

IP Phone Agent を使用するための Cisco CallManager IP Phone の設定

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[Cisco Unified CallManager のコンフィギュレーション手順](#)

[IP電話サービスの作成](#)

[IP エージェント電話に IP電話サービスを割り当てる方法](#)

[RM JTAPI プロバイダ ユーザにすべての IP エージェント電話を割り当てる方法](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、IP Phone Agent と連携するための Cisco CallManager IP Phone を設定する手順について説明します。このドキュメントで説明する手順を実行すると、エージェントは IP フォン サービスから Interactive Call Distribution (ICD) キューにログインできます。

前提条件

要件

ICD 設定をはたらかせることと Customer Response Solution (CRS) バージョン 3.0.1 または 3.02 を実行したにちがいありません。すべてのエージェント ユーザは Cisco Unified CallManager に追加され、グローバルディレクトリから見られる場合があります。

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- CRS バージョン 3.0.2
- Cisco CallManagerバージョン 3.2(2c)

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのような作業についても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

Cisco Unified CallManager のコンフィギュレーション手順

結局 IP エージェント電話は Cisco CallManager Administration で Cisco Unified CallManager に、行います次のタスクを追加されます。これらのタスクはこれらのセクションに詳しく説明があります:

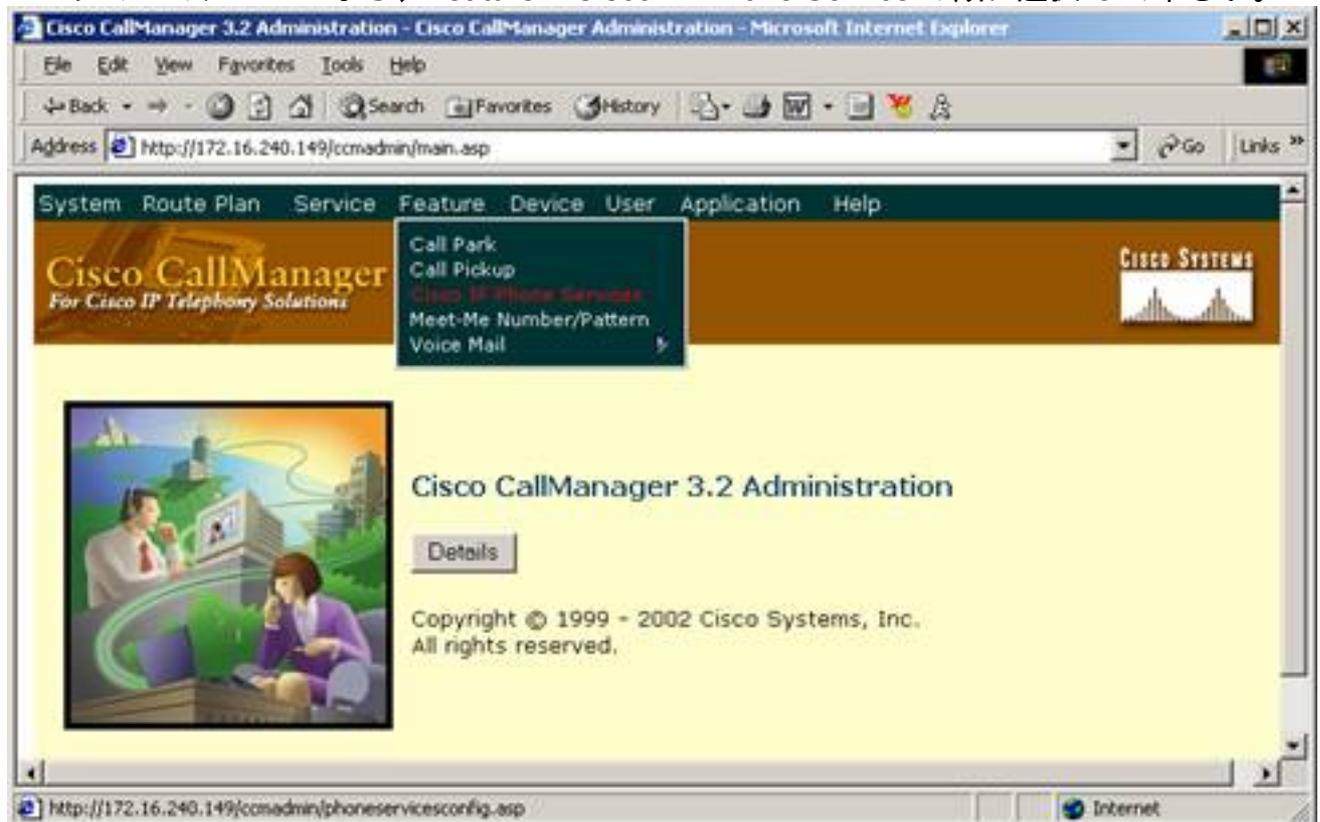
1. [IP電話サービスを作成して下さい。](#)
2. [各 IP エージェント電話に IP電話サービスを割り当てて下さい。](#)
3. [リソースマネージャ \(RM \) Java Telephony Application Programming Interface \(JTAPI \) プロバイダ ユーザにすべての IP エージェント電話を割り当てて下さい。](#)

注: Cisco Unified CallManager のエージェント ユーザ名 および パスワードは小文字にある必要があります。大文字が使用される場合、エージェントは IP Phone エージェント サービスを開始するとき ICD サーバにログイン できません。

IP電話サービスの作成

Cisco CallManager Administration Webベース の アプリケーションから、新しい IP電話サービスを作成するために次の手順に従って下さい。

1. ページの上のメニューから、Feature > Cisco IP Phone Service の順に選択 して下さい。

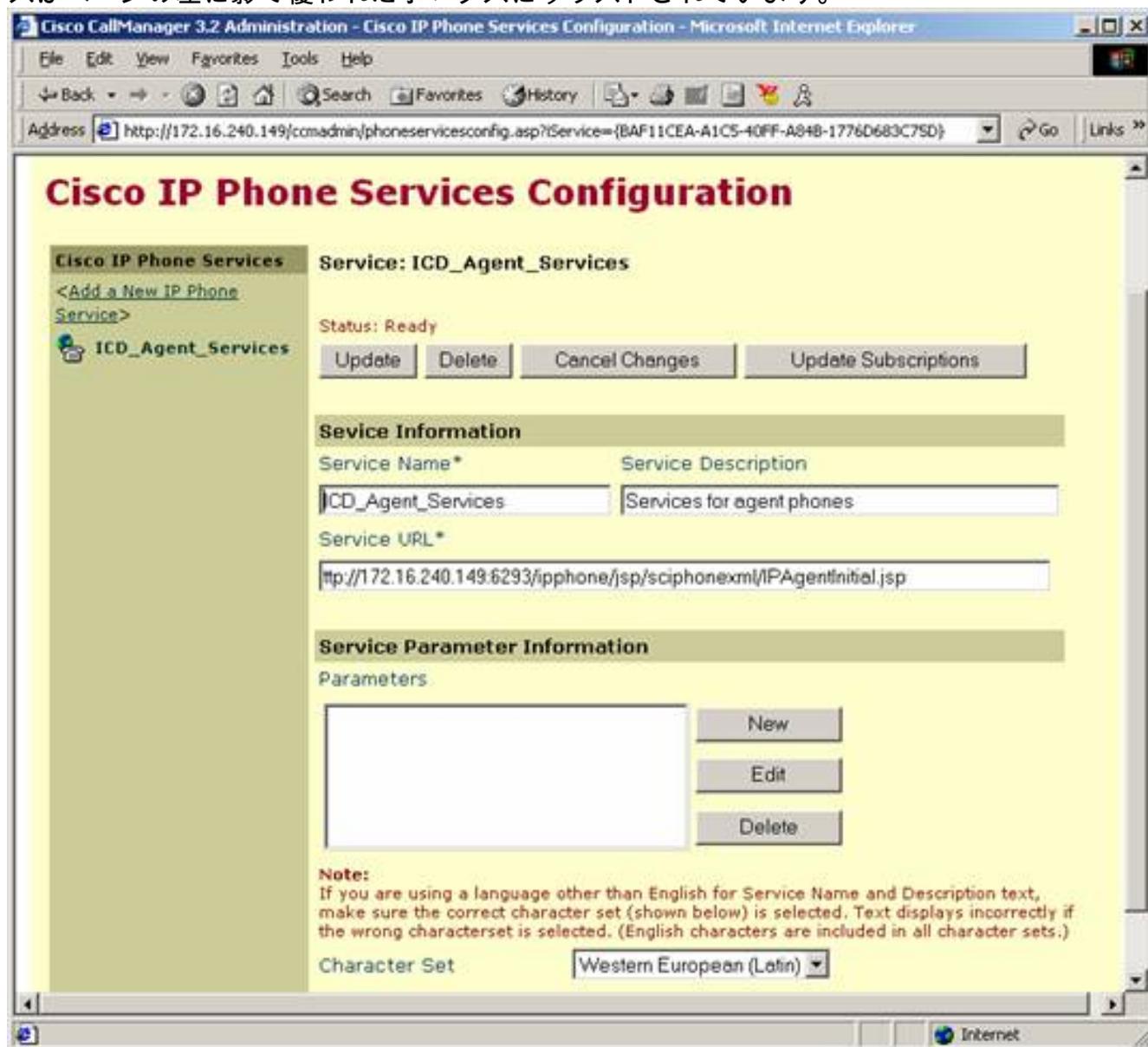


2. Cisco IP Phone サービス 設定 ページで、この情報を入力して下さい:
Service name : IP Phone Services ウィンドウで表記されるサービス名前を入力して下さい。
サービスの説明: サービスの説明を入力して下さい。(オプション)
サービス URL: サービスのための URL を入力して下さい。たとえば 172.16.240.149 がエージェントの状態サービスがロードされ

るマシンの IP アドレスであるところ、

http://172.16.240.149:6293/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentInitial.jsp。6293 は Tomcat Webサーバポートです。6293 がポート番号ではない場合、正しい値があるようにファイル C:\Program Files\wfvavid\Tomcat_appadmin\CONF\server.xml のポートパラメータを確認して下さい。ipphone/jsp/はエージェントの状態サーバがロードされるマシンの Tomcat の下に jsp ページへ...パスです (CRA サーバ)。注: ファイルを IPAgentInitial.jsp とこの位置で呼ばれて見つかりません; .jsp ファイルの実装が含まれている IPAgentInitial.class と呼ばれたファイルがあります。注: Tomcat Webサーバは ICD インストールと含まれています。

3. 新しい IP 電話サービスを作成するために『Insert』をクリックして下さい。新しいサービスはページの左に影で覆われたボックスに今リストされています。



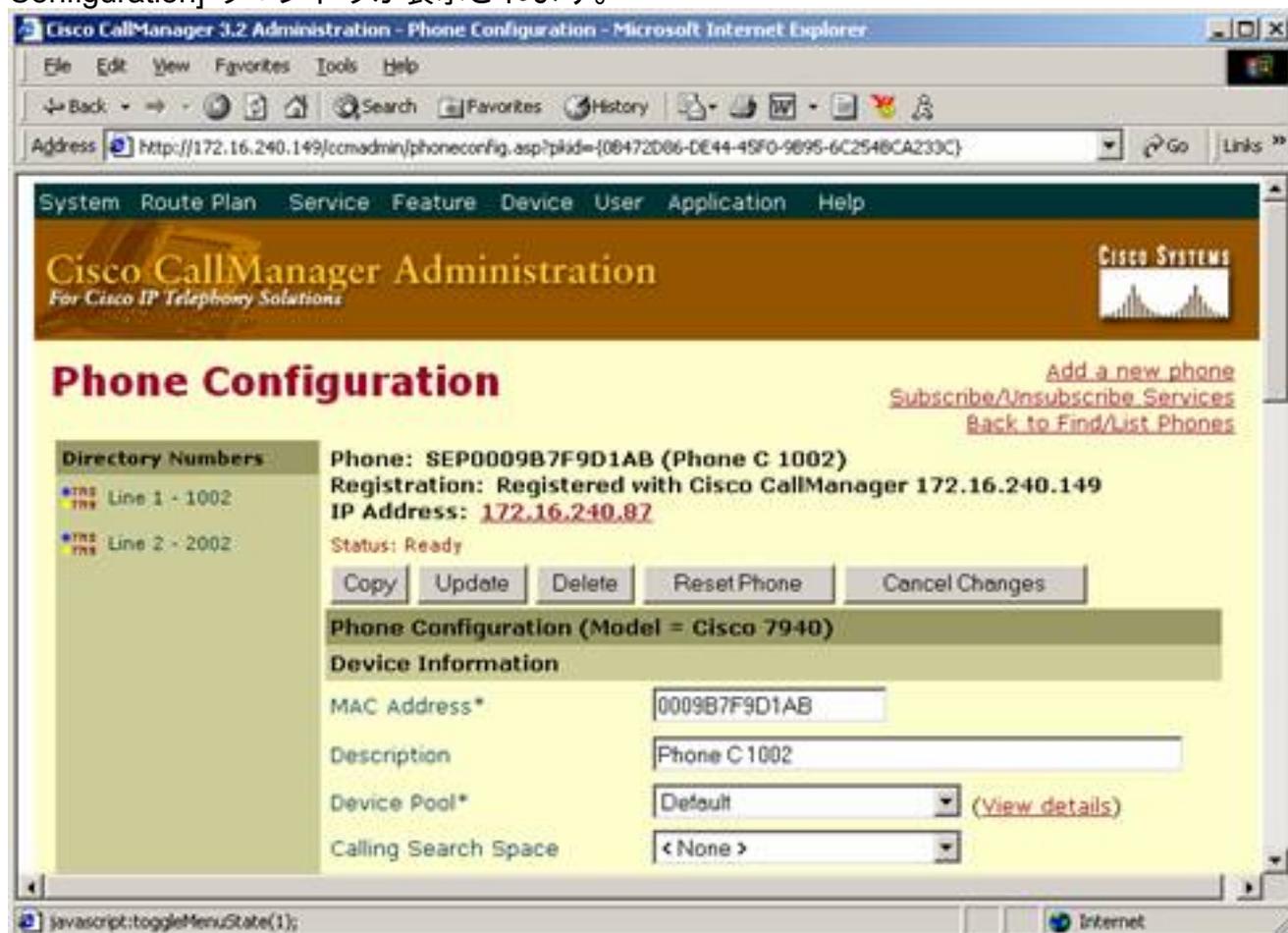
[IP エージェント電話に IP 電話サービスを割り当てる方法](#)

IP 電話サービスが作成されればそれを使用するために、各エージェントの電話は設定する必要があります。Cisco CallManager Administration Web ベースのアプリケーションから、各 IP Phone を設定するために次の手順に従って下さい:

1. [Device] メニューから、[Phone] を選択します。[Find and List Phones] ウィンドウが表示されます。
2. 電話を見つけるのに検索機能を使用して下さい。検索結果はページの一番下にリストされて

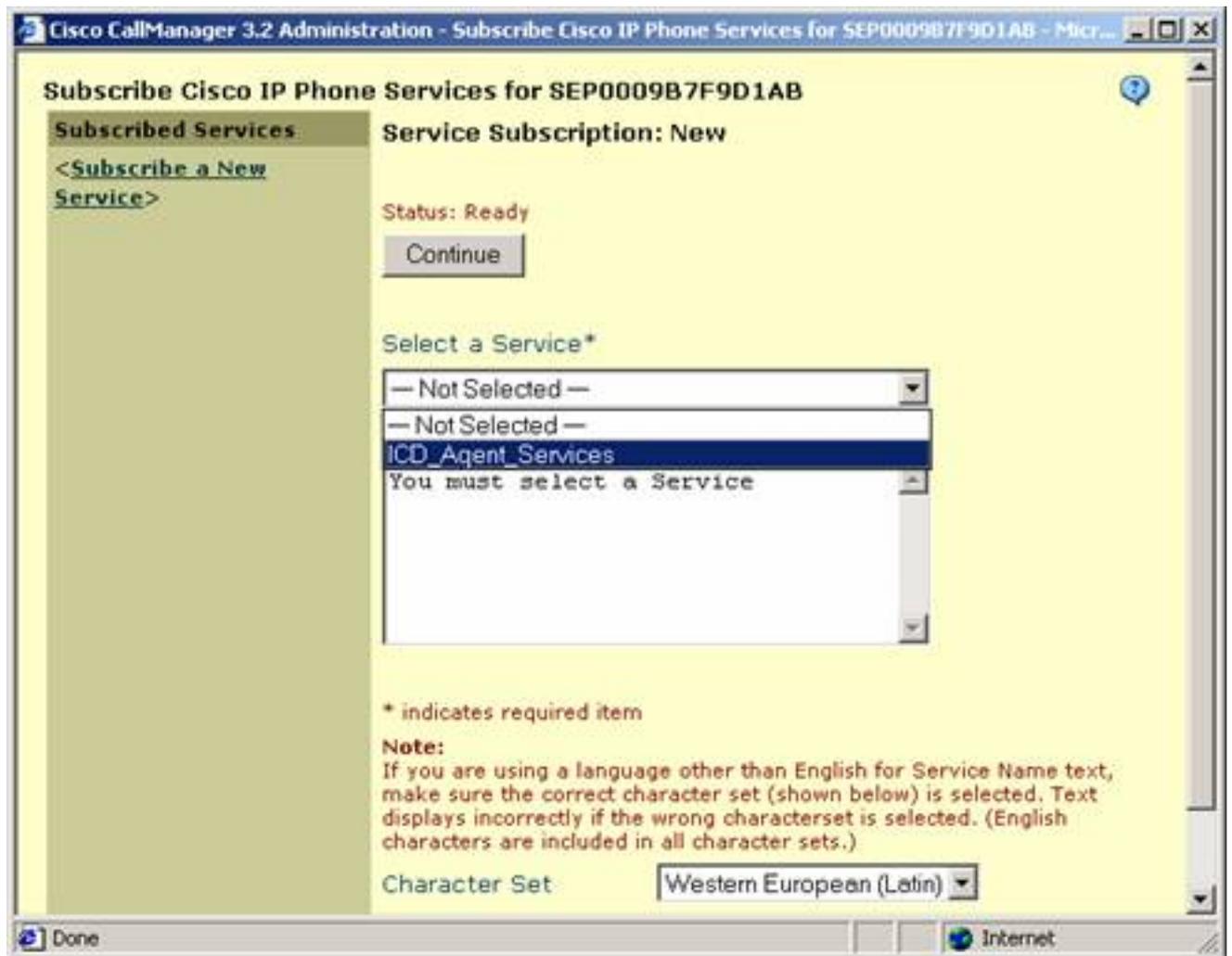
います。

3. 電話を結果のリストで取付け、レッド ハイパーリンクをクリックして下さい。[Phone Configuration] ウィンドウが表示されます。

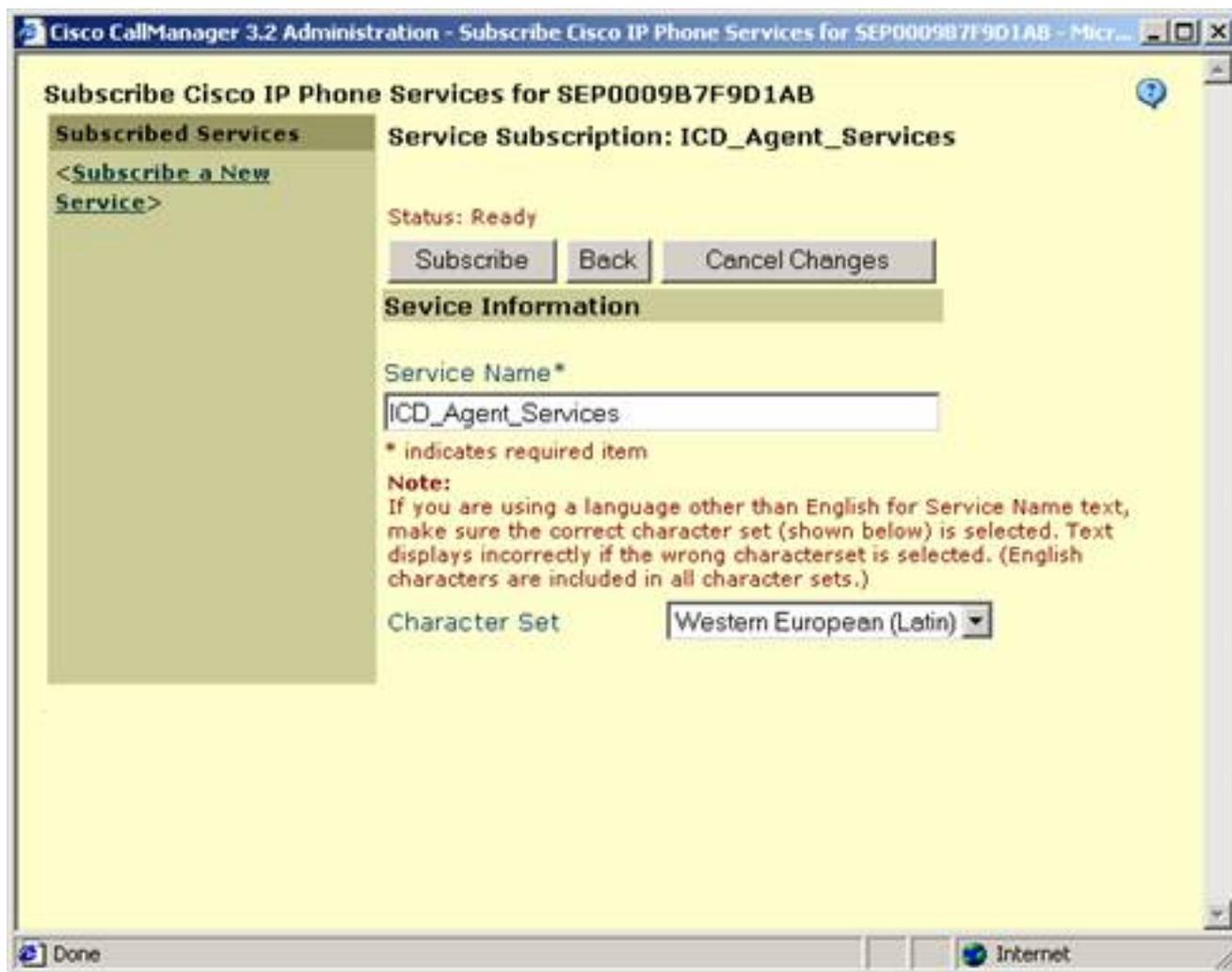


The screenshot shows the Cisco CallManager Administration web interface in Microsoft Internet Explorer. The browser's address bar displays the URL: `http://172.16.240.149/ccadmin/phoneconfig.asp?pkid={0B472D06-DE44-45F0-9895-6C2548CA233C}`. The page title is "Cisco CallManager Administration - Phone Configuration". The main content area is titled "Phone Configuration" and displays details for a phone with MAC address 0009B7F9D1AB and IP address 172.16.240.87. The phone is registered with Cisco CallManager 172.16.240.149 and is in a "Ready" status. The interface includes a "Directory Numbers" sidebar with two lines (Line 1 - 1002 and Line 2 - 2002), a "Phone Configuration (Model = Cisco 7940)" section, and a "Device Information" section with fields for MAC Address, Description, Device Pool, and Calling Search Space. Action buttons for "Copy", "Update", "Delete", "Reset Phone", and "Cancel Changes" are visible. In the top right corner, there are links for "Add a new phone", "Subscribe/Unsubscribe Services", and "Back to Find/List Phones".

4. ウィンドウの右上隅で『Subscribe/Unsubscribe Services』をクリックして下さい。そのデバイスのためのサービスを定期講読のためのポップアップウィンドウは現われます。



5. Select a Service drop-down list から、新しいサービスを選択し、次に『Continue』をクリックして下さい。新しいサービスを表示するポップアップウィンドウは現われます。



6. [Subscribe] をクリックします。新しいサービスはページの左に影で覆われたボックスにリストされています。

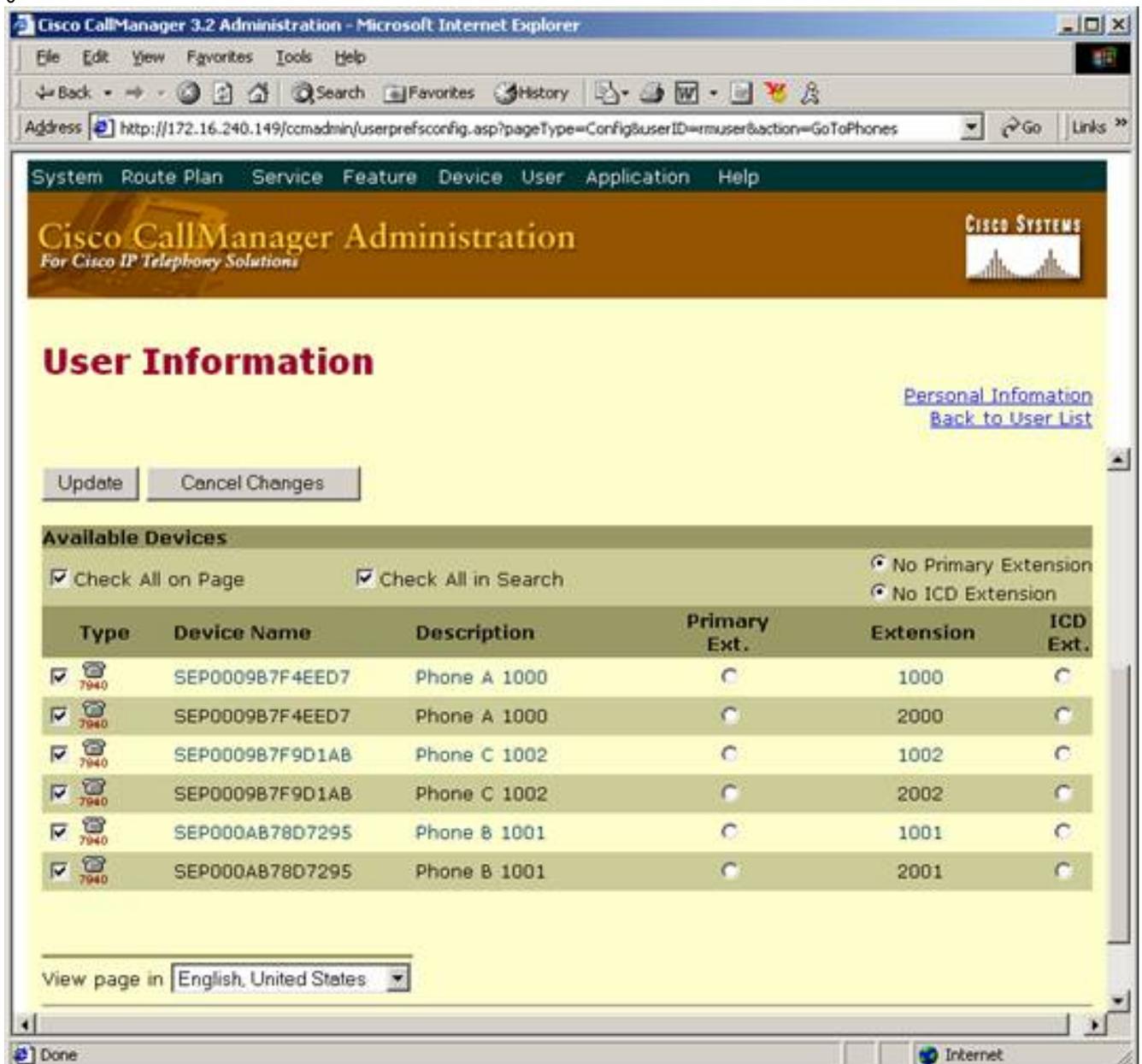


7. ウィンドウを閉じます。

RM JTAPI プロバイダ ユーザにすべての IP エージェント電話を割り当てる方法

RM JTAPI プロバイダ ユーザにエージェント IP 電話を割り当てるのにこのプロシージャを使用して下さい:

1. Cisco CallManager Administrator ページに User > Global Directory の順に選択 することによって行き、RM JTAPI プロバイダ ユーザを見つけて下さい。
2. 左で影で覆われたボックスで『Device Association』 をクリックして下さい。 [Find and List Phones] ウィンドウが表示されます。
3. RM JTAPI プロバイダ ユーザと関連付けられるすべての電話を取付けるのに検索機能を使用して下さい。これは IP Phone エージェントによって使用する各 IP Phone であるはずで



4. RM JTAPI プロバイダ ユーザとそれらを関連付けるために検索結果から電話を選択して下さい。 No Primary Extension チェックボックスをチェックし、アソシエーションを完了するために『Update』 をクリックして下さい。 User Information ページで、選択した電話は制御装置の下の MAC アドレスによってリストされています。

The screenshot shows the Cisco CallManager Administration web interface in Microsoft Internet Explorer. The browser address bar shows the URL: <http://172.16.240.149/ccadmin/userprefsconfig.asp?pageType=Submit&userID=rmuser>. The page title is "Cisco CallManager Administration" with the tagline "For Cisco IP Telephony Solutions". The navigation menu includes System, Route Plan, Service, Feature, Device, User, Application, and Help. The main content area is titled "User Information" and contains a sidebar for "Application Profiles of rmuser" with links for Device Association, Extension Mobility, and SoftPhone. The main configuration area lists various user settings:

Telephone Number	<input type="text"/>
Manager User ID	<input type="text"/>
Department	<input type="text"/>
UserLocale	< None >
Enable CTI Application Use	<input checked="" type="checkbox"/>
Number of Digits Needed for Unique AA Name	2
Associated PC	Not Defined
Primary Extension	none
ICD Extension	Not Defined
Controlled Devices	SEP0009B7F4EED7, SEP0009B7F9D1AB, SEP000AB78D7295
Enable Authentication Proxy Rights	False
Controlled Device Profiles	none

* indicates required item.

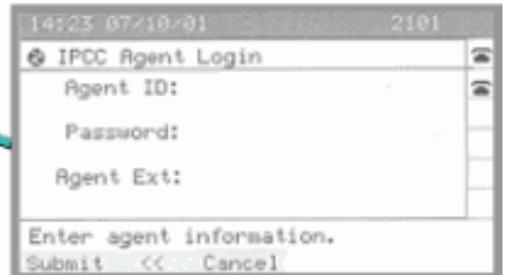
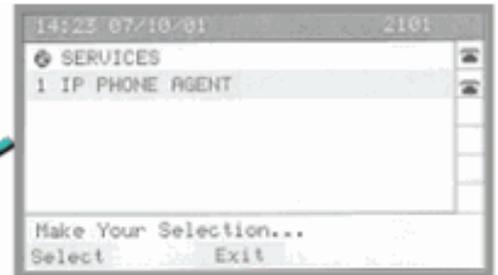
View page in

5. すべての適切な IP 電話が準になるまで続けて下さい。

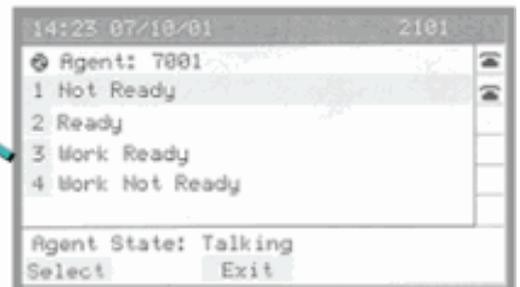
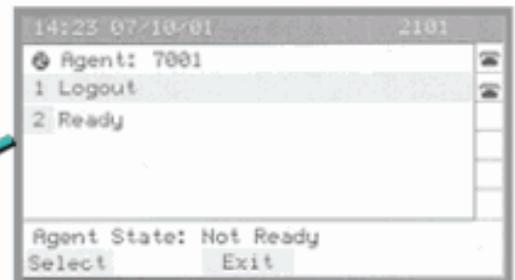
確認

このダイアグラムは設定はきちんと機能していることを確認するために探することができる事柄を説明します。

Log In



Change State



トラブルシューティング

IP Phone のエージェント サービスを実行することができない場合使用していますエージェントの状態サービスが含まれているサーバのホスト名よりもむしろ IP アドレスを確認して下さい。サービスのための URL を入力して下さい。たとえば 172.16.240.149 が IP アドレスであるところ、<http://172.16.240.149:6293/ipphone/jsp/sciphonxml/IPAgentInitial.jsp>。

エージェントの電話のサービスを使用してログインすることができない場合ユーザがエージェントがログインを試みている電話を持っている RM JTAPI プロバイダのデバイスアソシエ

ーションを確認して下さい。

関連情報

- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [Cisco IP Telephony のトラブルシューティング](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)