

Configuration de périphérique avec TAPS et BAT dans Cisco CallManager Administration

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[PRISES configuration et utilisation](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

L'outil pour le support de téléphones enregistrés automatiquement (PRISES) fonctionne en même temps que le Bulk Administration Tool (BATTE). Après que la BATTE soit utilisée pour entasser en vrac ajoutez les téléphones avec les adresses MAC factices au Cisco CallManager Administration, vous peut brancher les téléphones au réseau. L'administrateur ou les utilisateurs des téléphones peut alors composer un numéro de répertoire de PRISES qui fait télécharger le téléphone sa configuration. En même temps, le téléphone obtient mis à jour dans la base de données Cisco CallManager avec l'adresse MAC correcte du téléphone. Pour que les PRISES fonctionnent, vous devez s'assurer que l'enregistrement automatique est activé au Cisco CallManager Administration (**ystème > Cisco CallManager** choisis). Ce document se rapporte spécifiquement à l'installation et à la configuration des PRISES. Référez-vous à [configurer le Bulk Administration Tool \(BATTE\)](#) si vous n'êtes pas familiarisé avec la BATTE.

Conditions préalables

Conditions requises

Ce document suppose que l'administrateur est familiarisé avec la BATTE et que l'enregistrement automatique est activé sur le Cisco CallManager. L'administrateur devrait également être au courant de l'application de Cisco Customer Response (CRA) ou de la configuration de services étendus de Cisco.

Composants utilisés

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

- Cisco CallManager 3.3(x)
- Services étendus de Cisco CallManager 3.1(x)
- Application 3.x de Cisco Customer Response

Remarque: Ces caractéristiques s'appliquent POUR MANIER LA BATTE la version 5.1(x) :

- La version de BATTE 5.1(x) est compatible avec la version de Cisco CallManager 4.1(1) et la version 3.5(2) des solutions de réponse de client (CRS) pour l'usage avec des PRISES.
- La version de BATTE 5.1(4) implémente le protocole de transfert hypertexte sécurisé (HTTPS) pour que les pages BAT/TAPS s'assurent que les modifications de configuration qui sont apportées par elles sont sécurisées. Le processus d'installation de CHAUVE-SOURIS place le paramètre de sécurité sur le répertoire virtuel de BATTE. Référez-vous au [guide utilisateur de Bulk Administration Tool, libérez 5.1\(4\)](#) pour plus d'informations sur la BATTE 5.1(x).

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](#).

PRISES configuration et utilisation

Les PRISES sont configurées en ajoutant un point d'acheminement, des ports CTI, et des utilisateurs de l'intégration de couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI) au Cisco CallManager Administration. CRA et la BATTE sont des applications utilisées en même temps que les PRISES. Référez-vous au [guide de Bulk Administration Tool pour le Cisco CallManager](#).

Vous avez besoin de seulement un point de routage CTI pour les PRISES. Vous avez besoin également au moins d'un port CTI, mais vous pouvez configurer autant de ports CTI que vous voudriez rendre disponible pour des utilisateurs des PRISES.

Terminez-vous ces étapes pour configurer les PRISES au Cisco CallManager Administration :

Remarque: La configuration des PRISES est simplifiée dans ces étapes. Assurez-vous que vous comprenez comment configurer correctement des partitions et l'espace de recherche de appel, de sorte que les téléphones que l'automatique-registre ne peuvent pas appeler les numéros de téléphone non désirés (par exemple, 900 nombres, appels internationaux, et ainsi de suite).

1. Configurez l'enregistrement automatique. **Serveur** choisi > **CiscoCallManager de CallManager Administration**. Décochez l'**enregistrement automatique désactivé sur ce Cisco CallManager** pour activer l'enregistrement automatique. Placez le nombre de répertoire démarrant et finir le nombre de répertoire à une plage qui n'est pas en conflit avec votre plan de numérotation en cours.
2. Créez un point de routage CTI et assignez un seul nombre de répertoire lui. Du CallManager Administration, **périphérique > point de routage CTI de clic**. Cliquez sur **Add un nouveau point de routage CTI**. Placez le nom du périphérique à une valeur qui est seule à l'application pour laquelle vous créez le point d'acheminement. **Insertion de clic** pour ajouter le point d'acheminement. Vous êtes invité à créer un nombre de répertoire pour le point d'acheminement nouvellement inséré.

3. Placez le pas de réponse occupé et en avant en avant, et l'expédiez sur la panne à l'**opérateur** dans l'appel région en avant et de configurations d'intrcpt.
4. Créez un ou plusieurs ports CTI avec les nombres de répertoire consécutifs.**Remarque:** Les ports CTI sont associés au point d'acheminement de PRISES. Pour des services étendus, seulement quatre ports sont disponibles pour la configuration. Versions antérieures des nombres de répertoire séquentiels requis par Cisco CallManager. Dans les versions en cours, les nombres de répertoire n'ont pas besoin d'être consécutifs. Dans les exemples dans ce document, des nombres consécutifs sont utilisés, qui est la configuration recommandée.**Périphérique** choisi > **téléphones de Cisco CallManager Administration**. Cliquez sur Add un **nouveau téléphone**. Placez la liste déroulante de type de téléphone à **CTIPort** et cliquez sur Next. La page de configuration de téléphone paraît. Configurez le périphérique comme vous n'importe quel autre type de téléphone. Cliquez sur l'**insertion** pour ajouter le téléphone à la base de données. Introduisez un seul nombre de répertoire pour le port CTI et cliquez sur l'**insertion**. Placez le pas de réponse en avant en avant occupé d'appel, d'appel, et l'expédiez sur la panne au prochain nombre de répertoire séquentiel, selon combien de ports CTI sont créés. **Mise à jour de clic** pour se terminer les modifications.
5. Créez un utilisateur utilisant le Cisco CallManager Administration et associez cet utilisateur avec le point de routage CTI et les ports CTI.**Remarque:** Si la syntaxe de demande de certificat (CRS) n'a pas été déjà installée pour d'autres applications (telles que le préposé d'IP-automatique) créez un utilisateur que CRS/ES peut utiliser pour contrôler les points d'acheminement et les ports CTI. Si CRS/ES a été déjà installé avec le CallManager, vous pouvez ignorer cette étape : le même utilisateur est géré en CRS pour contrôler tous les « ports. » Si cet utilisateur a déjà pour ne pas installer des ports CRS/ES, alors — parce que cet utilisateur n'est pas spécifique à l'application de PRISES — cet utilisateur devrait créer un utilisateur avec plus de nom générique, tel que le « crsjtapi » ou analogues. **L'utilisateur** choisi > **ajoutent un nouvel utilisateur du CallManager Administration**. L'utilisateur qui doit être ajouté est l'utilisateur de PRISES. L'utilisateur devrait refléter le nom de l'application que vous avez l'intention d'utiliser. Dans ce cas, un user-id de **tapsuser** est créé. **Insertion de clic** pour ajouter l'utilisateur. Vérifiez la case à cocher d'**utilisation d'application de l'enable CTI** pour cet utilisateur. **Association de périphérique de clic**. Ceci te permet pour sélectionner les périphériques qui doivent être associés à l'utilisateur de PRISES. Écrivez **CTI** et cliquez sur les **périphériques choisis** pour répertorier tous les ports de route CTI et point de routage CTI qui seront utilisés pour l'application de PRISES. Vérifiez tous les ports CTI et le point de routage CTI. Changez la case d'option sous l'**ext.** en sélectionnant l'extension de point d'acheminement. **Mise à jour de clic sélectionnée**. Vous serez réorienté à la page de configuration utilisateur. Notez les périphériques commandés : tous les périphériques CTI devraient maintenant être associés avec le **tapsuser**.
6. Installez les services étendus ou le CRA de Cisco CallManager et les redémarrez. Ce document décrit installer des services étendus de Cisco CallManager 3.1(x). Téléchargez et lancez l'[installateur de services étendus de Cisco CallManager](#) (clients [enregistrés](#) seulement). Entrez le mot de passe administrateur que vous utilisez pour ouvrir une session au serveur Cisco CallManager. Cliquez sur **oui** pour continuer l'installation. Cliquez sur Next sur le prêt à installer la boîte de dialogue de services étendus de Cisco. Entrez, deux fois, le mot de passe SA qui a été utilisé pendant l'installation de Cisco CallManager et cliquez sur OK. Cliquez sur OK sur la zone de message de confirmation. Clic **oui** pour redémarrer le serveur.
7. Installez le module d'extension de BATTE sur le Cisco CallManager

Publisher. **Remarque:** Assurez-vous que vous sélectionnez **oui** pour installer les PRISES, une fois incité. **Application** choisie > **Install Plugins de Cisco CallManager Administration**. Cliquez sur l'icône d'**Outil d'administration en gros Cisco**. Une fois incité, clic **ouvert** à commencer installant le BulkAdministrationTool. Cliquez sur **oui** pour installer les PRISES. Cliquez sur **Next** sur la boîte de dialogue bienvenue. Cliquez sur **OK** sur la zone de message qui apparaît. Cliquez sur **Finish** pour se terminer l'installation de la BATTE avec les PRISES sur le Cisco CallManager Publisher.

8. Téléchargez les PRISES embrochables au Cisco CallManager Publisher ou au serveur de CRA, sauvegardez-les au disque, et exécutez-les. **Application** choisie > **Install Plugins de Cisco CallManager Administration**. Cliquez sur l'icône de **PRISES**. Sur la boîte de dialogue de téléchargement de fichier, clic **ouvert** pour commencer l'installateur de PRISES. Écrivez l'adresse IP du Cisco CallManager Publisher et du clic à côté de complet l'installation de l'installation de support de PRISES.
9. Terminez-vous la configuration de PRISES. **Le début** choisi > **programme** > **le Cisco CallManager 3.3** > **outil administrateur en vrac** > **configurent des PRISES**. Cliquez sur les **téléphones enregistrés automatiquement d'autoriser à remettre à l'état initial avec un profil qui a le préfixe de « BATTE »** dans la case d'option de **nom du périphérique** et cliquez sur **réglé**. Clic **oui** sur la boîte de dialogue de confirmation. Cliquez sur **OK** pour se terminer la configuration sur la zone de message qui apparaît.
10. Ouvrez une session à la gestion de CRA chez **http:// IP_address/Appadmin**, où *IP_address* est l'adresse IP du serveur de Cisco CallManager ou d'app. Cliquez sur **Setup**. Présentez l'**administrateur** pour l'identification de l'utilisateur, avec le **ciscocisco de** mot de passe, et cliquez sur le **login**. **Remarque:** Les entrées de procédure de connexion distinguent les majuscules et minuscules.
11. Quand vous ouvrez une session à la gestion de CRA pour la première fois, vous êtes incité à configurer l'installation de répertoire. Créez un nom de profil pour les PRISES. Cliquez sur **Edit** pour apporter la boîte de dialogue de demande d'utilisateur d'explorateur, écrivez un nom de profil, et cliquez sur **OK**. Sélectionnez le nom de profil que vous avez créé dans l'étape 11a et cliquez sur **Next**. Cliquez sur l'**utilisation** la case d'option **par défaut de profil de référentiel** et cliquez sur **Next**. Terminez-vous les champs dans la prochaine fenêtre comme détaillé ici. **Remarque:** Cette configuration représente utilisant le DC Directory pour des services de LDAP. **Nom d'hôte de répertoire** — L'adresse IP du Cisco CallManager Publisher. **Mot de passe du répertoire** — Le mot de passe DC Directory entré pendant l'installation de Cisco CallManager.
12. Sélectionnez les utilisateurs qui vous voulez que puissent se connecter dans CRA la gestion. Pendant la configuration initiale, vous êtes incité à sélectionner un utilisateur qui vous voudriez que puisse accéder à des PRISES. Ce document utilise le **tapsuser** qui a été créé plus tôt dans cette procédure. Mettez en valeur l'utilisateur et puis cliquez sur le bouton de **flèche gauche** pour se déplacer qu'utilisateur plus de dans la case d'administrateur/superviseur de CRA. **L'administrateur** choisi dans la baisse vers le bas enferment dans une boîte et cliquent sur **Finish**. On vous annonce que l'installation est complète et la page d'installation de répertoire paraît. Fermez le navigateur Web et puis connectez-vous de nouveau dans AppAdmin utilisant l'ID et le mot de passe de **tapsuser**. Accédez à la page d'AppAdmin chez l'*IP address/AppAdmin* de **http://**, où l'*IP address* est le serveur de CallManager ou d'app.
13. Configurez l'application de PRISES. **Les applications** choisies > **configurent des applications** sur le menu de gestion de CRA. Cliquez sur **Add une nouvelle application**. Placez le type d'application à l'**application de script de Cisco** et cliquez sur **Next**. Terminez-vous les

champs dans la prochaine fenêtre comme détaillé ici. **Nom** — Écrivez un nom pour la nouvelle application. (Dans cet exemple, **Taps_App** est utilisé.) **Champ d'ID** — Laissez la valeur par défaut de **0**. (si vous avez des applications multiples, puis ce nombre est incrémenté par 1 par chaque nouvelle application.) **Nombre maximal de sessions** — Écrivez le nombre de sessions que vous voudriez prendre pour l'application de PRISES. (Cette valeur est le nombre d'appels simultanés permis en même temps, qui est équivalent au nombre de ports CTI que vous avez créés pour l'usage des PRISES.) **Script** — Sélectionnez le **script TAPS.aef**. **Remarque:** Pour la version 4.0(x) et ultérieures IPCC, les PRISES installent le **fichier des PRISES AAR.aar** sur le serveur, et pas le TAPS.aef. Après que vous installiez des PRISES, allez à la page de Gestion d'AAR dans la gestion CRS télécharger le fichier .aar. Après que le téléchargement, TAPS.aef soit copié et une nouvelle application appelée les PRISES est créée. Puis, le fichier TAPS.aef doit être sélectionné dans l'application de PRISES. En d'autres termes, TAPS.aef est une pièce du fichier .aar maintenant. Cliquez sur **Add**. **Remarque:** Si la demande de PRISES n'utilise pas les mêmes codecs que dans la demande de CallManager, vous pourriez obtenir l'air mort tandis que le point de routage CTI s'appelle. Comme solution au problème, le convertisseur sonore de la musique d'attente (MoH) qui fonctionne dans le Cisco CallManager peut être utilisé pour convertir le fichier des PRISES .wav en fichier audio prié pris en charge par les codecs. **Remarque:** Le service de Cisco MoH Audio Translator convertit des fichiers de source audio en divers codeur-décodeurs de sorte que la caractéristique MoH puisse les utiliser. Le Cisco CallManager installe automatiquement ce service quand vous installez les applications de diffusion de supports vocaux IP de Cisco. Le service sonore de convertisseur MoH traduit automatiquement les fichiers audios que vous placez dans le répertoire d'entrée. Le programme d'installation crée le répertoire C:\Cisco\DropMOHAudioSourceFilesHere pendant l'installation. Après que le convertisseur sonore MoH ajoute un fichier audio dans le répertoire d'entrée, ce fichier est converti en cinq fichiers .wav et fichier XML. Les fichiers entrent dans le répertoire C:\ProgramFiles\Cisco\TFTPPath\MOH.

14. Configurez le groupe de dialogue de terminaison multimédias de Cisco. Le sous-système de medias de Cisco est un sous-système de l'engine de CRA qui surveille la terminaison multimédias. Cette ressource en medias collecte le multifréquence de double tonalité (DTMF) entré des appelants. **Sous-systèmes** choisis > **medias de Cisco** sur le menu de gestion de CRA. Cliquez sur **Add un nouveau groupe témoin de dialogue CMT**. Terminez-vous les champs dans la prochaine fenêtre comme détaillé ici. **Identification groupe** — Laissez la valeur par défaut de **0**. (si vous avez des applications multiples, puis ce nombre est incrémenté par 1 par chaque nouvelle application.) **Nombre de ports IVR autorisés** — Entrez dans le nombre de ports CTI (créés plus tôt) ces vous veulent traiter des appels pour l'application de PRISES. Cliquez sur **Add**. Confirmez que le nouveau groupe témoin de dialogue CMT a été créé.
15. Configurez le sous-système JTAPI. **Sous-systèmes** choisis > **JTAPI** sur le menu de gestion de CRA. Terminez-vous les champs dans la prochaine fenêtre comme détaillé ici. **Fournisseurs JTAPI** — Écrivez l'adresse IP du Cisco CallManager Publisher. **User-id** — Présentez l'utilisateur de PRISES que vous avez créé plus tôt. **Mot de passe** — Entrez le mot de passe ce vous a associé avec l'utilisateur de PRISES. Cliquez sur **Update**. Cliquez sur **OK**.
16. Créez les groupes de port CTI pour associer les ports CTI au sous-système JTAPI. **Groupes de port CTI de clic** dans la gestion de CRA. Cliquez sur **Add un nouveau groupe de Contrôle d'appel JTAPI**. Terminez-vous les champs dans la prochaine fenêtre comme détaillé

ici. **Identification groupe** — Laissez la valeur par défaut de 0. (si vous avez des applications multiples, puis ce nombre est incrémenté par 1 par chaque nouvelle application.) **Description** — Modifiez ce champ pour refléter le groupe des PRISES JTAPI. **Ports CTI d'associé de clic**. Vérifiez les cases à cocher pour les ports CTI qui ont été précédemment configurés dans le Cisco CallManager pour l'application de PRISES. Dans l'espace de recherche appelant pour la liste déroulante Redirect, **interlocuteur de réorientation** choisi. La réorientation de l'interlocuteur indique que la réorientation utilise l'espace de recherche de l'adresse du contrôleur de réorientation (en d'autres termes, l'espace de recherche appelant [CSS] assigné au port CTI). Cliquez sur **Add**.

17. Configurez un déclencheur JTAPI. **Déclencheurs du clic JTAPI** dans la gestion de CRA. Cliquez sur **Add** un **nouveau déclencheur JTAPI**. Terminez-vous les champs dans la prochaine fenêtre, comme détaillé ici, pour associer le point de routage CTI qui a été créé dans le Cisco CallManager. **Nombre de répertoire de point de routage CTI** — Sélectionnez le point d'acheminement que vous avez configuré dans le Cisco CallManager pour l'usage avec des PRISES. **Nom d'application** — Sélectionnez le **Taps_App** qui a été créé pour l'application de PRISES. **Nombre maximal de sessions** — Écrivez 4. **Groupe de Contrôle d'appel** — Sélectionnez le groupe des PRISES JTAPI qui a été créé pour cette application. **Groupe primaire de dialogue** — Sélectionnez le groupe de medias de PRISES qui a été créé pour cette application. **Groupe secondaire de dialogue** — Sélectionnez le même groupe de medias de PRISES que vous avez fait pour le groupe primaire de dialogue. Cliquez sur **Add**.
18. Confirmez que l'engine pour le serveur d'app s'exécute. **Système** choisi > **engine** sur le menu de gestion de CRA. Vérifiez que l'état pour le système d'engine **s'exécute**.
19. Installez Cisco JTAPI. Procédure de connexion au Cisco CallManager. **Application** choisie > **Install Plugins** sur le menu de Cisco CallManager Administration. Cliquez sur l'icône de **Cisco JTAPI**. Ce client doit être installé sur n'importe quel serveur qui accède au Cisco CallManager par JTAPI. Clic **ouvert** pour exécuter l'installateur CiscoJTAPIClient.exe. Cliquez sur **Finish** pour terminer l'installation.
20. Confirmez que l'engine et les sous-systèmes de CRA s'exécutent. Ouvrez une session à la gestion de CRA de nouveau et choisissez les **applications > régénèrent des applications**. Vérifiez que l'état pour le système d'engine **s'exécute** et que l'état pour tous les sous-systèmes est **IN_SERVICE**.
21. Confirmez que le service de PRISES de Cisco s'exécute. **Start > Programs > Administrative Tools > Services** choisi. Cliquez avec le bouton droit le service de **PRISES de Cisco** et choisissez le **début**.

À ce moment, le service de PRISES de Cisco devrait commencer. S'il ne fait pas, se référer l'ID de bogue Cisco [CSCeb20345](#) (clients [enregistrés](#) seulement) et exécuter les étapes dans la partie palliatif.

Référez-vous à [fonctionner avec des PRISES et à configurer des PRISES](#) et [dépanner la BATTE et les PRISES](#) pour plus d'informations sur la BATTE et les PRISES.

[Informations connexes](#)

- [Configurant le Bulk Administration Tool \(BATTE\)](#)
- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Support produit pour Voix et Communications IP](#)

- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)