Pool d'appareils du champ de Pool d'appareils pour ce point de routage CTI. Si aucun autre groupe n'a été créé, sélectionnez le **par défaut**.
7. Cliquez sur **Insert**. Cette capture d'écran affiche la page de configuration de point de routage CTI  
:

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration  
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

## CTI Route Point Configuration

[Add a New CTI Route Point](#)  
[Back to Find/List CTI Route Points](#)

**Directory Numbers**  
Lines can be added after the new CTI Route Point is inserted in the database.

**Device: New**  
Status: AA\_RP was successfully deleted.

**CTI Route Point Configuration**

**Device Information**

Device Name\*

Description

Device Pool\*  [\(View details\)](#)

Calling Search Space

Location

\* indicates a required item.

8. Cliquez sur OK pour ajouter un nombre de répertoire pour la ligne 1 de ce point de routage CTI. La page de Directory Number Configuration paraît.
9. Dans le champ Number de répertoire, introduisez le nombre de répertoire pour ce point de routage CTI (par exemple, 4000). C'est le nombre que les utilisateurs composent pour atteindre ce point de routage CTI.
10. Cliquez sur **Insert**. Cette capture d'écran affiche la page de Directory Number Configuration :

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration  
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

## Directory Number Configuration

[Configure Device \(AA\\_RP\)](#)

**Devices using this Directory Number**

AA\_RP (Line 1)

**Directory Number: New**  
Status: Ready

**Directory Number**

Directory Number\*

Partition

**Directory Number Settings**

Voice Mail Profile   
(Choose <None> to use default)

Calling Search Space

User Hold Audio Source

Network Hold Audio Source

11. Cliquez sur OK pour retourner à la page de configuration de point de routage CTI.

## [Tâche 2 : Ajoutez les ports CTI dans le Cisco CallManager](#)

Terminez-vous ces étapes pour ajouter des ports CTI dans le Cisco CallManager :

1. Le **périphérique** choisi > ajoutent un nouveau périphérique pour ajouter un port CTI.
2. Cliquez sur la flèche déroulante de **type de périphérique** et sélectionnez le **téléphone**.
3. Cliquez sur **Next** (Suivant).
4. Cliquez sur la flèche déroulante de **type de téléphone** et sélectionnez le **port CTI**.
5. Cliquez sur **Next** (Suivant). La page de configuration de téléphone paraît.
6. Dans le champ Device Name, écrivez un nom pour le périphérique (par exemple, **CTI\_Port1**).
7. Cliquez sur la flèche déroulante de **Pool d'appareils** et sélectionnez le Pool d'appareils pour ce port CTI. S'il n'y a aucun autre groupe, sélectionnez le **par défaut**.
8. Cliquez sur **Insert**. Cette capture d'écran affiche la page de configuration de téléphone

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

**Cisco CallManager Administration**  
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

## Phone Configuration

[Add a new phone](#)  
[Back to Find/List Phones](#)

**Directory Numbers**  
Lines can be added after the new phone is inserted in the database.

Phone: New  
Status: Ready

**Phone Configuration (Model = CTI Port)**

**Device Information**

Device Name*	<input type="text" value="CTI_Port1"/>
Description	<input type="text" value="CTI_Port1"/>
Device Pool*	<input type="text" value="Default"/> <a href="#">(View details)</a>
Calling Search Space	<input type="text" value="&lt; None &gt;"/>
Media Resource Group List	<input type="text" value="&lt; None &gt;"/>
User Hold Audio Source	<input type="text" value="&lt; None &gt;"/>
Network Hold Audio Source	<input type="text" value="&lt; None &gt;"/>
Location	<input type="text" value="&lt; None &gt;"/>

9. Cliquez sur OK pour ajouter un nombre de répertoire pour la ligne 1 de ce port CTI.
10. Dans le champ Number de répertoire, entrez dans le nombre de répertoire de ce port CTI (par exemple, **4001**).
11. Cliquez sur **Insert**. Cette capture d'écran affiche la page de Directory Number Configuration

:

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

**Cisco CallManager Administration**  
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

## Directory Number Configuration

[Configure Device \(CTI Port1\)](#)

**Devices using this Directory Number**

- CTI\_Port1 (Line 1)

**Directory Number: New**  
Status: Ready

**Directory Number**

Directory Number\*

Partition

**Directory Number Settings**

Voice Mail Profile   
(Choose <None> to use default)

Calling Search Space

User Hold Audio Source

Network Hold Audio Source

Call Waiting

Auto Answer

**Remarque:** Les groupes de port CTI doivent contenir les nombres de répertoire séquentiels de port CTI.

12. Cliquez sur OK pour retourner à la page de configuration de téléphone.
13. Répétez l'étape 1 à l'étape 12 pour ajouter les ports supplémentaires (pour cet exemple, ces ports sont ajoutés : CTI\_Port2 – DN 4002, CTI\_Port3 – DN 4003, CTI\_Port4 – DN 4004)

### Tâche 3 : Créez un utilisateur de Cisco CallManager pour l'AutoAttendant de Cisco CallManager

Terminez-vous ces étapes pour créer un utilisateur de Cisco CallManager pour l'AutoAttendant de Cisco CallManager :

1. **L'utilisateur choisi > ajoutent un nouvel utilisateur** pour ajouter un nouvel utilisateur pour l'AutoAttendant. La page des informations utilisateur paraît.
2. Écrivez un nom dans le domaine de prénom (par exemple, **JTAPI**), écrivez un nom dans le domaine de nom de famille (par exemple, **utilisateur**), et écrivez une identification de l'utilisateur dans le domaine d'user-id (par exemple, **JTAPIUser**).
3. Dans les domaines de mot de passe utilisateur et de confirmation du mot de passe, entrez un mot de passe de votre choix.
4. Dans le PIN et confirmez les champs PIN, introduisent un numéro d'identification personnel numérique (PIN) de votre choix.
5. Cochez la case d'**utilisation d'application de l'enable CTI**.
6. Cliquez sur **Insert**. Cette capture d'écran affiche la page des informations utilisateur

:



## User Information

[Back to User List](#)

### Application Profiles of

<No Application Profiles>

Application Profiles can be accessed after the new User is inserted in the directory.



First Name\*

Last Name\*

User ID\*

User Password\*

Confirm Password\*

PIN \*

Confirm PIN \*

Telephone Number

Manager User ID

Department

UserLocale

Enable CTI Application Use

**Attention** : Quand vous créez un utilisateur de Cisco CallManager pour l'AutoAttendant de Cisco CallManager, vous devez cocher la case d'utilisation d'application de l'enable CTI sur le Cisco CallManager ajoutez une nouvelle page utilisateur. Si vous ne cochez pas la case d'utilisation d'application de l'enable CTI, l'engine de Cisco CRA ne peut pas recevoir des appels du Cisco CallManager.

7. Associations de périphérique de clic.

8. Périphériques choisis de clic pour fournir une liste de périphériques disponibles.

9. Vérifiez les cases qui sont associées avec les champs Device Name dans la région disponible de périphériques de la page des informations utilisateur.

10. Vérifiez les cases pour ces éléments, pour utiliser les exemples fournis ici  
:AA\_RPCTI\_Port1CTI\_Port2CTI\_Port3CTI\_Port4

11. Assurez-vous que l'aucune case d'option de poste principal n'est sélectionnée.

12. Cliquez sur **Update**. Cette capture d'écran affiche la page des informations utilisateur avec les périphériques disponibles répertoriés

:

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

**Cisco CallManager Administration**  
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

## User Information

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

5 device(s) selected currently.

**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"/>	CTI_Port1	CTI_Port1	<input type="radio"/>	4001	<input type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	CTI_Port2	CTI_Port2	<input type="radio"/>	4002	<input type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	CTI_Port3	CTI_Port3	<input type="radio"/>	4003	<input type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	CTI_Port4	CTI_Port4	<input type="radio"/>	4004	<input type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	AA_RP	AA_RP	<input type="radio"/>	4000	<input type="radio"/>

#### Tâche 4 : Profil d'AutoAttendant d'associé à l'utilisateur

Afin d'associer le profil d'AutoAttendant à un utilisateur, référez-vous à [associer des profils de réception automatique](#).

En outre, assurez-vous que le profil d'application d'AutoAttendant est configuré correctement pour la configuration utilisateur dans le DC Directory. L'indicateur installé par aa devrait être placé **pour rectifier** sous le profil de système dans le DC Directory. Autrement, quand vous ajoutez un utilisateur au répertoire, le profil d'application d'AutoAttendant n'est pas affiché, et un utilisateur ne peut pas être lié à ce profil.

Terminez-vous ces étapes afin de configurer le profil d'application de sorte que vous puissiez ajouter ou visualiser des utilisateurs dans le DC Directory :

1. Connectez au DC Directory l'administrateur et choisissez le **répertoire** > le **Cisco.com** > le **CCN**.
2. Clic **systemProfile**. Au panneau de droite, cliquez avec le bouton droit **systemProfile** et choisissez Properties.
3. Allez à l'application installent l'onglet d'état. Vérifiez si la valeur pour aa Installed est placée **pour rectifier**. Si ceci est placé à **faux**, le clic **modifiant** et changent la valeur **pour rectifier**. Cliquez sur Apply et puis cliquez sur OK.
4. **Services de clic**. Au panneau de droite, choisissez le **service d'édition de World Wide Web**.
5. Cliquez sur l'icône de **service de reprise**.

#### Tâche 5 : Configurez le sous-système JTAPI sur l'engine d'application de Cisco Customer Response

Terminez-vous ces étapes pour configurer le sous-système de la téléphonie API (JTAPI) de Javas sur l'engine de Cisco CRA :

1. Sur le serveur de CRA, sélectionnez le **début > les programmes > l'administrateur > l'administrateur de l'application de Cisco CRA** pour mettre sur pied le Cisco CallManager Administration.
2. **Sous-systèmes** choisis > **JTAPI**.
3. Dans JTAPI les fournisseurs mettent en place, écrivent l'adresse IP ou le nom DNS du Cisco CallManager. **Remarque:** Cisco recommande que vous utilisiez l'adresse IP parce que, quand vous configurez le nom DNS, vous présentez le serveur DNS en tant qu'autre point de panne.
4. Dans le domaine d'user-id, écrivez l'user-id de Cisco CallManager que vous avez défini dans la [tâche 3 : Créez un utilisateur de Cisco CallManager pour l'AutoAttendant de Cisco CallManager](#) (par exemple, JTAPIUser).
5. Dans le domaine de mot de passe, entrez le mot de passe que vous avez défini pour cet user-id.
6. **Mise à jour de clic** pour écrire vos modifications. Cette capture d'écran affiche la page de fournisseur JTAPI

:

System Applications Scripts **Subsystems** Tools Help

Customer Response Administration  
For Cisco IP Telephony Solutions

**JTAPI Configuration**

JTAPI ICD Database HTTP eMail Cisco Media Nuance ASR Nuance TTS

JTAPI Provider

CTI Port Groups  
JTAPI Triggers

JTAPI Provider

JTAPI Provider(s)\* 10.1.1.1

User ID\* JTAPIUser

Password\*

\*indicates required item

Update Cancel

Note: Any change to the Jtapi provider requires an engine restart

## [Tâche 6 : Ajoutez un groupe de port CTI](#)

Terminez-vous ces étapes pour ajouter un groupe de port de l'intégration de téléphonie de Cisco (CTI) :

1. Cliquez sur les **groupes de port CTI** à la page de configuration JTAPI.
2. Cliquez sur **Add un nouveau groupe de Contrôle d'appel JTAPI** à la page de configuration de groupe de Contrôle d'appel JTAPI.
3. Dans le domaine d'identification groupe, introduisez un numéro unique (par exemple, **1**).
4. **Ports CTI d'associé de clic.** Cette capture d'écran affiche la page de configuration de groupe de Contrôle d'appel JTAPI



System Applications Scripts Subsystems Tools Help

Customer Response Applications Administration  
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

## JTAPI Call Control Group Configuration

JTAPI Provider

CTI Port Groups

JTAPI Triggers

Group ID\*

Description

Number Of Licensed IVR Ports : 10

List of CTI Ports None

Number Of CTI Ports 0

\*Indicates required item

5. Vérifiez tous les ports CTI que vous avez ajoutés dans la [tâche 2 : Ajoutez les ports CTI dans le Cisco CallManager](#), et cliquez sur la mise à jour. Cette capture d'écran affiche s'il vous plaît les ports CTI d'assigner pour cette fenêtre de groupe

System Applications

Customer Res  
For Cisco IP Telephony Sol

## JTAPI Call

JTAPI Provider

CTI Port Groups

JTAPI Triggers

### Please assign CTI Ports for this Group

Available CTI Port List Filters

Find devices where:

Device Name  begins with

Available CTI Ports

	Directory Number	Device Name
<input checked="" type="checkbox"/>	4001	CTI_Port1
<input checked="" type="checkbox"/>	4002	CTI_Port2
<input checked="" type="checkbox"/>	4003	CTI_Port3
<input checked="" type="checkbox"/>	4004	CTI_Port4

Done Internet

6. Cliquez sur Add pour ajouter les ports associés au groupe configuré de port CTI.

## [Tâche 7 : Créez la terminaison multimédias de Cisco](#)

Terminez-vous ces étapes pour créer la terminaison multimédias de Cisco :

1. **Sous-systèmes > medias** choisis de Cisco.



2. Cliquez sur **Add un nouveau groupe témoin de dialogue CMT.**
3. Dans le domaine d'identification groupe, introduisez un numéro unique (par exemple, **1**).
4. Dans le nombre maximal de canaux mettre en place, entrez dans une partie (ou tous les) ports IVR autorisés (par exemple, **5**).
5. Cliquez sur **Add**. Cette capture d'écran affiche la page de configuration de groupe de dialogue de terminaison multimédias de Cisco



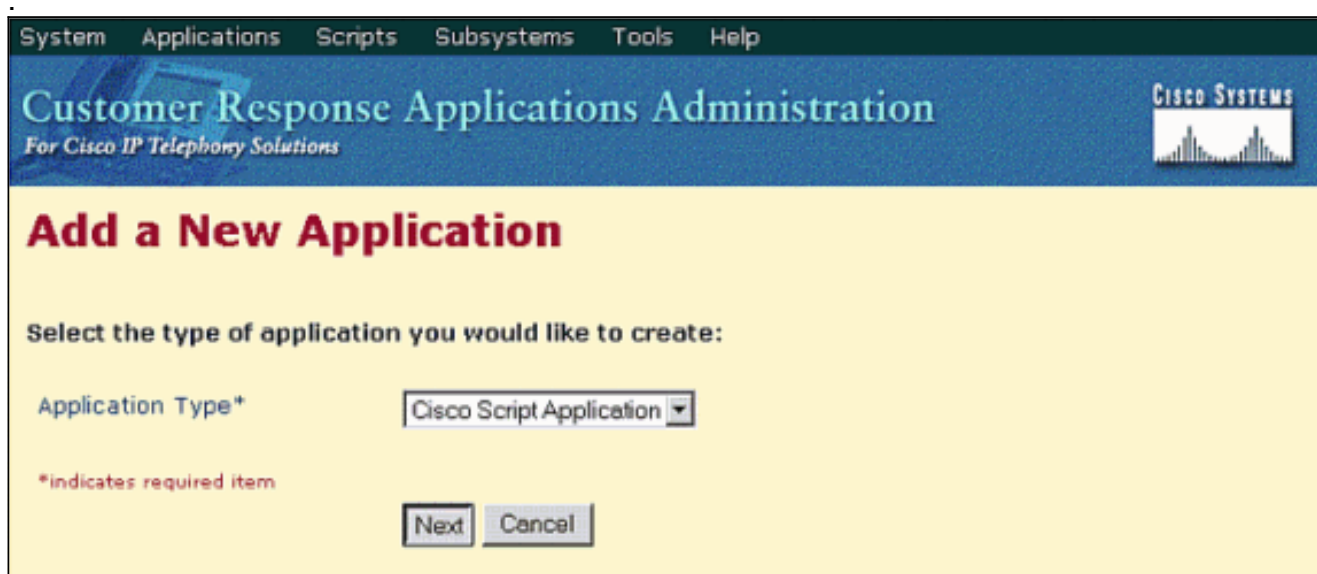
## [Tâche 8 : Ajoutez une nouvelle application d'AutoAttendant de Cisco CallManager](#)

Terminez-vous ces étapes pour ajouter une nouvelle application d'AutoAttendant de Cisco CallManager :

1. **Les applications** choisies > **configurent des applications.**



2. Cliquez sur Add une **nouvelle application** à la page de configuration d'application.
3. Cliquez sur la flèche déroulante de **type d'application** et sélectionnez l'**application de script de Cisco**.
4. Cliquez sur **Next** (Suivant). Cette capture d'écran affiche à l'ajouter une page de nouvelle application



5. Dans la zone d'identification, écrivez un nom pour l'application (par exemple, **aa**).
6. Dans le domaine d'ID, introduisez un numéro unique (par exemple, **1**).
7. Dans le nombre maximal de sessions mettez en place, entrez dans le nombre de ports CTI que vous avez ajoutés dans le Cisco CallManager. Si vous utilisez les valeurs fournies d'échantillon, écrivez **4**.
8. Cliquez sur la flèche déroulante de **script** et sélectionnez **aa.aef**.
9. Dans le domaine d'operExtn, écrivez l'extension du téléphone qui sera utilisé par l'opérateur humain (par exemple, **2003**).
10. Cliquez sur **Add**. Cette capture d'écran affiche la page d'application de script de Cisco

System Applications Scripts Subsystems Tools Help

Customer Response Applications Administration  
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

## Cisco Script Application

[Back to Application List](#)

Triggers can be added after application is created

Name *	<input type="text" value="AA"/>
Description	<input type="text" value="AA"/>
ID *	<input type="text" value="1"/>
Maximum Number of Sessions*	<input type="text" value="4"/>
Enabled*	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No

---

Script*	<input type="text" value="aa.aef"/> <input type="button" value="Edit"/>
welcomePrompt*	<input type="text" value="AAWelcome.wav"/> <input type="button" value="Edit"/>
MaxRetry*	<input type="text" value="3"/>
operExtn*	<input type="text" value="2003"/>

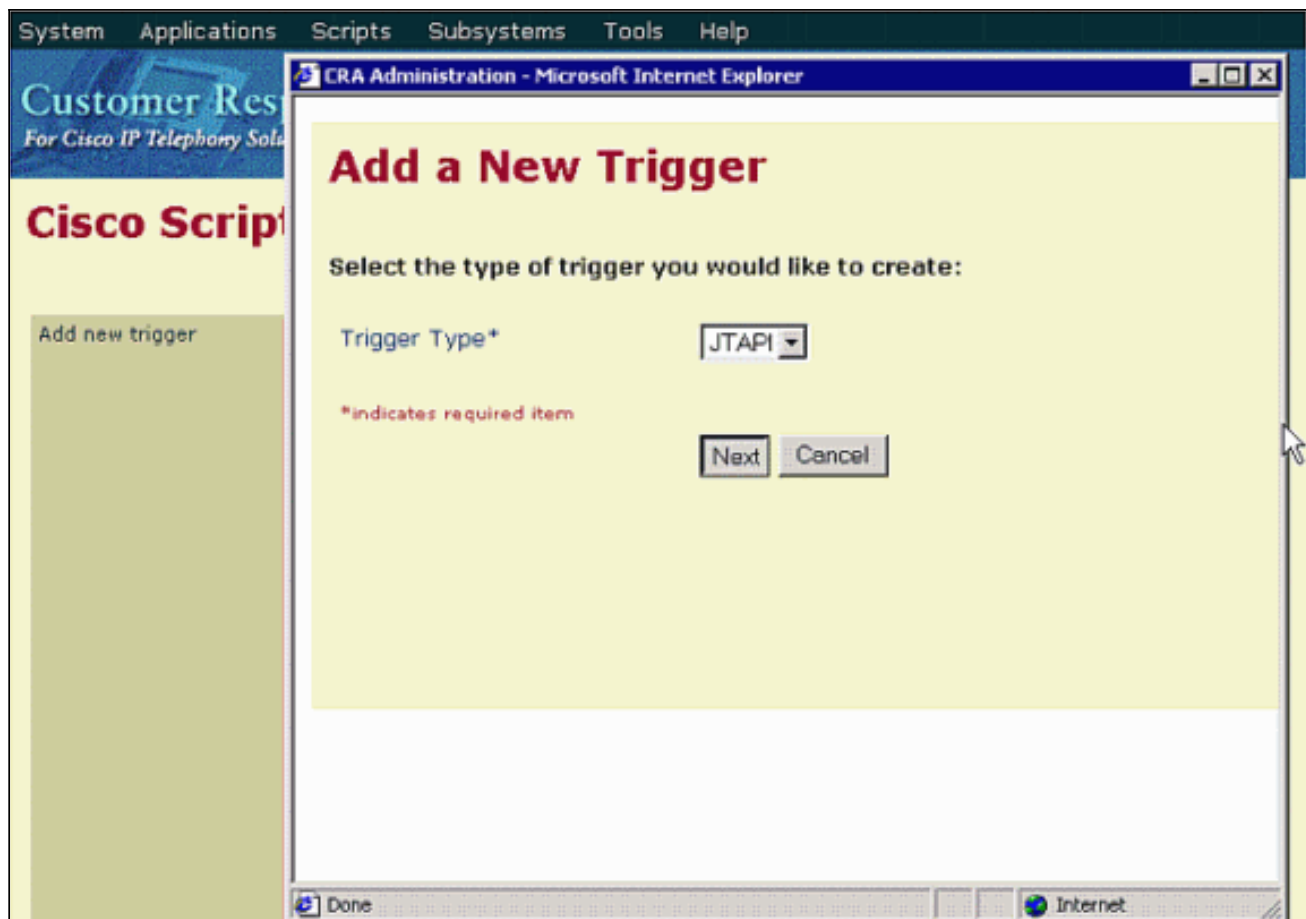
---

Default Script	<input type="text" value="- System Default -"/> <input type="button" value="Edit"/>
----------------	---

\*Indicates required item

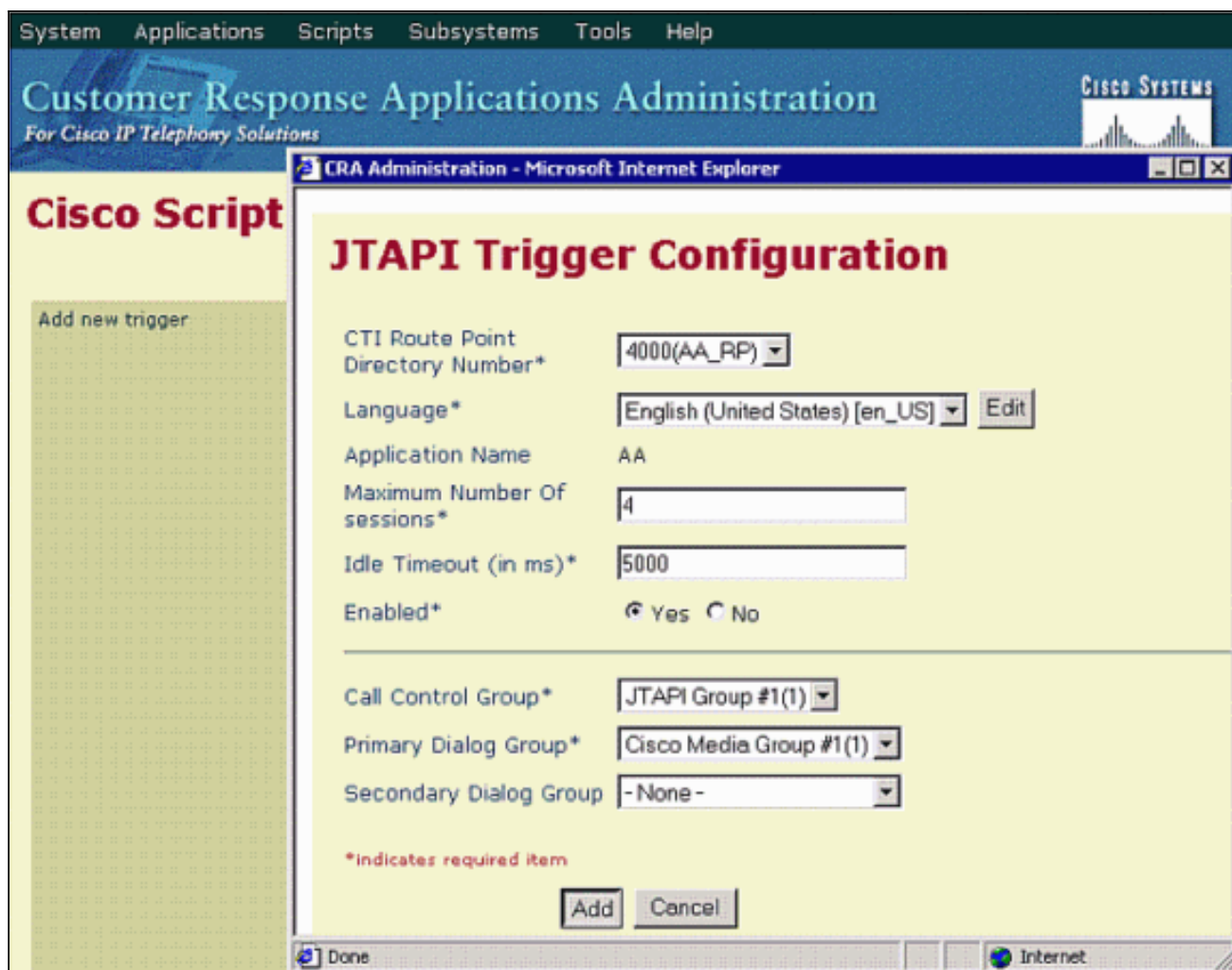
11. Cliquez sur Add un **nouveau déclencheur**.
12. Cliquez sur la flèche déroulante de **type de déclencheur** et sélectionnez **JTAPI**.
13. Cliquez sur **Next** (Suivant). Cette capture d'écran affiche à l'ajouter une nouvelle fenêtre de déclencheur  
:





14. Cliquez sur la flèche déroulante de **nombre de répertoire de point de routage CTI** et sélectionnez le point d'acheminement qui sera composé pour cette application.
15. Cliquez sur la flèche déroulante de **langage** et sélectionnez le langage pour cette application.
16. Dans le nombre maximal de sessions mettez en place, entrez dans le nombre de ports CTI que vous avez ajoutés dans le Cisco CallManager. Si vous utilisez les valeurs fournies d'échantillon, écrivez **4**.
17. Cliquez sur la flèche déroulante de **groupe de Contrôle d'appel** et sélectionnez le groupe de Contrôle d'appel que vous avez configuré dans la [tâche 5 : Ajoutez un groupe de port CTI](#).
18. Cliquez sur la flèche déroulante **primaire de groupe de dialogue** et sélectionnez le groupe primaire de dialogue que vous avez configuré dans la [tâche 6 : Créez la terminaison multimédias de Cisco](#).
19. Cliquez sur **Add**. Cette capture d'écran affiche la fenêtre de configuration de déclencheur JTAPI  
:





20. **Système > engine** choisit.

21. Quand l'état d'engine indique qu'il s'exécute et quand les données d'état de sous-systèmes indiquent qu'elles sont `IN_SERVICE`, alors l'AutoAttendant de Cisco CallManager est fonctionnel. Composez le nombre de répertoire du point de routage CTI que vous avez ajouté au Cisco CallManager, pour appeler dans l'AutoAttendant de Cisco CallManager (voir la [tâche 1 : Ajoutez les points de routage CTI dans le Cisco CallManager](#)). Si vous utilisez les valeurs fournies d'échantillon, composez **4000**. Cette capture d'écran affiche la page d'engine

:

## Engine

### Engine Status

[Engine Configuration](#)[Trace Configuration](#)[Trace Files](#)

### Engine Status

System	Status
Engine	Running
Subsystems	Status
JTAPI Subsystem	IN_SERVICE
Database Subsystem	OUT_OF_SERVICE
Nuance ASR Subsystem	OUT_OF_SERVICE
CMT Subsystem	IN_SERVICE
HTTP Subsystem	IN_SERVICE
Application Subsystem	IN_SERVICE
Voice Browser Subsystem	IN_SERVICE
Enterprise Server Data Subsystem	IN_SERVICE
eMail Subsystem	OUT_OF_SERVICE
RM-CM Subsystem	OUT_OF_SERVICE
Core Reporting Subsystem	IN_SERVICE
Nuance TTS Subsystem	OUT_OF_SERVICE

## 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 technique - Cisco Systems](#)