

Configuration d'un point pilote et de groupes de recherche de ligne Cisco WebAttendant pour CallManager 3.0

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Groupes de recherche de Cisco Web Collaboration Option expliqués](#)

[Tâche 1 : Créez le point pilote](#)

[Tâche 2 : Créez et configurez le groupe de recherche](#)

[Tâche 3 : Redémarrez le service TCD](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document est la partie trois d'un jeu des documents dix. Consultez l'index pour ce positionnement, [installant et configurant le Cisco Web Collaboration Option pour le CallManager 3.0](#), pour information sur chacun de ces documents.

Ce document explique comment configurer le Cisco Web Collaboration Option pour le Cisco CallManager d'un point de vue de serveur. Référez-vous à l'[installation du préposé de Web de Cisco sur le](#) pour en savoir plus de [côté client](#).

Ce document utilise le Default Device Pool. En outre, tous les emplacements sont placés au <None>, tous les espaces de recherche appelants sont placés au <None>, et toutes les partitions sont placées au <None>. Veillez à adapter ces valeurs de champ à votre topologie si approprié.

Le Cisco Web Collaboration Option sur le serveur Cisco CallManager utilise un point pilote et un groupe de recherche associé afin de contrôler le routage d'appels. De plusieurs utilisateurs de Cisco Web Collaboration Option peuvent être montés en cascade avec les groupes de recherche afin de tenir compte d'un abonnement fini possible de n'importe quel utilisateur individuel. Si le premier membre d'un groupe de recherche a quatre une ligne téléphone qui compose les quatre premiers membres du groupe de recherche, on peut ajouter un cinquième membre de groupe de recherche qui indique un autre point de pilote de Cisco Web Collaboration Option.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

Composants utilisés

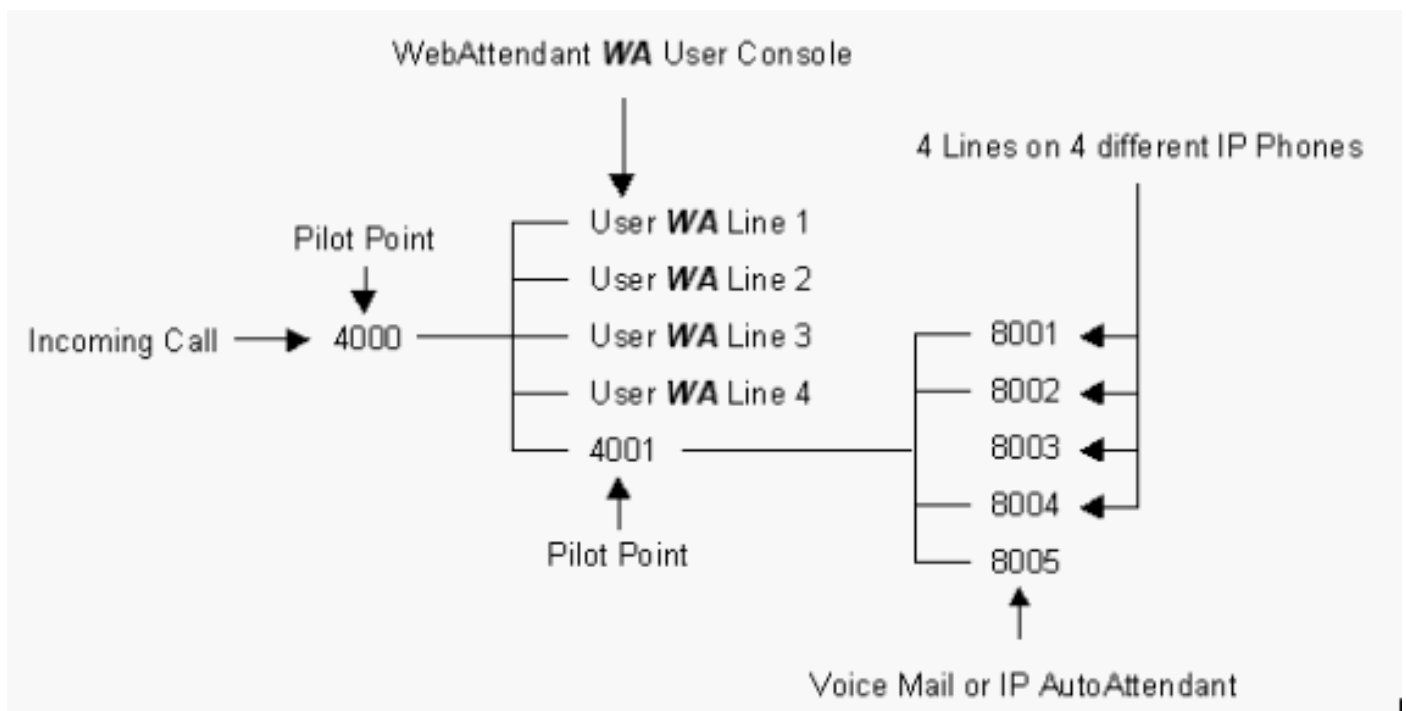
Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

Conventions

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

Groupes de recherche de Cisco Web Collaboration Option expliqués

Cette figure affiche un scénario où les premiers points de groupe de recherche à quatre lignes à un client simple de Cisco Web Collaboration Option (user-id = wa) et à son téléphone associé. Le deuxième groupe de recherche indique quatre Téléphones IP différents et IP AutoAttendant ou un DN de messagerie vocale. Si l'utilisateur WA n'est pas connecté dans leur console, des appels sont immédiatement conduits pour piloter le point 4001.



Quand vous configurez des dn à un groupe de recherche illustré dans cette figure, des artères d'un appel entrant seulement au prochain membre si le membre précédent, DN - la ligne, est occupée.

Exemple :

1. Si le point pilote 4000 ne traite pas un appel entrant parce que l'utilisateur WA n'est pas connecté dans l'application de Cisco Web Collaboration Option, elle est remise hors fonction pour piloter le point 4001.
2. Le point pilote 4001 conduit l'appel au premier DN disponible. Dans ce cas, supposez que 8001 est occupé et 8002 est disponible.

3. L'appel est remis hors fonction à 8002 et le téléphone auquel 8002 est assignés sonne.
4. En ce moment l'appel n'est plus sous le contrôle du groupe de recherche. Si l'appel à 8002 n'est pas répondu, il devient perdu à moins que cette ligne soit configurée **pour expédier sur le pas de réponse**.
5. Car un client de Cisco Web Collaboration Option ne contrôle pas ce téléphone, on permet **l'en avant en l'option de pas de réponse**. On ne lui permet pas aux téléphones des contrôles d'un ce client de Cisco Web Collaboration Option.

Le point de cet exemple est d'expliquer que vous utilisez seulement des dn à un groupe de recherche si vous savez pour certain qu'il y a un utilisateur disponible pour chaque ligne toutes les fois qu'un appel est probablement conduit à lui.

Tâche 1 : Créez le point pilote

Des points et les groupes de recherche pilotes doivent être configurés avant que le répartiteur d'appel de téléphonie de Cisco (TCD) puisse conduire des appels au Cisco Web Collaboration Option. Un point de pilote de Cisco Web Collaboration Option est un nombre de répertoire virtuel qui reçoit et réoriente des appels aux membres de son groupe de recherche associé. La commande dans laquelle les membres du groupe de recherche sont répertoriés détermine la commande de redirection d'appel. Le premier membre disponible qui n'est pas occupé à un groupe de recherche reçoit l'appel.

- Un point pilote est un nombre de répertoire virtuel pour lequel le TCD reçoit et dirige des appels basés sur une liste de membres de groupe de recherche. Le nombre pilote de point doit être seul dans tout le système ainsi ce ne peut pas être une représentation des lignes partagées.
- Un groupe de recherche est une liste de destinations qui détermine la commande de redirection d'appel. Le groupe de recherche est configuré dans la [tâche 2](#).

1. Choisissez le **service > le Cisco Web Collaboration Option** du menu principal de Cisco



CallManager.

2. Complétez les champs de la manière prescrite pour votre configuration. Écrivez les paramètres de configuration appropriés comme décrit dans cette table. Quand vous créez le point et les groupes de recherche pilotes, soyez sûr de considérer des conditions de débordement. Par exemple, si vous avez un seul point pilote appelé le support, avec trois nombres de répertoire à son groupe de recherche, il est possible que chacun des trois nombres de répertoire soit occupé quand un quatrième appel entre. Dans ce cas, il n'y a aucun nombre de répertoire supplémentaire auquel l'appel peut être conduit. Le nombre de répertoire final au groupe de recherche peut être à la messagerie vocale ou à certaine autre

application telle que l'IP AutoAttendant qui peut recevoir de plusieurs appels d'arrivée simultanément afin de manipuler des conditions de débordement. **Note:** Assurez-vous que **toujours le membre d'artère** est activé pour ce nombre de messagerie vocale si TCD peut voir son état de la ligne. Autrement, ce nombre de messagerie vocale ne reçoit pas plus d'un appel à la fois. **Note:** Désactivez la mise en attente et le transfert d'appel pour des lignes et des nombres de répertoire sur des Téléphones IP de Cisco utilisés avec des consoles de Cisco Web Collaboration Option. **Note:** N'utilisez pas les représentations des lignes partagées pour aucun téléphone utilisé avec le Cisco Web Collaboration Option. Dans cet exemple : **Nom pilote** — CiscoCisco CallManager primaire — TAPAS **Numéro pilote** — 3000 **Note:** Le numéro pilote doit être seul et non associé à en

téléphonez.

3. Cliquez sur **Insert**. Une fois que le point pilote a été créé, vous devez configurer un groupe de recherche afin de spécifier comment les appels qu'entré au point pilote sont réorientés.

[Tâche 2 : Créez et configurez le groupe de recherche](#)

Quand un appel entre à un point pilote, le TCD emploie la liste de groupe de recherche pour ce point pilote afin de déterminer la destination d'appel. TCD passe par les membres au groupe de recherche dans la commande, jusqu'à ce qu'il trouve la première destination disponible pour conduire l'appel. Un membre de groupe de recherche peut être spécifié comme nombre de répertoire (DN) ou en tant qu'utilisateur de Cisco Web Collaboration Option plus un numéro de ligne, membre d'utilisateur.

- Si un DN est spécifié, TCD vérifie pour voir si la ligne est disponible, non occupée, et si elle est, conduit l'appel. C'est un DN associé avec un téléphone IP. Les dn pour WebAttendant doivent être seuls.
- Si un utilisateur et un numéro de ligne sont spécifiés, TCD vérifie pour voir si l'utilisateur est ouvert une session à un Cisco Web Collaboration Option et en ligne avant qu'il vérifie pour voir si la ligne est disponible. Si l'utilisateur est ouvert une session et en ligne, et la ligne est disponible, TCD conduit l'appel.

L'avantage de la spécification d'un utilisateur et du numéro de ligne au lieu d'un DN est que l'utilisateur de Cisco Web Collaboration Option peut être ouvert une session et en ligne à tout téléphone IP de Cisco contrôlé par le logiciel de Cisco Web Collaboration Option dans la batterie et recevoir des appels. Si un DN est spécifié, la nécessité d'utilisateur de Cisco Web Collaboration Option sont enregistré dans le PC qui est associé avec le téléphone qui possède le DN qui a été configuré.

1. Configuration de groupe de recherche de clic. Référez-vous à l'image précédente pour l'emplacement de cette commande.
2. Choisissez le numéro pilote configuré dans la [tâche 1 du volet gauche](#), **3000** dans cet

exemple.

ez sur **New**.

Cliqu

3. Complétez l'utilisateur et le numéro de ligne dans la **section Informations de membre d'utilisateur**. Écrivez les paramètres de configuration appropriés décrits dans la table. **Note:** Si vous utilisez des nombres de répertoire (dn) au lieu des noms d'utilisateur et des numéros de ligne, des appels peuvent seulement être conduits aux téléphones pour lesquels les dn ont été assignés. N'importe quel utilisateur qui veut utiliser le client de Cisco Web Collaboration Option afin de recevoir des appels à leur extension assignée (DN) doit se connecter dans un PC activé par Cisco Web Collaboration Option qui a été configuré afin de contrôler le téléphone IP qui manipule leurs dn. Dans cet exemple : **Nom d'utilisateur** — *webattendant* **Numéro de ligne** —

Hunt Group Configuration

[Pilot Point Configuration](#)
[Cisco WebAttendant User Configuration](#)
[Cisco WebAttendant Server Configuration](#)

The screenshot shows the 'Hunt Group Configuration' page for 'Pilot Point: cisco - 3000'. The status is 'Ready'. There are buttons for 'New', 'Update', 'Delete', and 'Cancel'. The 'Pilot Hunt Group Members' list is currently empty, displaying '<< Not Configured >>'. Below this are two sections: 'Device Member Information' with fields for 'Partition' (set to '< None >'), 'Directory Number', and 'Always Route Member' (checkbox); and 'User Member Information' with fields for 'User Name' (set to '< None >') and 'Line Number' (set to '< None >').

1

Update. Une fenêtre similaire à cet exemple

Cliquez sur

Hunt Group Configuration

[Pilot Point Configuration](#)
[Cisco WebAttendant User Configuration](#)
[Cisco WebAttendant Server Configuration](#)

The screenshot shows the 'Hunt Group Configuration' page for 'Pilot Point: cisco - 3000'. The status is 'Ready'. There are buttons for 'New', 'Update', 'Delete', and 'Cancel'. The 'Pilot Hunt Group Members' list now contains one member: '#1: Direct call to webattend. line 1'. Below this are two sections: 'Device Member Information' with fields for 'Partition' (set to '< None >'), 'Directory Number', and 'Always Route Member' (checkbox); and 'User Member Information' with fields for 'User Name' (set to 'webattend') and 'Line Number' (set to '1').

s'affiche.

4. Répétez les étapes 2 et 3 afin d'ajouter des utilisateurs supplémentaires ou des dn. Après que vous présentiez les nouveaux utilisateurs, cette tâche est complète.

Tâche 3 : Redémarrez le service TCD

La plupart des modifications à la configuration du serveur de Cisco Web Collaboration Option exigent que le service soit arrêté et redémarré pour que les modifications les prennent effet.

Attention : Si vous remettez à l'état initial le service TCD, il arrête tout le routage d'appels TCD jusqu'à ce que le service soit de retour en ligne.

1. Choisissez le **Service > Control Center** du menu principal de Cisco CallManager. Choisissez alors le



serveur.

2. Cliquez sur **Stop**.
3. L'attente cinq secondes cliquent sur alors le **début**. Ceci se termine cette tâche. Revenez à la [page d'index](#).

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](#)