

CRA 3.0 と CCM 3.2 による AutoAttendant 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 AutoAttendant の設定](#)

[タスク 1： Cisco CallManager での CTI ルート ポイントの追加](#)

[タスク 2： Cisco CallManager での CTI ポートの追加](#)

[タスク 3： Cisco CallManager AutoAttendant 用の Cisco CallManager ユーザの作成](#)

[タスク 4： ユーザへの AutoAttendant プロファイルの関連付け](#)

[タスク 5： Cisco Customer Response Application Engine での JTAPI サブシステムの設定](#)

[タスク 6： CTI ポート グループの追加](#)

[タスク 7： Cisco Media Termination の作成](#)

[タスク 8： 新しい Cisco CallManager AutoAttendant アプリケーションの追加](#)

[関連情報](#)

概要

この文書では、AutoAttendant の設定方法を説明します。Cisco AutoAttendant アプリケーションは着信コールを受け付け、発信元に宛先情報を照会し、オペレータの操作なしでコールをすばやくディスパッチします。ただし発信元は、オペレータの内線番号へルーティングするオプションが選択できます。まず、AutoAttendant 用に Cisco CallManager でコール処理ロジックを作成する必要があります。続いて、Cisco Customer Response Applications (CRA) サーバで AutoAttendant アプリケーションを設定する必要があります。

前提条件

要件

このドキュメントの読者は次のトピックについて理解する必要があります。

- Cisco AutoAttendant 1.1.3
- Cisco CallManager 3.2.2c
- Cisco CRA 3.0
- Cisco CallManager と Cisco CRA 3.0 サーバの両方で、管理者ログインが使用できる必要があります。

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。

- Cisco CallManager 3.2
- Cisco CRA 3.0

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。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分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 AutoAttendant の設定

Cisco AutoAttendant を設定するには、以降の項で説明するタスクを実行します。

タスク 1 : Cisco CallManager での CTI ルート ポイントの追加

Cisco CallManager で Cisco Telephony Integration (CTI) ルート ポイントを追加するには、次の手順を実行します。

1. パブリッシャ (データベースのマスター コピーがあるサーバ) で、[Start] > [Programs] > [Cisco CallManager 3.2] > [CallManager Administration] の順に選択して、Cisco CallManager Administration を開始します。
2. Device > Add a New Device の順に選択して、CTI ルート ポイントを追加します。
3. [Device Type] ドロップダウンの矢印をクリックして、[CTI Route Point] を選択します。
4. [Next] をクリックします。[CTI Route Point Configuration] ページが表示されます。
5. [Device Name] フィールドに、CTI ルート ポイントの名前を入力します。名前には、内容がわかるもの (AA_RP など) を選択します。
6. この CTI ルート ポイントの Device Pool フィールドから、デバイス プールを選択します。その他のプールが作成されていない場合は、[Default] を選択します。
7. [Insert] をクリックします。次のスクリーン キャプチャは、[CTI Route Point Configuration] ページを示しています。
8. [OK] をクリックして、この CTI ルート ポイントの回線 1 の電話番号を追加します。Directory Number Configuration ページが表示されます。
9. [Directory Number] フィールドに、この CTI ルート ポイントの電話番号 (例 : 4000) を入力します。これは、この CTI ルート ポイントに到達するために、ユーザがダイヤルする番号です。
10. [Insert] をクリックします。次のスクリーン キャプチャは、[Directory Number Configuration] ページを示しています。
11. [OK] をクリックして、[CTI Route Point Configuration] ページに戻ります。

タスク 2 : Cisco CallManager での CTI ポートの追加

Cisco CallManager で CTI ポートを追加するには、次の手順を実行します。

1. Device > Add a New Device の順に選択して、CTI ポートを追加します。
2. [Device Type] ドロップダウンの矢印をクリックして、[Phone] を選択します。
3. [Next] をクリックします。
4. [Phone Type] ドロップダウンの矢印をクリックして、[CTI Port] を選択します。
5. [Next] をクリックします。[電話設定 (Phone Configuration)] ページが表示されます。
6. [Device Name] フィールドにデバイスの名前 (例 : CTI_Port1) を入力します。
7. [Device Pool] ドロップダウンの矢印をクリックして、この CTI ポートのデバイスプールを選択します。他にプールがない場合は、[Default] を選択します。
8. [Insert] をクリックします。次のスクリーン キャプチャは、[Phone Configuration] ページを示しています。
9. [OK] をクリックして、この CTI ポートの回線 1 の電話番号を追加します。
10. [Directory Number] フィールドに、この CTI ポートの電話番号 (例 : 4001) を入力します。
11. [Insert] をクリックします。次のスクリーン キャプチャは、[Directory Number Configuration] ページを示しています。注: CTI ポート グループは、連続した CTI ポートの電話番号を含む必要があります。
12. OK をクリックして Phone Configuration ページに戻ります。
13. ポートをさらに追加するには、ステップ 1 ~ ステップ 12 を繰り返します (この例では、CTI_Port2 – DN 4002、CTI_Port3 – DN 4003、CTI_Port4 – DN 4004 が追加されます) 。

タスク 3 : Cisco CallManager AutoAttendant 用の Cisco CallManager ユーザの作成

Cisco CallManager AutoAttendant 用の Cisco CallManager ユーザを作成するには、次の手順を実行します。

1. User > Add a New User を選択して、AutoAttendant の新しいユーザを追加します。[User Information] ページが表示されます。
2. [First Name] フィールドに名前 (例 : JTAPI) を入力し、[Last Name] フィールドに名前 (例 : User) を入力し、[User ID] フィールドにユーザ ID (例 : JTAPIUser) を入力します。
3. [User Password] フィールドと [Confirm Password] フィールドに、パスワードを入力します。
4. [PIN] フィールドと [Confirm PIN] フィールドに、数字からなる個人識別番号 (PIN) を入力します。
5. [Enable CTI Application Use] チェックボックスをオンにします。
6. [Insert] をクリックします。次のスクリーン キャプチャは、[User Information] ページを示しています。注意 : Cisco CallManager AutoAttendant の Cisco CallManager ユーザを作成する場合、[Cisco CallManager Add a New User] ページで [Enable CTI Application Use] チェックボックスをオンにする必要があります。[Enable CTI Application Use] チェックボックスをオンにしていない場合、Cisco CRA Engine は Cisco CallManager からのコールを受信できません。
7. [Device Associations] をクリックします。
8. Select Devices をクリックして、使用可能なデバイスのリストを表示します。
9. [User Information] ページの [Available Devices] エリアにある [Device Name] フィールドと関連付けられたチェックボックスをオンにします。
10. このドキュメントで示す例を使用するには、次の項目のチェックボックスをオンにします

。 AA_RPCTI_Port1CTI_Port2CTI_Port3CTI_Port4

11. [No Primary Extension] ラジオ ボタンが選択されていることを確認します。
12. [Update] をクリックします。次のスクリーン キャプチャは、[Available Devices] が示されている [User Information] ページを示しています。

タスク 4 : ユーザへの AutoAttendant プロファイルの関連付け

ユーザに AutoAttendant プロファイルに関連付けるには、「[Auto Attendant プロファイルの関連付け](#)」を参照してください。

また、DC Directory のユーザ設定に対して AutoAttendant アプリケーション プロファイルが正しく設定されていることを確認してください。DC Directory のシステム プロファイルで [AA Installed] フラグが [True] に設定されている必要があります。それ以外の場合、ユーザをディレクトリに追加するときに [AutoAttendant Application Profile] が表示されず、ユーザをこのプロファイルにリンクできません。

DC Directory のユーザを追加または表示できるようにアプリケーション プロファイルを設定するには、次の手順を実行します。

1. DC Directory Administrator に接続し、[Directory] > [Cisco.com] > [CCN] を選択します。
2. [systemProfile] をクリックします。右側のパネルで [systemProfile] を右クリックし、[Properties] を選択します。
3. [Application Install Status] タブに移動します。[AA Installed] の値が [True] に設定されているかどうかを確認します。[False] に設定されている場合は、[Modify] をクリックして値を [True] に変更します。[Apply] をクリックしてから、[OK] をクリックします。
4. [Services] をクリックします。右側のパネルで [World Wide Web Publishing Service] を選択します。
5. [Restart Service] アイコンをクリックします。

タスク 5 : Cisco Customer Response Application Engine での JTAPI サブシステムの設定

Cisco CRA Engine で Java Telephony API (JTAPI) サブシステムを設定するには、次の手順を実行します。

1. CRA サーバで [Start] > [Programs] > [Cisco CRA Administrator] > [Application Administrator] の順に選択して、Cisco CallManager Administration を開始します。
2. Subsystems > JTAPI の順に選択します。
3. [JTAPI Provider(s)] フィールドに、Cisco CallManager の IP アドレスまたは DNS 名を入力します。注: シスコでは、IP アドレスを使用することをお勧めしています。これは、DNS 名を設定することで、DNS サーバが障害の発生するポイントとなるためです。
4. [User ID] フィールドに、「[タスク 3 : Cisco CallManager AutoAttendant 用の Cisco CallManager ユーザの作成](#)」で定義した Cisco CallManager のユーザ ID (例 : JTAPIUser) を入力します。
5. [Password] フィールドに、このユーザ ID に対して定義したパスワードを入力します。
6. Update をクリックして、変更内容を入力します。次のスクリーン キャプチャは、[JTAPI Provider] ページを示しています。

タスク 6 : CTI ポート グループの追加

Cisco Telephony Integration (CTI) ポート グループを追加するには、次の手順を実行します。

1. [JTAPI Configuration] ページの [CTI Port Groups] をクリックします。
2. [JTAPI Call Control Group Configuration] ページで [Add a New JTAPI Call Control Group] をクリックします。
3. [Group ID] フィールドに、一意の番号 (例 : 1) を入力します。
4. Associate CTI Ports をクリックします。次のスクリーン キャプチャは、[JTAPI Call Control Group Configuration] ページを示しています。
5. 「[タスク 2 : Cisco CallManager での CTI ポートの追加](#)」で追加した CTI ポートをすべてオンにし、[Update] をクリックします。次のスクリーン キャプチャは、[Please assign CTI Ports for this Group] ウィンドウを示しています。
6. Add をクリックして、設定した CTI ポート グループに、関連付けられたポートを追加します。

[タスク 7 : Cisco Media Termination の作成](#)

Cisco Media Termination を作成するには、次の手順を実行します。

1. Subsystems > Cisco Media の順に選択します。
2. [Add a New CMT Dialog Control Group] をクリックします。
3. [Group ID] フィールドに、一意の番号 (例 : 1) を入力します。
4. [Maximum Number of Channels] フィールドに、ライセンス済み IVR ポートの一部またはすべてを入力します (例 : 5)。
5. [Add] をクリックします。次のスクリーン キャプチャは、[Cisco Media Termination Dialog Group Configuration] ページを示しています。

[タスク 8 : 新しい Cisco CallManager AutoAttendant アプリケーションの追加](#)

新しい Cisco CallManager AutoAttendant アプリケーションを追加するには、次の手順を実行します。

1. [Applications] > [Configure Applications] の順に選択します。
2. [Application Configuration] ページで [Add a New Application] をクリックします。
3. [Application Type] ドロップダウンの矢印をクリックし、[Cisco Script Application] を選択します。
4. [Next] をクリックします。次のスクリーン キャプチャは、[Add a New Application] ページを示しています。
5. [Name] フィールドにアプリケーションの名前 (例 : AA) を入力します。
6. [ID] フィールドに、一意の番号 (例 : 1) を入力します。
7. [Maximum Number of Sessions] フィールドに、Cisco CallManager で追加した CTI ポートの数を入力します。このドキュメントのサンプルの値を使用している場合は、4 を入力します。
8. [Script] ドロップダウンの矢印をクリックして [aa.aef] を選択します。
9. [operExtn] フィールドに、人間のオペレータにより使用される電話の内線番号 (例 : 2003) を入力します。
10. [Add] をクリックします。次のスクリーン キャプチャは、[Cisco Script Application] ページを示しています。
11. [Add A New Trigger] をクリックします。

12. [Trigger Type] ドロップダウンの矢印をクリックして、[JTAPI] を選択します。
13. [Next] をクリックします。次のスクリーン キャプチャは、[Add a New Trigger] ウィンドウを示しています。
14. [CTI Route Point Directory Number] ドロップダウンの矢印をクリックし、このアプリケーションのためにダイヤルされるルート ポイントを選択します。
15. [Language] ドロップダウンの矢印をクリックし、このアプリケーションの言語を選択します。
16. [Maximum Number of Sessions] フィールドに、Cisco CallManager で追加した CTI ポートの数を入力します。このドキュメントのサンプルの値を使用している場合は、4 を入力します。
17. [Call Control Group] ドロップダウンの矢印をクリックし、「[タスク 5： CTI ポート グループの追加](#)」で設定したコール制御グループを選択します。
18. [Primary Dialog Group] ドロップダウンの矢印をクリックし、「[タスク 6： Cisco Media Termination の作成](#)」で設定したプライマリ ダイアログ グループを選択します。
19. [Add] をクリックします。次のスクリーン キャプチャは、[JTAPI Trigger Configuration] ウィンドウを示しています。
20. System > Engine の順に選択します。
21. [Engine Status] で [Running] と示されている場合と、[Subsystems Status] データで [IN_SERVICE] と示されている場合は、Cisco CallManager AutoAttendant は機能しています。Cisco CallManager に追加した CTI ルート ポイントの電話番号をダイヤルし、Cisco CallManager AutoAttendant に発信します (「[タスク 1： Cisco CallManager での CTI ルート ポイントの追加](#)」を参照)。このドキュメントのサンプルの値を使用している場合は、4000 をダイヤルします。次のスクリーン キャプチャは、[Engine] ページを示しています。

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 - Cisco Systems](#)