Sostituisci WebAttendant con la console di CallManager Attendant

Sommario

Introduzione Prerequisiti Requisiti Componenti usati Convenzioni Download e installazione della console Cisco CallManager Attendant Informazioni correlate

Introduzione

Cisco CallManager Attendant Console è un'applicazione client-server che consente di configurare i Cisco IP Phone come console operatore. Il client della console Cisco CallManager Attendant offre un'interfaccia utente grafica per il controllo di un telefono IP Cisco come console operatore, inclusi i pulsanti di composizione rapida e l'accesso rapido alla directory per cercare numeri di telefono, monitorare lo stato della linea e indirizzare le chiamate. La console operatore CallManager di Cisco può essere utilizzata da un centralinista o da un assistente amministrativo per gestire le chiamate di un reparto o di una società oppure da un singolo utente.

Il client della console Cisco CallManager Attendant è un'applicazione plug-in installata su un PC con connettività IP al sistema Cisco CallManager. Il client funziona con un Cisco IP Phone registrato su Cisco CallManager (un client per ogni telefono che verrà utilizzato come console operatore). È possibile connettere più client della console Attendant a un singolo Cisco CallManager.

Il servizio Cisco Telephony Call Dispatcher (TCD) in esecuzione su Cisco CallManager comunica con i client della console Cisco Attendant per il routing e il controllo delle chiamate, controlla e segnala lo stato della linea e fornisce i servizi per le richieste del database client.

Le attività amministrative, quali l'aggiunta di utenti, la configurazione dei punti pilota e dei gruppi di risposta per il routing delle chiamate e l'avvio e l'arresto del servizio TCD, vengono eseguite mediante Amministrazione Cisco CallManager.

L'applicazione server console Cisco CallManager Attendant può essere utilizzata da sola anche per creare gruppi di risposta per il routing delle chiamate.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Amministrazione Cisco CallManager
- Sistema operativo Microsoft Windows

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

Requisiti per il server

- Cisco CallManager 3.2(1)
- Cisco CallManager 3.1(3a)
- Cisco CallManager 3.1(2c)

Requisiti console operatore

Di seguito sono elencati i requisiti PC per la console di controllo:

- Workstation o server Microsoft Windows 98, Windows 2000 o Windows NT 4.0 (Service Pack 6 più recente)
- Connettività di rete a Cisco CallManager

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici.

Download e installazione della console Cisco CallManager **Attendant**

Attenersi alla seguente procedura:

- 1. Scaricare la console Cisco CallManager Attendant più recente dalla pagina di download di CallManager. Nota: questa applicazione è supportata solo con Cisco CallManager versioni 3.1(2c), 3.1(3a), 3.2(1) e 3.2(2).
- 2. Installare l'applicazione autoestraente scaricata su tutti i Cisco CallManager del cluster. Nota: il servizio TCD verrà temporaneamente interrotto durante la sostituzione del servizio TCD e del plug-in

client.



3. Fare clic su Avanti per avviare la copia dei file di

programma.

| biogramma. | | |
|-------------------------------------|--|---|
| deeps - Remote Desktop | | |
| 🛃 Cisco CallManager Altendant Setup | | |
| Cisco CallManager | Attendant Setup has enough information to start copying the plogram files. If you want to review or change any settings, click Each. If you are solvined with the settings, click Next to begin copying files. Current Settings: Distinution Directory: C:\Program Files\Cisco\CalManagerAttendant | |
| | <pre></pre> | |
| | | |
| 4 | 11 | > |

4. Fare clic su Avanti per continuare

l'installazione.

😸 deeps - Remote Desktop 😓 Cisco Cal Manager Attendant Setup **Cisco CallManager Attendant** Welcome × Welcome to the Geod CallManager Alterdant Setup program. This program will instal Geod CallManager Alterdant on your computer. 밑 It is strongly recommanded that you exit al Windows programs before running this Securi program Clock Cancel to quit Setup and their close any programs you have running. Click Next to continue with the Setup program. WARNING: The program is protected by copylight law and International treatles: Unauthorized reproduction or distribution of the program, or any pottion of it, may result in severe of and of minal penalties, and will be prosecuted to the maximum extent possible under law. <u>N</u>et> Cancel \$ 1

5. Fare clic su Fine per completare



6. Aggiungere un utente denominato *ac* (non sono supportati altri nomi) con la password *12345* nella directory globale e assicurarsi che Abilita uso applicazione CTI sia selezionato. Associare tutti i Cisco WebAttendant Pilot Point e i telefoni che verranno utilizzati dai partecipanti.Nota: Se non è stato creato alcun Cisco WebAttendant Pilot Point, vedere <u>Configurazione dei Cisco WebAttendant Pilot e dei gruppi di risposta per Cisco CallManager</u> 3.0

| <u></u> | | |
|----------------------------------|--------------------------------------|--|
| deeps - Remote Desktop | | |
| System Route Plan Service P | eature Device Jser Applicatio | n Help |
| Cisco CallManager | Administration | CIECO SYSTEMS |
| For Cisco IP Telephony Solutions | Nummistration | at the set of the set |
| | | |
| | | |
| User Informatio | n | Reisonal Information |
| | | Back to user list |
| Attendant's Application Profiles | User : Attendant Console | • |
| of Device Association | | |
| of Extension Mobility | Status: Flease enter any charges for | the current user. |
| all <u>SoftPhone</u> | Updata Cancel Charges |] |
| | First Name* | Attendant |
| | Last Name* | Console |
| | UserID | ac N |
| | Usor Password* | - Monte - Mont |
| | Confirm Password* | Autor |
| | PIN* | ACCAN |
| | Confirm PIN* | Accolut |
| | Telephone Number | |
| | Manager | |
| | Department | |
| | Enable CTI Application Use | 4 |
| | Number of Digits Needed for | |
| | Unique AA Name | 2 |
| | Associated PC Primary Extension | Not Defined |
| | Control ed Devices | Deeps, gyip pilot, SEP0002B9475458, |
| | | SEP000427622F07, SEP003094C27EFF, SEP003094C2857C |
| | Enable Authentication Proxy | Folco |
| | Rights | |
| | Controled Device Profiles | None |
| N I | | 1 |

 Scaricare il nuovo plug-in della console di Cisco CallManager Attendant sul PC del Supervisore dalla pagina del plug-in di Cisco CallManager. Nota: l'applicazione è ancora elencata come Cisco WebAttendant nella pagina Plugin.

| 🕄 deep | p <mark>s - Re</mark> mote Desktop | G | |
|----------|---|--|---|
| Cisco | CallManager 3.1 Adn | ninistration - Install Plugins - Microsoft Internet Explorer | |
| Ele | Edit Yew Favorites | : Icols Help | |
| 🗇 Bar | * * + | 1 QSearch DFavorites (2)History II · 글 II 문 옷 | |
| Address | 🛿 🖉 http://deeps/CCM | Admin, Install, asp | |
| Syste | ém Route Plan | Service Feature Device User <u>Application</u> Help | |
| 18.30 | 1 Strategy | Install Plugins | |
| Cis | sco CallMa | nager Administration Cisco CallManager Serviceability | |
| For | Lasco II' Telephony Sol | No Applications Installed | |
| _ | | - | |
| In | istali Plug | gins | |
| | | | |
| | Plugin Name | Description | |
| 2 | Directory | Configuration process for integrating the Cisco CallManager with Microsoft Active | |
| | Configuration | Birectory and Netscape Directory Server. | |
| | Plugin | | |
| -91 | Cisco IP Phone | Cisco 18 Phone Address Book Sunchmoizer allows users to synchronize their | |
| 98 | Address Book | Microsoft Outlook or Outlook Express address books with Cisco Personal Address | |
| | Synchronizer | Book. The Synchronizer provides two-way synchronization between the Microsoft | |
| | | configured, users access this feature from the Cisco IP Phone Configuration web | |
| _ | | page. | |
| | | | |
| 影 | Cisco JTAPI | This plugin must be installed on any computer that will host applications that access the CallManager via 1TAPL TAPL is the standard programming interface for | |
| | | telephony applications written in the Java programming language. Reference | |
| | | documentation and sample code are included. | |
| - | Circle Talashawa | The second se | |
| 2 | Service Provider | Drivers. It can be installed on either the Cisco CallManager machine or on any other | |
| | | machine running a Microsoft Windows operating system that can communicate with | |
| | | for telephony applications that run on the Microsoft Windows operating system. An | |
| | | Adobe Acrobat document called the Cisco TAPI Developer's Guide is installed that | |
| | | describes which TAPI interfaces are currently supported. Install the Cisco TSP and the Cisco Wave Drivers to allow TAPI applications to make and receive calls on the | |
| | | Cisco IP Telephony Solution. | |
| | | | |
| A | Cisco Web | The purpose of Cisco WebAttendant is to allow a live receptionist to rapidly answer | |
| 2 | Attendant | and transfer/dispatch calls within an organization. Cisco WebAttendant is a service provided by the combinator of a client application (Cisco WebAttendant) and the | |
| | | Telephony Call Dispatcher [TCD]. The client application is accessed through | |
| | | Internet Explorer browser at any PC which has IP connectivity to the CallManager server. TCD is installed on a Windows 2000 PC, tunically the same PC on which | |
| | | Cisco CallManager is installed. Once installed, any client Cisco WebAttendant | |
| | | application can register with and receive services from the server. Multiple Cisco | |
| | | webactendant interfaces can simultaneously use the YCD service. | 6 |
| < | | 10 | > |

- 8. Installare il plug-in scaricato sul PC del supervisore. Non esiste interoperabilità tra la vecchia console TCD/Attendant e il nuovo TCD/WebAttendant. Non è necessario disinstallare il client Cisco WebAttendant per installare la console Cisco CallManager Attendant.
- 9. Fare clic su **Avanti** per avviare l'installazione.

😸 Cisco CallManager Attendant Console Setup



10. Selezionare la cartella di destinazione desiderata facendo clic su **Sfoglia > Avanti**.

| estination Folder | hg | |
|--|--|--|
| Select a folder where the application | will be installed. | e |
| The Installation Wizard will install th the following folder. | ne files for Cisco CallManag | er Attendant Console in |
| To install into a different folder, click You can choose not to install Cisco to exit the Installation Wizard. | k the Browse button, and s CallManager Attendant Co | elect another folder. onsole by clicking Cancel |
| Destination Folder | | |
| C:\Program Files\Cisco\Call Man | ager Attendant Console\ | Browse |
| | | |
| | < Back | Next > Cancel |

11. Verrà visualizzato un messaggio che indica che l'installazione è stata completata correttamente. Fare clic su **Fine** per uscire.

| B Cisco CallManager Atter | ndant Console Setup | |
|---------------------------|--|-------------------|
| | Cisco CallManager Atter Console has been succ installed. Click the Finish button to exit this installation. | ndant essfully |
| | ↓ } | |
| | K Back Finish | Cancel |

12. Aprire la console Cisco CallManager Attendant e fornire tutte le informazioni necessarie, ad esempio il nome dell'host o l'aggiunta IP di Cisco CallManager e il numero di directory sul telefono utilizzato dal supervisore. **Nota:** se il telefono ha più linee, è possibile inserire qualsiasi numero di elenco telefonico al di fuori delle linee telefoniche.

| Basic Advanced | |
|-------------------------------|--|
| Attendant Server Host Nam | e or IP Address: |
| 172.16.16.16 | |
| Directory Number of Your P | hone: |
| 1801 | 1 |
| ave multiple lines on your ph | one, enter the directory number of one of the line |

- 13. Al termine, fare clic su **Save** (Salva).
- 14. Immettere le informazioni di login e password per Attendant, quindi scegliere la lingua per

l'applicazione client. **Nota:** seguire il documento <u>Aggiunta di utenti Cisco WebAttendant per</u> <u>Cisco CallManager 3.0</u> se non si dispone di

| Hear ID: | attendant1 | |
|-----------|--------------------------|------------------------|
| Decemord | | |
| Passworu. | | per . |
| 🗌 Remem | ber user ID and password | English, United States |

- 15. Al termine, fare clic su Log In (Accedi).
- 16. Èpossibile passare alla modalità in linea una volta avviata l'applicazione console Cisco CallManager Attendant con le righe desiderate.**Nota:** in caso di problemi di visualizzazione delle linee o di connessione, consultare la <u>Guida alla risoluzione dei problemi della console</u> <u>Attendant</u> (solo utenti registrati)

| e) I | Edit Yiew Actions Help | મ દાર્શ્ય | 22 | | | | | |
|--------------------------------|--|--|--|---|---|-------------------|--------------------|--|
|) (| Call Control | | | و چ | Speed Dials - Sam | ple Group | | |
| | Call De: | alls | <u>ß</u> 1801 | Sam | ple Group | | | |
| | | | § 1802 | | Name | Telephone N | I Notes | |
| | | | β··· 1803 β··· 1804 β··· 1805 β··· 1806 | ¥. | Jim Jones | 12345 | Trisis a sample. | |
| | | | | | | | | |
|) C | Directory: [Entries:6] | Firs | t Name | | Depar | tment Show All Us | sers | |
|) C Cle | Directory: [Entries:6] ar Last Name Aust Name | First | Name | | Depar | ment Show All Us | sers Detartment | |
|) Cle | ar Last Name Carothers Carothers | First Steve British | i Name | 7050 | Depar Telephone | ment Show All Us | sers Department | |
|) [Cle (? (? | Directory: [Entries:6] ar Last Name Carothers Chitoor Katuri | First Steve Prilish Hemarth | Name | 705 | Depar Telephone 1 | iment Show All U: | sers Dețartment | |
| 2 Cle (? (? (? | Directory: [Entries:6] ar Last Name Calothers Chittoor Kaluri Khasg Male | First Steve Pritish Hemarth Amisha | t Name | 7050 | Depar Telephone 1 | iment Show All U: | sers Department | |
| 2 [Cle 7 7 7 7 | Directory: [Entries:6] ar Last Name Calothers Chittoor Kaluri Khaagiwale Musugu | First Steve Pritish Hemarth Amisha Pradeep | t Name | 7050 3000 1011 2060 110 | Depar Telephone 1 1 1 | tment Show All U: | sers Department | |
| Cle 7 7 7 7 | Directory: [Entries:6] ar Last Name Calothers Chiltoor Kaluri Khasg Wale Musugu Yip | First Steve Pritish Hemarth Amisha Pradeep Gilbert | Name | 7050 300 101 3060 110 4000 | Depar Telephone 0 1 1 0 1 | UVT Cisco TA | sers Department | |

Informazioni correlate

• Supporto alla tecnologia vocale

- Supporto ai prodotti voce e Unified Communications
- <u>Risoluzione dei problemi di Cisco IP Telephony</u>
- Documentazione e supporto tecnico Cisco Systems