



Manager Assistant

- Cisco Unified Communications Manager Assistant 개요, 1 페이지
- Manager Assistant 사전 요건, 3 페이지
- 프록시 회선에 대한 Manager Assistant 작업 흐름, 4 페이지
- 공유 회선에 대한 Manager Assistant 작업 흐름, 14 페이지
- Manager Assistant 상호 작용, 33 페이지
- Manager Assistant 제한, 35 페이지
- Cisco Unified Communications Manager Assistant 문제 해결, 36 페이지

Cisco Unified Communications Manager Assistant 개요

Unified Communications Manager Assistant 기능은 보조자가 관리자 대신 통화를 처리하고 관리자 통화를 차단하고 적절히 라우팅하는 데 사용할 수 있는 플러그인입니다.

Manager Assistant에서는 최대 3500명의 관리자와 3500명의 보조자를 지원합니다. 이 만큼의 사용자를 수용하려면 관리자는 하나의 Unified Communications Manager 클러스터에 최대 3개의 Manager Assistant 애플리케이션을 구성하고 애플리케이션의 각 인스턴스에 관리자와 보조자를 할당할 수 있습니다.

Manager Assistant는 공유 회선 및 프록시 회선을 지원합니다.

Manager Assistant 아키텍처

Manager Assistant 아키텍처는 다음과 같이 구성됩니다.

- **Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA)** 서비스—Unified Communications Manager를 설치한 후 Cisco 유니파이드 Serviceability 인터페이스에서 이 서비스를 활성화합니다.
- **Assistant Console** 인터페이스—보조자가 관리자를 위해 통화를 처리하는 컴퓨터에서 Manager Assistant 기능에 액세스할 수 있습니다. Manager Assistant는 한 명의 보조자와 최대 33명의 관리자에 대한 통화를 처리합니다.
- **Cisco Unified IP Phone** 인터페이스: 관리자와 보조자는 소프트키와 Cisco Unified IP Phone 서비스 버튼을 사용하여 Manager Assistant 기능에 액세스합니다.

자세한 내용은 [Cisco 통합 커뮤니케이션 매니저 기능 구성 설명서](#)의 Manager Assistant 장을 참조하십시오.

Manager Assistant 데이터베이스 액세스 아키텍처

데이터베이스는 모든 Manager Assistant 구성 정보를 저장합니다. 관리자나 보조자가 로그인하면 Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스는 데이터베이스에서 관리자나 보조자와 관련된 데이터를 모두 검색하여 메모리에 저장합니다. 데이터베이스에는 두 가지 인터페이스가 있습니다.

- 관리자 인터페이스—관리자 전화기에서는 관리자 구성을 제외한 관리자 기능을 사용할 수 있습니다. Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스가 시작되면 Manager Assistant가 관리자를 Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스로 로그인합니다.



참 또한 방해사절, 지정전환 등의 Unified Communications Manager 고 기능에 액세스할 수 있습니다.

- 보조자 인터페이스—보조자는 Assistant Console 애플리케이션 및 Cisco Unified IP Phone을 사용하여 Manager Assistant 기능에 액세스합니다. Assistant Console 애플리케이션은 전화받기, 전환, 호전환 및 보류 같은 통화 제어 기능을 제공합니다. 보조자는 Assistant Console을 사용하여 로그인 및 로그오프하고, 보조자 환경 설정을 설정하고, 관리자 환경 설정을 구성하는 데 사용되는 관리자 구성 창을 표시합니다.

자세한 내용은 [Cisco 통합 커뮤니케이션 매니저 기능 구성 설명서](#)의 Manager Assistant 장을 참조하십시오.

소프트키

Manager Assistant는 다음 소프트키를 지원합니다.

- 재전송
- 음성메일로 호전환
- 방해사절

Manager Assistant는 다음 소프트키 템플릿을 지원합니다.

- 표준 관리자—관리자에게 프록시 모드 지원
- 표준 공유 모드 관리자—관리자에게 공유 모드 지원
- 표준 보조자—프록시 또는 공유 모드에서 보조자 지원
- 표준 사용자—시스템에서 표준 사용자 템플릿에서 사용할 수 있는 통화 처리(예: 보류 및 다이얼) 소프트키를 만듭니다.

Manager Assistant 공유 회선 개요

공유 회선 모드에서 Manager Assistant를 구성할 경우 관리자와 보조자는 디렉터리 번호(예: 8001)를 공유합니다. 보조자는 관리자를 위해 공유된 디렉터리 번호에서 통화를 처리합니다. 관리자가 8001에서 전화를 받으면 관리자 전화기와 보조자 전화기가 모두 울립니다.

공유 회선 모드에서 적용할 수 없는 Manager Assistant 기능에는 기본 도우미 선택, 도우미 감시, 통화 필터링, 모든 통화 전환이 있습니다. 보조자는 Assistant Console 애플리케이션에서 이러한 기능을 보거나 액세스할 수 없습니다.

Manager Assistant 프록시 회선 개요

프록시 회선 모드에서 Manager Assistant를 구성하는 경우 보조자는 프록시 번호를 사용하는 관리자에 대한 통화를 처리합니다. 프록시 번호는 관리자의 디렉터리 번호가 아니라 시스템에서 선택하고 보조자가 관리자 통화를 처리하기 위해 사용하는 대체 번호입니다. 프록시-회선 모드에서 관리자와 보조자는 기본 보조자 선택, 보조자 감시, 통화 필터링, 모두 전환 등을 비롯해 Manager Assistant에서 사용 가능한 모든 기능에 액세스할 수 있습니다.

Manager Assistant 사전 요건

- 사용자가 Manager Assistant 클라이언트를 릴리스 11.5 (1) SU9 및 12.0 (1) SU4에 대한 최신 버전으로 업그레이드 하기 전에 사용자가 32 또는 64 비트 Windows 플랫폼에 JRE를 설치 해야 합니다.



참고 업그레이드를 수행하기 전에 현재 시스템에 설치되어 있는 Cisco Unified Communications Manager Assistant 클라이언트를 제거해야 합니다.

- Manager Assistant는 다음과 같은 브라우저 및 플랫폼을 지원합니다.
 - Unified Communications Manager Assistant 관리 및 Assistant Console은 Internet Explorer 11(Windows 10(64비트) 이상), Firefox(Windows 10(64비트) 이상) 및 Safari(MacOS (10.x) 이상)에서 지원됩니다.
 - 고객은 Windows 10 또는 Apple MAC OS X가 실행되는 컴퓨터에서 위에 지정된 브라우저 중 하나를 열 수 있습니다.
- 다른 언어로 Manager Assistant 기능을 표시하려면 Manager Assistant를 구성하기 전에 로컬 설치 관리자를 설치합니다.
- Assistant Console 애플리케이션은 Windows 10 이상을 실행하는 컴퓨터에서 지원됩니다.

- 전화기 및 사용자를 구성하고 디바이스를 사용자에게 연결해야 합니다. 뿐만 아니라, 관리자와 보조자 간에 공유 회선을 표시할 경우 관리자 기본 회선 및 보조자 보조 회선에 동일한 디렉터리 번호를 구성해야 합니다.
- 관리자 및 보조자를 벌크로 추가하려면 Cisco Unified Communications Manager 벌크 관리 도구를 설치합니다. 자세한 내용은 벌크 관리 지침서를 참조하십시오.

프록시 회선에 대한 Manager Assistant 작업 흐름

시작하기 전에

- [Manager Assistant 사전 요건](#), 3 페이지를 검토합니다.

프로시저

	명령 또는 동작	목적
단계 1	Cisco Unified CM Assistant 구성 마법사 실행 , 4 페이지	
단계 2	프록시 회선에 대한 관리자 구성 및 보조자 할당 , 12 페이지	
단계 3	프록시 회선에 대한 보조자 회선 표시 구성 , 13 페이지	
단계 4	Assistant Console 플러그인 설치 , 32 페이지	보조자는 Assistant Console 애플리케이션 및 Cisco Unified IP Phone을 사용하여 Unified Communications Manager Assistant 기능에 액세스합니다. Assistant Console은 전화 받기, 전환, 호전환 및 보류 같은 통화 제어 기능을 제공합니다.
단계 5	관리자 및 보조자 콘솔 애플리케이션을 구성합니다.	Cisco Unified Communications Manager용 Cisco Unified Communications Manager Assistant 사용 설명서 를 참조하십시오.

Cisco Unified CM Assistant 구성 마법사 실행

Cisco Unified CM Assistant 구성 마법사를 실행하여 파티션, 발신 검색 공간 및 라우트 포인트를 자동으로 만들 수 있습니다. 마법사는 관리자 전화기, 보조자 전화기 및 다른 모든 사용자 전화기에 대한 BAT(벌크 관리 도구) 템플릿도 생성합니다. BAT 템플릿을 사용하여 관리자, 보조자 및 다른 모든 사용자를 구성할 수 있습니다. BAT에 대한 자세한 내용은 [Cisco 통합 커뮤니케이션 매니저 벌크 관리 지침서](#)의 내용을 참조하십시오.

시작하기 전에

구성 마법사가 벌크 관리 도구와 동일한 서버(Unified Communications Manager 서버)에서 실행되는지 확인하십시오.

- 단계 1 Cisco Unified CM 관리에서 다음을 선택합니다 애플리케이션 > **Cisco Unified CM Assistant** 구성 마법사.
- 단계 2 다음을 클릭하여 Cisco Unified CM Assistant 구성 마법사 프로세스를 시작합니다.
- 단계 3 관리자용 파티션 창에 이름을 입력하고 설명을 제공한 후 다음을 클릭합니다. 또는 기본 파티션 이름 및 설명을 수락할 수 있습니다.
- 단계 4 **CTI** 라우트 포인트용 파티션 창에 이름을 입력하고 설명을 제공한 후 다음을 클릭합니다. 또는 기본 CTI 라우트 포인트 이름을 수락할 수 있습니다.
- 단계 5 모든 사용자용 파티션 창에 이름을 입력하고 설명을 제공한 후 다음을 클릭합니다. 또는 모든 사용자에 대해 기본 파티션 이름 및 설명을 수락할 수 있습니다.
- 단계 6 인터콤 파티션 창에 이름을 입력하고 설명을 제공한 후 다음을 클릭합니다. 또는 기본 인터콤 파티션 이름을 수락할 수 있습니다.
- 단계 7 보조자 발신 검색 공간 창에 이름을 입력하고 설명을 제공합니다. 또는 기본 발신 검색 공간 이름 및 설명을 사용할 수 있습니다.
[이 발신 검색 공간의 경로 파티션] 아래의 [사용 가능한 파티션] 및 [선택한 파티션] 상자에는 보조자 발신 검색 공간용 파티션이 자동으로 나열됩니다. 기본값을 수락하거나 [사용 가능한 파티션] 상자에서 적절한 파티션을 선택할 수 있습니다. 위쪽 및 아래쪽 화살표를 사용하여 상자 간에 파티션을 이동합니다.
- 단계 8 다음을 클릭합니다.
- 단계 9 모든 사용자 발신 검색 공간 창에 이름을 입력하고 설명을 제공합니다. 또는 모든 사용자의 기본 발신 검색 공간 이름 및 설명을 수락할 수 있습니다.
[이 발신 검색 공간의 경로 파티션] 아래의 [사용 가능한 파티션] 및 [선택한 파티션] 상자에는 보조자 발신 검색 공간용 파티션이 자동으로 나열됩니다. 기본값을 수락하거나 [사용 가능한 파티션] 상자에서 적절한 파티션을 선택할 수 있습니다. 위쪽 및 아래쪽 화살표를 사용하여 상자 간에 파티션을 이동합니다.
- 단계 10 다음을 클릭합니다.
시스템에 기존 발신 검색 공간이 구성되어 있는 경우 기존 발신 검색 공간 창이 표시됩니다. 그렇지 않으면, 다음 단계로 진행합니다.

Manager Assistant에서 기존 발신 검색 공간에는 접두사 **Generated_Route** 포인트 및 **Generated_Everyone** 파티션을 추가해야 합니다. [사용 가능한 발신 검색 공간] 및 [선택한 발신 검색 공간] 상자에 자동으로 이러한 파티션이 나열됩니다. 위쪽 및 아래쪽 화살표를 사용하여 상자 간에 파티션을 이동합니다.
- 참고 관리자가 파티션 이름을 변경한 경우 기존 발신 검색 공간에 추가된 접두사가 변경될 수 있습니다.
- 단계 11 다음을 클릭합니다.
- 단계 12 **CTI** 라우트 포인트 창에서 CTI 라우트 포인트 이름 필드에 이름을 입력합니다. 그렇지 않으면 기본 CTI 라우트 포인트 이름을 사용합니다.
- 단계 13 드롭다운 목록에서 적절한 디바이스플을 선택합니다.
- 단계 14 라우트 포인트 디렉터리 번호를 입력합니다. 그렇지 않으면 기본 라우트 포인트 디렉터리 번호를 사용합니다.
- 단계 15 드롭다운 목록에서 적절한 번호 지정 플랜을 선택하고 다음을 클릭합니다.
- 단계 16 전화 서비스 창에서 기본 전화 서비스 이름을 입력합니다. 그렇지 않으면 기본 전화 서비스 이름을 사용합니다.
- 단계 17 드롭다운 목록에서 기본 Cisco Unified Communications Manager Assistant 서버를 선택하거나, 서버 이름 또는 IP 주소를 입력합니다.
- 단계 18 보조 전화 서비스 이름을 입력합니다. 그렇지 않으면 기본 전화 서비스 이름을 사용합니다.

단계 19 드롭다운 목록에서 보조 Cisco Unified Communications Manager 서버를 선택하거나, 서버 이름 또는 IP 주소를 입력한 후에 다음을 클릭합니다.
 확인 창이 표시됩니다. 선택한 모든 정보를 제공합니다. 정보가 올바르지 않으면 구성 프로세스를 취소하거나 이전 구성 창으로 돌아갈 수 있습니다.

단계 20 마침을 클릭합니다.
 완료되면 최종 상태 창이 표시됩니다.

구성 마법사에서 생성된 오류는 추적 파일로 보내집니다. 다음 CLI 명령을 사용하여 이 파일에 액세스합니다.
file get active log tomcat/logs/ccmadmin/log4j

다음에 수행할 작업

Cisco Unified CM Assistant 구성 마법사는 Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스 매개 변수만 생성합니다. 나머지 서비스 매개 변수는 수동으로 입력해야 합니다. 서비스 매개 변수 정보는 [프록시 회선의 Manager Assistant 서비스 매개 변수, 6 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

프록시 회선의 Manager Assistant 서비스 매개 변수

Cisco Unified CM 관리에서 다음을 선택합니다 시스템 > 서비스 매개 변수. Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스가 활성화된 서버를 선택하고 자세한 설명을 보려면 ?를 클릭합니다.

설정	설명
Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA)(활성) 매개 변수	
CTIManager(기본) IP 주소	이 매개 변수는 이 Cisco IPMA 서버가 통화를 처리하는 데 사용하는 기본 CTIManager의 IP 주소를 지정합니다. 기본값은 없습니다.
CTIManager(백업) IP 주소	이 매개 변수는 기본 CTIManager가 종료되었을 때 이 Cisco IPMA 서버가 통화를 처리하는 데 사용하는 백업 CTIManager의 IP 주소를 지정합니다. 기본값은 없습니다.
프록시 모드용 라우트 포인트 디바이스 이름	이 매개 변수는 이 Cisco IPMA 서버가 지능형 통화 라우팅을 위해 관리자의 기본 회선에 대한 모든 통화를 차단하는 CTI 라우트 포인트의 디바이스 이름을 지정합니다. IPMA 서비스를 실행하는 모든 서버에 대해 동일한 CTI 라우트 포인트 디바이스를 사용하는 것이 좋습니다. 관리자 또는 보조자가 프록시 모드를 사용하도록 구성할 경우 CTI 라우트 포인트 디바이스 이름을 구성해야 합니다.

설정	설명
CTIManager에 보안 연결을 위한 CAPF 프로파일 인스턴스 ID	이 서비스 매개 변수는 이 Manager Assistant가 CTIManager에 대한 보안 연결을 여는 데 사용할 애플리케이션 사용자 IPMASecureSysUser 에 대한 애플리케이션 CAPF 프로파일의 인스턴스 ID를 지정합니다. CTIManager 연결 보안 플래그를 활성화한 경우 이 매개 변수를 구성합니다.
클러스터 수준 매개 변수(모든 서버에 적용되는 매개 변수) 중요 고급을 클릭하여 숨겨진 매개 변수를 봅니다.	
Cisco IPMA 서버(기본) IP 주소	이 매개 변수는 기본 Cisco IPMA 서버의 IP 주소를 지정합니다. 기본값은 없습니다.
Cisco IPMA 서버(백업) IP 주소	이 매개 변수는 백업 Cisco IPMA 서버의 IP 주소를 지정합니다. 백업 서버는 기본 IPMA 서버가 실패하는 경우 IPMA 서비스를 제공합니다. 기본값은 없습니다.
Cisco IPMA 서버 포트	이 매개 변수는 IPMA Assistant Console에서 소켓 연결을 여는 Cisco IPMA 서버의 TCP/IP 포트를 지정합니다. 포트 충돌이 있는 경우 매개 변수를 변경할 수 있습니다. 기본값: 2912
Cisco IPMA Assistant Console 하트비트 간격	이 매개 변수는 Cisco IPMA 서버가 IPMA Assistant Console에 킵 얼라이브 메시지(일반적으로 하트비트라고도 함)를 보내는 간격(초)을 지정합니다. IPMA Assistant Console은 이 매개 변수에 지정된 시간이 만료되기 전에 서버에서 하트비트를 수신하지 못할 때 장애 조치를 시작합니다. 기본값: 30초
Cisco IPMA Assistant Console 요청 시간 초과	이 매개 변수는 IPMA Assistant Console이 Cisco IPMA 서버로부터 응답 수신을 기다리는 시간(초)을 지정합니다. 기본값: 30초

설정	설명
Cisco IPMA RNA 통화 착신 전환	<p>이 매개 변수는 Cisco IPMA 벨 울림에 응답 없음 (RNA) 착신 전환을 활성화할지 여부를 결정합니다. 유효한 값은 True(Cisco IPMA가 응답하지 않은 통화를 다음 사용 가능한 보조자에게 전달) 또는 False(Cisco IPMA가 착신 전환하지 않음)입니다.</p> <p>이 매개 변수는 Cisco IPMA RNA 시간 초과 매개 변수와 함께 작동합니다. Cisco IPMA RNA 시간 초과 매개 변수에 지정된 시간이 지난 후 통화가 착신 전환됩니다. 회선에 대해 음성 메일 프로필이 지정된 경우 응답하지 않은 통화를 보조자에게 착신 전환할 수 없으면 이 타이머가 만료될 때 음성 메일로 전송됩니다.</p> <p>기본값: 거짓</p>
영숫자 사용자 ID	<p>이 매개 변수는 Cisco IPMA Assistant 전화기가 영숫자 사용자 ID 또는 숫자 사용자 ID를 사용할지 여부를 결정합니다.</p> <p>기본값: True</p>
Cisco IPMA RNA 시간 초과	<p>이 매개 변수는 다음 사용 가능한 보조자에게 응답하지 않은 통화를 착신 전환하기 전에 Cisco IPMA 서버가 대기하는 시간(초)을 지정합니다. 이 매개 변수는 Cisco IPMA RNA 통화 착신 전환 매개 변수와 함께 작동합니다. Cisco IPMA RNA 통화 착신 전환 매개 변수가 True로 설정된 경우에만 착신 전환이 발생합니다.</p> <p>기본값: 10초</p>
CTIManager 연결 보안 플래그	<p>이 매개 변수는 Cisco IP 매니저 어시스턴트(Cisco IPMA) 서비스 CTIManager 연결에 대한 보안을 활성화할지 여부를 결정합니다. 활성화되면 Cisco IPMA는 애플리케이션 IPMASecureSysUser의 인스턴스 ID(CTIManager 연결 보안 플래그 및 CAPF 프로파일 인스턴스 ID 서비스 매개 변수에 지정)에 대해 구성된 CAPF 프로파일을 사용하여 CTIManager에 대한 보안 연결을 엽니다.</p> <p>기본값: 비보안</p> <p>보안을 활성화하려면 CTIManager 연결 보안 플래그 및 CAPF 프로파일 인스턴스 ID 서비스 매개 변수에서 인스턴스 ID를 선택해야 합니다.</p>

설정	설명
보조자에게 연결 실패 시 관리자에게 통화 재전송	이 매개 변수는 통화가 선택한 프록시 보조자에게 연결되지 않을 경우 Cisco Unified IP Manager Assistant 애플리케이션이 원하는 관리자에게 통화를 다시 재전송할지 여부를 결정합니다. 기본값: 거짓
고급 클러스터 수준 매개 변수 중요 Cisco IPMA 서버 IP 주소에 폴이 두 개 이상 나타나지 않도록 각 폴에 고유의 IP 주소를 구성합니다.	
여러 활성화 모드 활성화	이 매개 변수는 확장성을 위해 Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스의 여러 인스턴스를 실행해야 하는지 여부를 결정합니다. 활성화된 경우 폴 2 및 폴 3 매개 변수에 구성된 대로 다른 노드에서 Cisco IPMA를 실행할 수 있습니다. 여러 활성화 모드를 활성화하려면 Cisco IPMA의 추가 인스턴스를 실행하려는 노드의 IP 주소를 입력해야 합니다. 이러한 노드에서 Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스 매개 변수를 구성합니다. 기본값: 거짓
폴 2: Cisco IPMA 서버(기본) IP 주소	다중 활성화 모드가 활성화된 경우 이 매개 변수는 Cisco IPMA의 두 번째 인스턴스의 기본 Cisco IPMA 서버 IP 주소를 지정합니다. 이 노드에서 Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스 매개 변수를 구성합니다.
폴 2: Cisco IPMA 서버(백업) IP 주소	다중 활성화 모드가 활성화된 경우 이 매개 변수는 Cisco IPMA의 두 번째 인스턴스의 백업 Cisco IPMA 서버 IP 주소를 지정합니다. 백업 서버는 기본 IPMA 서버가 실패하는 경우 IPMA 서비스를 제공합니다. 이 노드에서 Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스 매개 변수를 구성합니다.
폴 3: Cisco IPMA 서버(기본) IP 주소	다중 활성화 모드가 활성화된 경우 이 매개 변수는 Cisco IPMA의 세 번째 인스턴스의 기본 Cisco IPMA 서버 IP 주소를 지정합니다. 이 노드에서 Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스 매개 변수를 구성합니다.

설정	설명
폴 3: Cisco IPMA 서버(백업) IP 주소	<p>다중 활성화 모드가 활성화된 경우 이 매개 변수는 Cisco IPMA의 세 번째 인스턴스의 기본 Cisco IPMA 서버 IP 주소를 지정합니다. 백업 서버는 기본 IPMA 서버가 실패하는 경우 IPMA 서비스를 제공합니다.</p> <p>이 노드에서 Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스 매개 변수를 구성합니다.</p>
클러스터 수준 매개변수(소프트키 템플릿)	
중요	관리자와 보조자를 위해 Manager Assistant 구성을 사용하려면 이러한 매개 변수를 구성합니다.
보조자 소프트키 템플릿	이 매개 변수는 자동 구성하는 동안 보조자 디바이스에 할당되는 보조자 소프트키 템플릿을 지정합니다. 이 매개 변수에 지정된 값은 Cisco IPMA Assistant 구성 페이지에서 자동 구성 확인란이 선택될 때 사용됩니다.
프록시 모드용 관리자 소프트키 템플릿	이 매개 변수는 자동 구성하는 동안 관리자 디바이스에 할당되는 프록시 모드용 관리자를 소프트키 템플릿을 지정합니다. 이 매개 변수는 프록시 모드를 사용하는 관리자에만 적용됩니다.
클러스터 수준 매개 변수(프록시 모드용 IPMA 디바이스 구성 기본값)	
관리자 파티션	이 매개 변수는 자동 구성하는 동안 IPMA가 관리자 디바이스에서 처리하는 관리자 회선에 할당되는 파티션을 정의합니다. 사용하려는 파티션이 Cisco Unified CM 관리에 이미 추가되었는지 확인합니다. Cisco IPMA 구성 마법사가 실행되는 경우 이 값을 채웁니다. 이 매개 변수는 프록시 모드를 사용하는 관리자에만 적용됩니다.
모든 사용자 파티션	이 매개 변수는 자동 구성하는 동안 관리자 디바이스의 인터콤 회선 뿐만 아니라 보조자 디바이스의 모든 프록시 회선 및 인터콤 회선에 구성되는 파티션을 지정합니다. 사용하려는 파티션이 Cisco Unified CM 관리에 이미 추가되었는지 확인합니다. Cisco IPMA 구성 마법사가 실행되는 경우 이 값을 채웁니다. 이 매개 변수는 프록시 모드를 사용하는 관리자 또는 보조자에만 적용됩니다.

설정	설명
IPMA 발신 검색 공간	이 매개 변수는 자동 구성하는 동안 IPMA이 처리하는 관리자 디바이스의 관리자 회선, 인터콤 회선 및 보조자 디바이스의 보조자 인터콤 회선에 대해 구성되는 발신 검색 공간을 지정합니다. 사용하려는 발신 검색 공간이 Cisco Unified CM 관리에 이미 추가되었는지 확인합니다. Cisco IPMA 구성 마법사가 실행되는 경우 이 값을 채웁니다. 이 매개 변수는 프록시 모드를 사용하는 관리자 또는 보조자에만 적용됩니다.
관리자 발신 검색 공간	이 매개 변수는 자동 구성하는 동안 보조자 디바이스의 프록시 회선에 구성되는 관리자 발신 검색 공간을 정의합니다. 이 발신 검색 공간은 시스템에 이미 있는 발신 검색 공간이어야 합니다. Cisco IPMA 구성 마법사가 실행되는 경우 이 값을 채웁니다. 이 매개 변수는 프록시 모드를 사용하는 보조자에만 적용됩니다.
Cisco IPMA 기본 전화 서비스	이 매개 변수는 자동 구성하는 동안 관리자/보조자 디바이스가 가입할 IP 전화 서비스를 정의합니다. Cisco IPMA 구성 마법사가 실행되는 경우 이 값을 채웁니다. 이 매개 변수는 프록시 모드를 사용하는 관리자 또는 보조자에만 적용됩니다.
Cisco IPMA 기본 전화 서비스	이 매개 변수는 자동 구성하는 동안 관리자 또는 보조자 디바이스가 가입할 보조 IP 전화 서비스를 정의합니다. Cisco IPMA 구성 마법사가 실행되는 경우 이 값을 채웁니다. 이 매개 변수는 프록시 모드를 사용하는 관리자 또는 보조자에만 적용됩니다.
클러스터 수준 매개 변수(프록시 모드용 프록시 디렉터리 번호 범위)	
시작 디렉터리 번호	이 매개 변수는 IPMA 보조자를 구성하는 동안 프록시 디렉터리 번호를 자동 생성하는 시작 번호로 사용되는 시작 디렉터리 번호를 지정합니다. 자동 생성된 프록시 회선 번호가 보조자에 사용된 후 다음 번호가 다음 보조자를 위해 생성됩니다. 이 매개 변수는 프록시 모드를 사용하는 보조자에만 적용됩니다.

설정	설명
끝 디렉터리 번호	이 매개 변수는 IPMA 보조자를 구성하는 동안 프록시 디렉터리 번호를 자동 생성하는 종료 디렉터리 번호를 지정합니다. 이 번호에서 구성이 중단됩니다. 이 매개 변수는 프록시 모드를 사용하는 보조자에만 적용됩니다.
클러스터 수준 매개 변수(프록시 모드용 프록시 디렉터리 번호 범위)	
관리자 DN에서 제거할 문자 수	이 매개 변수는 프록시 DN을 생성하는 동안 관리자 디렉터리 번호(DN)에서 제거할 문자 수를 지정합니다. 프록시 DN을 생성하면 일부 자릿수가 제거되고 접두사가 추가될 수 있습니다. 자릿수는 왼쪽부터 제거됩니다. 이 매개 변수는 프록시 모드를 사용하는 보조자에만 적용됩니다.
관리자 DN용 접두사	이 매개 변수는 프록시 DN을 생성하는 동안 관리자 DN에 추가할 접두사를 지정합니다. 프록시 DN을 생성하면 일부 자릿수가 제거되고 접두사가 추가될 수 있습니다. 이 매개 변수는 프록시 모드를 사용하는 보조자에만 적용됩니다.

프록시 회선에 대한 관리자 구성 및 보조자 할당

새 사용자를 구성하고 디바이스를 사용자에게 연결하는 방법에 대한 정보를 [Cisco 통합 커뮤니케이션 매니저 관리 지침서](#)를 참조하십시오.



참고 보조자에 대한 보조자 정보를 구성하기 전에 관리자 정보를 구성해야 합니다.

단계 1 Cisco Unified CM 관리에서 다음을 선택합니다 사용자 관리 > 최종 사용자

단계 2 찾기를 클릭합니다.

검색 결과에는 Unified Communications Manager에서 구성한 최종 사용자가 모두 표시됩니다.

단계 3 관련 링크 드롭다운 목록에서 관리자 구성을 선택하고 이동을 클릭합니다.

팁 기존 보조자 구성 정보를 보려면 [연결된 보조자] 목록에서 보조자 이름을 클릭하고 세부 정보 보기를 클릭합니다. **Cisco Unified CM Assistant** - 보조자 구성 창이 표시됩니다. 관리자 구성 정보로 돌아가려면 [연결된 보조자] 목록에서 관리자 이름을 클릭하고 세부 정보 보기를 클릭합니다.

Cisco Unified CM Assistant - 관리자 구성 창이 표시됩니다.

단계 4 디바이스 이름/프로파일 드롭다운 목록에서 디바이스 이름 또는 디바이스 프로파일을 관리자과 연결할 디바이스 이름 또는 디바이스 프로파일을 선택합니다. Manager assistant 기능이 있는 Extension Mobility에 대한 자세한 내용은 [Manager Assistant 상호 작용, 33 페이지](#)을 참조하십시오.

참고 관리자가 재택 근무하는 경우 모바일 관리자 확인란을 클릭하고 선택적으로 디바이스 이름/프로파일 드롭다운 목록에서 디바이스 프로파일을 선택합니다. 디바이스 프로파일을 선택한 후에 관리자는 Extension Mobility를 사용하여 전화기로 로그인해야만 Manager Assistant에 액세스할 수 있습니다.

단계 5 인터콤 회선 드롭다운 목록 상자에서 관리자의 인터콤 회선 표시를 선택합니다(해당되는 경우).

참고 선택한 인터콤 회선을 Manager Assistant 및 Unified Communications Manager 인터콤 기능에 적용합니다.

단계 6 보조자 풀 드롭다운 목록에서 적절한 풀 번호(1~3)를 선택합니다.

단계 7 사용 가능한 회선 선택 상자에서 Manager Assistant에서 제어할 회선을 선택하고 아래쪽 화살표를 클릭하여 [선택한 회선] 선택 상자에서 회선 표시를 만듭니다. 최대 5개의 Manager Assistant—제어되는 회선을 구성합니다.

팁 [선택한 회선] 선택 상자 및 Manager Assistant 제어에서 회선을 제거하려면 위쪽 화살표를 클릭합니다.

단계 8 자동 구성 확인란을 선택하여 소프트키 템플릿 구성, Manager Assistant 전화 서비스 가입, Manager Assistant에서 제어하는 선택한 회선 및 인터콤 회선을 위한 발신 검색 공간 및 파티션, Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스 매개 변수를 기반으로 관리자 전화기용 인터콤 회선에 대해 스피커폰으로 자동 응답 등을 자동으로 구성합니다.

참고 인터콤에 대한 자동 구성은 Cisco Unified IP Phone 7940 및 7960에 Manager Assistant 인터콤 기능을 사용하는 경우에만 적용됩니다.

단계 9 저장을 클릭합니다.

자동 구성 확인란을 선택했지만 서비스 매개 변수가 잘못된 경우 메시지가 표시됩니다. 서비스 매개 변수가 올바른지 확인하십시오. 자동 구성이 완료되면 관리자 디바이스가 재설정됩니다. 디바이스 프로파일을 구성한 경우, 관리자가 디바이스에서 로그아웃했다가 다시 로그인해야 설정이 적용됩니다.

프록시 회선에 대한 보조자 회선 표시 구성

프록시 회선은 보조자 Cisco Unified IP Phone에 표시되는 전화 회선을 지정합니다. Manager Assistant는 프록시 회선을 사용하여 관리자를 위한 통화를 관리합니다. 관리자는 보조자 전화기에서 프록시 회선으로 사용할 회선을 수동으로 구성할 수도 있고 자동 구성 확인란을 사용하여 DN을 생성하고 회선을 보조자 전화기에 추가할 수도 있습니다.



- 참고**
1. 관리자 정보를 구성하고 보조자에 대한 보조자 정보를 구성하기 전에 관리자에게 보조자를 할당해야 합니다.
 2. 보조자 전화기에서 프록시 회선을 자동으로 구성하려면 프록시 디렉터리 번호 범위 및 프록시 디렉터리 번호 접두사 섹션에서 서비스 매개 변수를 구성합니다.

단계 1 Cisco Unified CM 관리에서 다음을 선택합니다 사용자 관리 > 최종 사용자

단계 2 찾기를 클릭합니다.

단계 3 한 사용자 이름을 클릭하여 선택한 보조자에 대한 사용자 정보를 표시합니다.

최종 사용자 구성 창이 표시됩니다.

단계 4 관련 링크 드롭다운 목록에서 보조자 구성을 선택하고 이동을 클릭합니다.

참고 자동 구성 확인란을 선택한 경우 Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스 매개 변수 설정을 기준으로 소프트키 템플릿 및 인터콤 회선이 자동으로 설정됩니다. 또한 인터콤 회선에 스피커폰으로 자동 응답이 설정됩니다.

보조자 구성 창이 표시됩니다.

단계 5 디바이스 이름 드롭다운 목록에서 보조자와 연결할 디바이스 이름을 선택합니다.

단계 6 인터콤 회선 드롭다운 목록에서 보조자의 착신 인터콤 회선 표시를 선택합니다.

단계 7 기본 회선 드롭다운 목록에서 보조자의 기본 회선을 선택합니다.

단계 8 관리자 회선을 보조자 회선에 연결하려면 [보조자 회선에 대한 관리자 연결] 선택 상자에서 다음 단계를 수행합니다.

- a) 사용 가능한 회선 드롭다운 목록에서 관리자 회선과 연결할 보조자 회선을 선택합니다.
- b) 관리자 이름 드롭다운 목록에서 이 프록시 회선을 적용할 미리 구성된 관리자 이름을 선택합니다.
- c) 관리자 회선 드롭다운 목록에서 이 프록시 회선을 적용할 관리자 회선을 선택합니다.

단계 9 저장을 클릭합니다.

업데이트는 즉시 적용됩니다. 자동 구성을 선택하는 경우 보조자 디바이스가 자동으로 재설정됩니다.

공유 회선에 대한 Manager Assistant 작업 흐름

시작하기 전에

- [Manager Assistant 사전 요건, 3 페이지](#)을(를) 검토합니다.

프로시저

	명령 또는 동작	목적
단계 1	Manager Assistant 공유 회선 지원을 위한 파티션 구성, 15 페이지	Manager Assistant에서 사용되는 회선의 파티션을 구성합니다.
단계 2	Manager Assistant 공유 회선 지원에 대한 발신 검색 공간 구성, 16 페이지	관리자 및 보조자 회선에 대한 발신 검색 공간을 구성합니다.
단계 3	Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스 매개 변수 구성, 17 페이지	관리자 및 보조자에 대해 자동 구성을 사용하려면 이 매개 변수를 구성합니다.
단계 4	인터콤 설정 구성 <ul style="list-style-type: none"> • 인터콤 파티션 구성, 18 페이지 • 인터콤 발신 검색 공간 구성 • 인터콤 디렉터리 번호 구성 • 인터콤 변환 패턴 구성 	

	명령 또는 동작	목적
단계 5	여러 Manager Assistant 풀 구성, 20 페이지	많은 수의 관리자와 보조자를 지원하는 데 필요한 경우 여러 개의 풀을 구성합니다. 관리자와 보조자의 쌍을 최대 2,500개까지 관리하는 Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서버를 최대 3개까지 구성할 수 있습니다.
단계 6	Manager Assistant용 CTI에 보안 TLS 연결 구성 <ul style="list-style-type: none"> • IPMA Secure SysUser 애플리케이션 사용자 구성, 21 페이지 • CAPF 프로파일 구성, 22 페이지 • Cisco WebDialer 웹 서비스 구성, 24 페이지 	시스템을 혼합된 모드에서 실행하는 경우 이 절차를 수행합니다.
단계 7	CTI 라우트 포인트 구성, 24 페이지	Cisco 통합 커뮤니케이션 매니저 Assistant에서는 관리자로부터의 통화를 차단하고 라우팅하기 위해 CTI 라우트 포인트를 만들어야 합니다.
단계 8	관리자 및 보조자에 대한 IP 전화 서비스 구성, 25 페이지	
단계 9	관리자, 보조자 및 모든 사용자용 전화 버튼 템플릿 구성, 29 페이지	
단계 10	관리자 구성 및 공유 회선 모드에 사용할 보조자 할당, 30 페이지	
단계 11	공유 회선에 대한 보조자 회선 표시 구성, 31 페이지	
단계 12	Assistant Console 플러그인 설치, 32 페이지	보조자는 Assistant Console 애플리케이션 및 Cisco Unified IP Phone를 사용하여 Cisco 통합 커뮤니케이션 매니저 Assistant 기능에 액세스합니다. Assistant Console은 전화 받기, 전환, 호 전환 및 보류 같은 통화 제어 기능을 제공합니다.
단계 13	관리자 및 보조자 콘솔 애플리케이션을 구성합니다.	Cisco Unified Communications Manager용 Cisco Unified Communications Manager Assistant 사용 설명서를 참조하십시오.

Manager Assistant 공유 회선 지원을 위한 파티션 구성

파티션 3개(Generated_Everyone, Generated_Managers 및 Generated_Route_Point)를 만들어야 합니다.

단계 1 Cisco Unified CM 관리에서 다음을 선택합니다 통화 라우팅 > 제어 클래스 > 파티션.

단계 2 새로 추가를 클릭하여 새 파티션을 생성합니다.

단계 3 파티션 이름, 설명 필드에 경로 플랜에 고유한 파티션 이름을 입력합니다.

파티션 이름에는 영숫자 문자는 물론 공백, 하이픈(-) 및 밑줄(_)을 사용할 수 있습니다. 파티션 이름에 대한 지침은 온라인 도움말을 참조하십시오.

단계 4 파티션 이름 뒤에 쉼표(,)를 입력하고 동일한 줄에 파티션 설명을 입력합니다.

설명에는 언어와 관계없이 최대 50자를 입력할 수 있지만 큰따옴표("), 퍼센트 기호(%), 앰퍼샌드(&), 백슬래시(\), 꺾쇠괄호(<>) 또는 대괄호([])는 사용할 수 없습니다.

설명을 입력하지 않으면 Cisco Unified Communications Manager에서 자동으로 이 필드에 파티션 이름을 입력합니다.

단계 5 여러 파티션을 생성하려면 각 파티션 항목마다 한 행을 사용합니다.

단계 6 시간 일정 드롭다운 목록에서 이 파티션과 연결할 시간 일정을 선택합니다.

시간 일정에서는 파티션이 수신 통화를 받을 수 있는 시기를 지정합니다. 없음을 선택하면, 파티션이 항상 활성 상태로 유지됩니다.

단계 7 구성할 다음 라디오 버튼 중 하나를 선택하고 시간대를 구성합니다.

- 시작 디바이스—이 라디오 버튼을 선택하면 시스템은 발신 디바이스의 표준 시간대를 시간 일정과 비교하여 파티션을 수신 통화를 받는 데 사용할 수 있는지 여부를 확인합니다.
- 특정 표준 시간대—이 라디오 버튼을 선택한 후에 드롭다운 목록에서 표준 시간대를 선택합니다. 시스템은 선택한 표준 시간대를 시간 일정과 비교하여 수신 통화를 받는 데 파티션을 사용할 수 있는지 여부를 확인합니다.

단계 8 저장을 클릭합니다.

Manager Assistant 공유 회선 지원을 위한 파티션 이름 지침

발신 검색 공간의 파티션 목록에서 최대 문자 수는 1024자로 제한됩니다. 즉, CSS의 최대 파티션 수는 파티션 이름의 길이에 따라 달라집니다. 다음 표를 사용하여 파티션 이름이 고정 길이인 경우 발신 검색 공간에 추가할 수 있는 최대 파티션 수를 결정합니다.

표 1: 파티션 이름 지침

파티션 이름 길이	최대 파티션 수
2자	340
3자	256
4자	204
5자	172
...	...
10자	92
15자	64

Manager Assistant 공유 회선 지원에 대한 발신 검색 공간 구성

발신 검색 공간은 일반적으로 디바이스에 할당되어 있는 정렬된 경로 파티션 목록입니다. 발신 검색 공간은 통화를 완료하려고 시도할 때 발신 디바이스에서 검색할 수 있는 파티션을 결정합니다.

두 발신 검색 공간(Generated_CSS_I_E 및 Generated_CSS_M_E)을 만들어야합니다.

단계 1 Cisco Unified CM 관리에서 다음을 선택합니다 통화 라우팅 > 제어 클래스 > 발신 검색 공간.

단계 2 새로 추가를 클릭합니다.

단계 3 이름 필드에 이름을 입력합니다.

각 발신 검색 공간 이름은 시스템에 고유해야 합니다. 이 이름은 최대 50자의 영숫자로 구성되고 공백, 마침표(.), 하이픈(-) 및 밑줄(_) 조합이 포함될 수 있습니다.

단계 4 설명 필드에 설명을 입력합니다.

설명에는 언어와 관계없이 최대 50자를 입력할 수 있지만 큰따옴표("), 퍼센트 기호(%), 앰퍼샌드(&), 백슬래시(\) 또는 꺾쇠괄호(<>)는 사용할 수 없습니다.

단계 5 사용 가능한 파티션 드롭다운 목록에서 다음 단계 중 하나를 수행합니다.

- 단일 파티션의 경우 해당 파티션을 선택합니다.
- 여러 파티션의 경우 컨트롤(CTRL) 키를 누른 상태에서 해당 파티션을 선택합니다.

단계 6 상자 사이에서 아래쪽 화살표를 선택하여 선택한 파티션 필드로 파티션을 이동합니다.

단계 7 (선택 사항) 선택한 파티션 상자 오른쪽의 화살표 키를 사용하여 선택한 파티션의 우선 순위를 변경합니다.

단계 8 저장을 클릭합니다.

Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스 매개 변수 구성

관리자와 보조자를 위해 Manager Assistant 구성을 사용하려면 Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스 매개 변수를 구성합니다. 모든 Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA)에 대해 클러스터 수준 매개 변수를 한 번, 그리고 설치된 각 Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스에 대해 일반 매개 변수를 지정해야 합니다.

단계 1 Cisco Unified CM 관리에서 다음을 선택합니다 시스템 > 서비스 매개 변수.

단계 2 서버 드롭다운 목록에서 Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스가 활성화된 서버를 선택합니다.

단계 3 서비스 드롭다운 목록에서 **Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA)** 서비스를 선택합니다.

매개 변수를 나열하는 서비스 매개 변수 구성 창이 표시됩니다.

단계 4 **Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA)** 매개 변수, 클러스터 수준 매개 변수(모든 서버에 적용되는 매개 변수) 및 클러스터 수준 매개 변수(소프트키 템플릿)를 구성합니다.

자세한 설명을 보려면 ?를 클릭하십시오.

단계 5 저장을 클릭합니다.

인터콤 설정 구성

프로시저

	명령 또는 동작	목적
단계 1	인터콤 파티션 구성, 18 페이지	
단계 2	인터콤 발신 검색 공간 구성, 19 페이지	
단계 3	인터콤 디렉터리 번호 구성, 19 페이지	
단계 4	인터콤 변환 패턴 구성, 19 페이지	

인터콤 파티션 구성

단계 1 Cisco Unified CM 관리에서 다음을 선택합니다 통화 라우팅 > 인터콤 > 인터콤 경로 파티션.

인터콤 파티션 패턴 찾기 및 나열 창이 나타납니다.

단계 2 새로 추가를 클릭합니다.

새 인터콤 파티션 추가 창이 나타납니다.

단계 3 인터콤 파티션 정보 섹션의 이름 상자에, 추가할 인터콤 파티션의 이름 및 설명을 입력합니다.

참고 여러 파티션을 입력하려면 각 파티션 항목마다 하나의 회선을 사용합니다. 최대 75개의 파티션을 입력할 수 있습니다. 이름과 설명으로 최대 총 1,475자를 사용할 수 있습니다. 파티션 이름은 50자를 초과할 수 없습니다. 각 줄에서 쉼표(,)를 사용하여 파티션 이름과 설명을 구분하십시오. 설명을 입력하지 않으면 Unified Communications Manager에서 파티션 이름을 설명으로 사용합니다.

단계 4 저장을 클릭합니다.

단계 5 구성할 파티션을 찾습니다.

인터콤 파티션 구성 창이 표시됩니다.

단계 6 [인터콤 파티션 구성] 필드 영역에서 필드를 구성합니다. 필드 및 해당 구성 옵션에 대한 자세한 내용은 온라인 도움말을 참조하십시오.

단계 7 저장을 클릭합니다.

인터콤 파티션 구성 창이 나타납니다.

단계 8 설정을 적절히 입력합니다. 인터콤 파티션 구성 매개 변수에 대한 자세한 내용은 온라인 도움말을 참조하십시오.

단계 9 저장을 클릭합니다.

단계 10 구성 적용을 클릭합니다.

인터콤 발신 검색 공간 구성

단계 1 메뉴 모음에서 통화 라우팅 > 인터콤 > 인터콤 발신 검색 공간을 선택합니다.

단계 2 새로 추가를 클릭합니다.

단계 3 [인터콤 발신 검색 공간] 필드 영역에서 필드를 구성합니다. 필드 및 관련 구성 옵션에 대한 자세한 내용은 온라인 도움말을 참조하십시오.

단계 4 저장을 클릭합니다.

인터콤 디렉터리 번호 구성

단계 1 통화 라우팅 > 인터콤 > 인터콤 디렉터리 번호를 선택합니다.

인터콤 디렉터리 번호 찾기 및 나열 창이 표시됩니다.

단계 2 특정 인터콤 디렉터리 번호를 찾으려면 검색 조건을 입력하고 찾기를 클릭합니다.

검색 조건과 일치하는 인터콤 디렉터리 번호 목록이 표시됩니다.

단계 3 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

a) 인터콤 디렉터리 번호를 추가하려면 새로 추가 버튼을 클릭합니다.

b) 인터콤 디렉터리 번호를 업데이트하려면 업데이트할 인터콤 디렉터리 번호를 클릭합니다.

인터콤 디렉터리 번호 구성 창이 표시됩니다.

단계 4 [인터콤 디렉터리 번호 구성] 필드 영역에서 필드를 구성합니다. 필드 및 관련 구성 옵션에 대한 자세한 내용은 온라인 도움말을 참조하십시오.

단계 5 저장을 클릭합니다.

단계 6 구성 적용을 클릭합니다.

단계 7 전화 재설정을 클릭합니다.

단계 8 디바이스를 재시작합니다.

다시 시작하는 동안 게이트웨이의 전화가 끊어질 수 있습니다.

인터콤 변환 패턴 구성

단계 1 통화 라우팅 > 인터콤 > 인터콤 변환 패턴을 선택합니다.

인터콤 변환 패턴 찾기 및 나열 창이 나타납니다.

단계 2 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

a) 기존 인터콤 변환 패턴을 복사하려면 구성할 파티션을 찾아 복사할 인터콤 변환 패턴 옆에 있는 복사 버튼을 클릭합니다.

b) 새 인터콤 변환 패턴을 추가하려면 새로 추가를 클릭합니다.

단계 3 [인터콤 변환 패턴 구성] 필드 영역에서 필드를 구성합니다. 필드 및 관련 구성 옵션에 대한 자세한 내용은 온라인 도움말을 참조하십시오.

단계 4 저장을 클릭합니다.

선택한 파티션, 경로 패턴 및 번호 지정 플랜 조합을 사용하는 인터콤 변환 패턴이 고유한지 확인합니다. 중복 항목을 나타내는 오류 메시지가 표시되는 경우 경로 패턴이나 헌트 파일럿, 변환 패턴, 디렉터리 번호, 통화 지정 보류 번호, 통화 당겨 받기 번호 또는 Meet-Me 구성 창을 확인합니다.

인터콤 변환 패턴 구성 창에는 새로 구성된 인터콤 변환 패턴이 표시됩니다.

다음에 수행할 작업

공유 회선에 대한 Manager Assistant 작업 흐름, 14 페이지를 참조하여 완료할 다음 작업을 결정합니다.

여러 Manager Assistant 풀 구성

단계 1 Cisco Unified CM 관리에서 다음을 선택합니다 시스템 > 서비스 매개 변수.

단계 2 서버 드롭다운 목록에서 Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스가 활성화된 서버를 선택합니다.

단계 3 서비스 드롭다운 목록에서 Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스를 선택합니다. 매개 변수를 나열하는 서비스 매개 변수 구성 창이 표시됩니다.

단계 4 고급을 클릭합니다. 클러스터 수준 매개 변수(모든 서버에 적용되는 매개 변수)용 고급 매개 변수가 표시됩니다.

단계 5 클러스터 수준 매개 변수(모든 서버에 적용되는 매개 변수)에 여러 관리자 보조자를 추가하려면 다음 매개 변수를 구성합니다.

- 여러 활성화 모드 활성화—기본값은 False입니다. 이 매개 변수를 [참]으로 설정하면 관리자가 다중 풀을 사용하여 최대 7,000명의 관리자와 보조자를 구성할 수 있습니다.
- 풀 2: Cisco IPMA 서버(기본) IP 주소—기본값 없음. 관리자가 이 IP 주소를 수동으로 입력해야 합니다. 관리자는 최대 2500개 관리자 및 보조자에 이 주소를 할당할 수 있습니다.
- 풀 2: Cisco IPMA 서버(백업) IP 주소—기본값 없음. 관리자가 이 IP 주소를 수동으로 입력해야 합니다.
- 풀 3: Cisco IPMA 서버(기본) IP 주소—기본값 없음. 관리자가 이 IP 주소를 수동으로 입력해야 하고 이 주소에 최대 2500개 관리자 및 보조자를 지정할 수 있습니다.
- 풀 3: Cisco IPMA 서버(백업) IP 주소—기본값 없음. 관리자가 이 IP 주소를 수동으로 입력해야 합니다.

자세한 설명을 보려면 ?를 클릭하십시오.

단계 6 저장을 클릭합니다.

다음에 수행할 작업

공유 회선에 대한 [Manager Assistant 작업 흐름, 14 페이지](#)를 참조하여 완료할 다음 작업을 결정합니다.

Manager Assistant용 CTI에 보안 TLS 연결 구성

Manager Assistant는 WDSecureSysUser 애플리케이션 사용자 인증서를 사용하여 CTI에 보안 TLS 연결을 설정한 후 전화를 겁니다.

WDSecureSysUser 애플리케이션 사용자를 구성하여 보안 TLS 연결을 설정하려면 다음 작업을 수행합니다.

시작하기 전에

- Cisco CTL 클라이언트를 설치하고 구성합니다.
CTL 클라이언트에 대한 자세한 내용은 참조하십시오 [Cisco 통합 커뮤니케이션 매니저 보안 설명서](#).
- 엔터프라이즈 매개 변수 구성 창의 클러스터 보안 모드가 **1**(혼합 모드)인지 확인합니다. 시스템을 혼합 모드에서 작동하면 시스템의 다른 보안 기능에 영향을 미칩니다. 시스템이 현재 혼합 모드에서 실행되지 않으면, 이러한 상호 작용을 이해할 때까지 혼합 모드로 전환하지 마십시오. 자세한 내용은 [Cisco 통합 커뮤니케이션 매니저 보안 설명서](#)를 참고하십시오.
- 엔터프라이즈 매개 변수 구성 창의 클러스터 **SIPOAuth** 모드가 활성화됨인지 확인합니다.
- 첫 번째 노드에서 Cisco Certificate Authority Proxy Function(CAPF) 서비스를 활성화합니다.

프로시저

	명령 또는 동작	목적
단계 1	IPMASecureSysUser 애플리케이션 사용자 구성, 21 페이지	IPMASecureSysUser 애플리케이션 사용자를 구성합니다.
단계 2	CAPF 프로파일 구성, 22 페이지	IPMASecureSysUser 애플리케이션 사용자에 대한 CAPF(Certificate Authority Proxy Function) 프로파일을 구성합니다.
단계 3	Cisco WebDialer 웹 서비스 구성, 24 페이지	Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스에 대한 서비스 매개 변수를 구성합니다.

IPMASecureSysUser 애플리케이션 사용자 구성

IPMASecureSysUser 애플리케이션 사용자를 구성하려면 이 절차를 사용합니다.

단계 1 Cisco Unified CM 관리에서 다음을 선택합니다 사용자 관리 > 애플리케이션 사용자.

단계 2 찾기를 클릭합니다.

단계 3 애플리케이션 사용자 찾기 및 나열 창에서 **WDSecureSysUser**를 선택합니다.

단계 4 애플리케이션 사용자 구성 창의 필드를 구성하고 저장을 클릭합니다.

CAPF 프로파일 구성

CAPF(Certificate Authority Proxy Function)는 보안 인증서를 발급하고 인증하는 작업을 수행하는 구성 요소입니다. 애플리케이션 사용자 CAPF 프로파일을 만들 때 프로파일은 구성 세부 정보를 사용하여 애플리케이션에 대한 보안 연결을 엮습니다.

단계 1 Cisco Unified CM 관리에서 다음을 선택합니다 사용자 관리 > 애플리케이션 사용자 **CAPF** 프로파일.

단계 2 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- 새 CAPF 프로파일을 추가하려면 찾기 창에서 새로 추가를 클릭합니다.
- 기존 프로파일을 복사하려면 적절한 프로파일 찾아 복사 열에 있는 해당 레코드에 대한 복사 아이콘을 클릭합니다.

기존 항목을 업데이트하려면 해당 프로파일을 찾아 표시합니다.

단계 3 관련 CAPF 프로파일 필드를 구성하거나 업데이트합니다. 필드 및 해당 구성 옵션에 대한 정보는 관련 항목 섹션을 참조하십시오.

단계 4 저장을 클릭합니다.

단계 5 보안을 사용하려는 각 애플리케이션 및 최종 사용자에 대해 절차를 반복합니다.

CAPF 프로파일 설정

설정	설명
애플리케이션 사용자	드롭다운 목록에서 CAPF 작업의 애플리케이션 사용자를 선택합니다. 이 설정은 구성된 애플리케이션 사용자를 표시합니다. 이 설정은 최종 사용자 CAPF 프로파일 창에 나타나지 않습니다.
최종 사용자 ID	드롭다운 목록에서 CAPF 작업의 최종 사용자를 선택합니다. 이 설정은 구성된 최종 사용자를 표시합니다. 이 설정은 애플리케이션 CAPF 프로파일 창에 나타나지 않습니다.

설정	설명
인스턴스 ID	<p>1 ~ 128자의 영숫자(a-z, A-Z, 0-9)를 입력합니다. 인스턴스 ID는 인증서 작업의 사용자를 식별합니다.</p> <p>다중 애플리케이션 연결(인스턴스)을 구성할 수 있습니다. 애플리케이션과 CTIManager 간 연결을 보호하려면 애플리케이션 PC(최종 사용자의 경우) 또는 서버(애플리케이션 사용자의 경우)에서 실행되는 각 인스턴스에 고유 인증서가 있어야 합니다.</p> <p>이 필드는 웹 서비스 및 애플리케이션을 지원하는 CTIManager에 보안 연결(Secure Connection to CTIManager) 서비스 파라미터에 대한 CAPF 프로파일 인스턴스 ID와 관련되어 있습니다.</p>
인증서 작업	<p>드롭다운 목록에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 보류 중인 작업 없음 - 이 메시지는 인증서 작업이 발생하지 않을 때 표시됩니다. (기본 설정) • 설치/업그레이드 - 이 옵션은 새 인증서를 설치하거나 애플리케이션의 기존 LSC를 업그레이드합니다.
인증 모드	<p>설치/업그레이드 인증서 작업에 대한 인증 모드는 [인증 문자열별]이며, 이는 사용자 또는 관리자가 JTAPI/TSP 기본 설정 창에서 CAPF 인증 문자열을 입력하는 경우에만 CAPF에서 LSC 설치/업그레이드 또는 문제 해결을 수행함을 나타냅니다.</p>
인증 문자열	<p>자체 인증 문자열을 생성하려면 고유 문자열을 입력합니다.</p> <p>각 문자열은 4~10자를 포함해야 합니다.</p> <p>LSC 인증서를 설치 또는 업그레이드하려면 관리자가 애플리케이션 PC의 JTAPI/TSP 기본 설정 GUI에 인증 문자열을 입력해야 합니다. 이 문자열은 일회용으로, 인스턴스에 대한 문자열을 사용한 후에는 다시 사용할 수 없습니다.</p>
문자열 생성	<p>인증 문자열을 자동으로 생성하려면 이 버튼을 클릭합니다. 4~10자리 인증 문자열은 인증 문자열 필드에 나타납니다.</p>
키 크기(비트)	<p>드롭다운 목록에서 인증서의 키 크기를 선택합니다. 기본 설정은 1024입니다. 기타 키 크기 옵션은 512입니다.</p> <p>키 생성은 우선 순위가 낮게 설정되어 있어, 작업이 수행되는 동안 애플리케이션이 작동됩니다. 키 생성에는 최대 30분 이상이 소요될 수 있습니다.</p>

설정	설명
작업 완료 시간	이 필드는 모든 인증서 작업을 지원하며, 해당 작업을 완료해야 하는 날짜 및 시간을 지정합니다. 표시되는 값이 첫 번째 노드에 적용됩니다. 이 설정은 인증서 작업을 완료해야 하는 기본 일수를 지정하는 CAPF 작업 유효 기간(CAPF Operation Expires in)(일) 엔터프라이즈 매개 변수와 함께 사용됩니다. 이 매개 변수를 언제든지 업데이트할 수 있습니다.
인증서 작업 상태	이 필드에는 인증서 작업의 진행 상태(예: 보류 중, 실패 또는 성공)가 표시됩니다. 이 필드에 표시되는 정보를 변경할 수 없습니다.

Cisco WebDialer 웹 서비스 구성

단계 1 Cisco Unified CM 관리에서 다음을 선택합니다 시스템 > 서비스 매개 변수.

단계 2 서버 드롭다운 목록에서 Cisco WebDialer 웹 서비스가 활성화된 서버를 선택합니다.

단계 3 서비스 드롭다운 목록에서 **Cisco WebDialer** 웹 서비스를 선택합니다.
매개 변수 목록이 나타납니다.

단계 4 CTIManager 연결 보안 플러그 및 CAPF 프로파일 인스턴스 ID로 이동하고 보안 연결을 위해 CTIManager 매개 변수로 업데이트합니다.

매개 변수 설명을 보려면 매개 변수 이름 링크를 클릭합니다.

참고 CTIManager는 IPv4 및 IPv6 주소를 지원합니다.

단계 5 저장을 클릭합니다.

단계 6 서비스가 활성화된 각 서버에서 이 절차를 반복합니다.

다음에 수행할 작업

[공유 회선에 대한 Manager Assistant 작업 흐름, 14 페이지](#)를 참조하여 완료할 다음 작업을 결정합니다.

CTI 라우트 포인트 구성

단계 1 Cisco Unified CM 관리에서 다음을 선택합니다 디바이스 > **CTI** 라우트 포인트.

단계 2 새로 추가를 클릭합니다.
CTI 라우트 포인트 구성 창이 표시됩니다.

단계 3 디바이스 이름 필드에 디바이스 이름을 입력합니다.

- 단계 4 디바이스폴 드롭다운 목록에서 기본값을 선택합니다.
- 단계 5 발신 검색 공간드롭다운 목록에서 **Generated_CSS_M_E**를 선택합니다.
- 단계 6 디바이스폴 발신자 변환 **CSS** 사용 확인란을 선택합니다.
- 단계 7 저장을 클릭합니다.
추가 성공 상태 메시지가 표시됩니다.
- 단계 8 [연결] 영역에서 회선 [1] - 새 **DN** 추가를 클릭합니다.
디렉터리 번호 구성 창이 표시됩니다.
- 단계 9 디렉터리 번호 필드에 디렉터리 번호를 입력합니다.
- 단계 10 경로 파티션 드롭다운 목록에서 **Generated_Route_Point**를 선택합니다.
- 단계 11 저장을 클릭합니다.

관리자 및 보조자에 대한 IP 전화 서비스 구성

- 단계 1 Cisco Unified CM 관리에서 다음을 선택합니다 디바이스 > 디바이스 설정 > 전화 서비스.
- 단계 2 새로 추가를 클릭합니다.
IP Phone 서비스 구성 창이 표시됩니다.
- 단계 3 관리자 및 보조자의 지원되는 각 전화기에 대해 필수 필드를 입력하고 저장을 클릭합니다. 필드 및 해당 구성 옵션에 대한 자세한 내용은 [Cisco IP Phone 서비스, 구성 필드, 25 페이지](#)를 참조하십시오.
업데이트 성공 메시지가 표시됩니다.

Cisco IP Phone 서비스, 구성 필드

필드	설명
서비스 정보	

필드	설명
서비스 이름	<p>서비스의 이름을 입력합니다. 서비스가 엔터프라이즈 가입으로 표시되지 않을 경우 서비스에 가입(예: Cisco Unified Communications 셀프 서비스 포털 아래)시킬 수 있는 영역에 서비스 이름이 표시됩니다.</p> <p>최대 128자의 서비스 이름을 입력합니다.</p> <p>Java MIDlet 서비스의 서비스 이름은 JAD(Java Application Descriptor) 파일에 정의된 이름과 정확히 일치해야 합니다.</p> <p>참고 Unified Communications Manager 동일한 이름으로 IP 전화 서비스를 두 개 이상 생성할 수 있습니다. 전화기 사용자 전체 또는 대부분이 고급 사용자이거나 관리자가 항상 IP 전화 서비스를 구성하는 경우를 제외하고는 이처럼 동일한 이름을 사용하는 것은 권장하지 않습니다. AXL 또는 타사 도구에서 구성을 위해 IP 전화 서비스 목록에 액세스하는 경우 IP 전화 서비스에 고유한 이름을 사용해야 합니다.</p> <p>참고 서비스 URL이 사용자 정의된 외부 URL을 가리키는 경우 전화기의 디바이스 로캘에 따라 서비스 이름을 지역화할 수 없습니다. 서비스 이름은 영문자로만 표시됩니다.</p>
ASCII 서비스 이름	<p>전화기에서 유니코드를 표시할 수 없는 경우에 표시될 서비스의 이름을 입력합니다.</p>
서비스 설명	<p>서비스에서 제공하는 내용에 대한 설명을 입력합니다. 설명에는 언어와 관계없이 최대 50자가 포함될 수 있지만 큰따옴표(") 또는 작은 따옴표(')는 사용할 수 없습니다.</p>

필드	설명
서비스 URL	<p>IP 전화 서비스 애플리케이션이 있는 서버의 URL을 입력합니다. 이 서버는 Unified Communications Manager 클러스터의 서버와 상관없이 유지되어야 합니다. Unified Communications Manager 서버 또는 Unified Communications Manager와 연결된 서버(예: TFTP 서버 또는 디렉토리 데이터베이스 게시자 서버)는 지정하지 마십시오.</p> <p>서비스를 사용할 수 있으려면 Unified Communications Manager 클러스터의 전화기가 서버에 대한 네트워크 연결을 유지해야 합니다.</p> <p>Cisco에서 서명한 Java MIDlet의 경우 JAD 파일을 다운로드할 수 있는 위치(예: Java MIDlet이 통신하는 웹 서버 또는 백엔드 애플리케이션 서버)를 입력합니다.</p> <p>Cisco에서 제공하는 기본 서비스의 경우 기본 서비스 URL은 <code>Application: Cisco/<서비스 이름></code>으로 표시됩니다. 예를 들어, <code>Application: Cisco/CorporateDirectory</code>입니다. Cisco에서 제공하는 기본 서비스의 서비스 URL을 수정하는 경우 서비스 프로비저닝 설정으로 [모두]를 구성했는지 확인합니다. 이 설정은 전화기, 엔터프라이즈 매개 변수 및 일반 전화 프로파일 구성 창에 표시됩니다. 예를 들어, 사용자 정의 기업 디렉토리를 사용하므로 <code>Application: Cisco/CorporateDirectory</code>를 사용자 정의 디렉토리의 외부 서비스 URL로 변경합니다. 이 경우 서비스 프로비저닝 값을 둘 다로 설정합니다.</p>
보안-서비스 URL	<p>Cisco Unified IP Phone 서비스 애플리케이션이 있는 서버의 URL을 입력합니다. 이 서버는 Unified Communications Manager 클러스터의 서버와 상관없이 유지되어야 합니다. Unified Communications Manager 서버 또는 Unified Communications Manager와 연결된 서버(예: TFTP 서버 또는 퍼블리셔 데이터베이스 서버)는 지정하지 마십시오.</p> <p>서비스를 사용할 수 있으려면 Unified Communications Manager 클러스터의 전화기가 서버에 대한 네트워크 연결을 유지해야 합니다.</p> <p>참고 보안 서비스 URL을 제공하지 않는 경우 디바이스는 비보안 URL을 사용합니다. 보안 URL과 비보안 URL을 모두 제공하는 경우 디바이스에서 해당 기능에 따라 적절한 URL을 선택합니다.</p>
서비스 카테고리	<p>서비스 애플리케이션 유형(XML 또는 Java MIDlet)을 선택합니다.</p> <p>Java MIDlet을 선택하면 전화기에서 업데이트된 구성 파일을 수신할 때 전화기는 지정된 서비스 URL로부터 Cisco에서 서명한 MIDlet 애플리케이션(JAD 및 JAR)을 가져와서 애플리케이션을 설치합니다.</p>

필드	설명
서비스 유형	<p>전화기의 [서비스], [디렉터리] 또는 [메시지] 버튼 또는 옵션 중 어떤 항목으로 서비스를 설정할지 선택합니다(단, 전화기에 이러한 버튼 또는 옵션이 있는 경우) 이러한 버튼 또는 옵션 중 전화기에서 지원할 항목을 결정하려면 현재 전화기 모델을 지원하는 <i>Cisco Unified IP Phone</i> 관리 지침서를 참조하십시오.</p>
서비스 공급업체	<p>서비스 공급업체 또는 제조업체를 지정할 수 있습니다. 이 필드는 XML 애플리케이션의 경우 선택 항목이지만, Cisco에서 서명한 Java MIDlet의 경우에는 필수 항목입니다.</p> <p>Cisco에서 서명한 Java MIDlet의 경우 이 필드에 입력하는 값은 MIDlet JAD 파일에 정의된 공급업체와 정확히 일치해야 합니다.</p> <p>Cisco에서 제공하는 기본 서비스에 대해 이 필드는 빈 것으로 표시됩니다.</p> <p>최대 64자를 입력할 수 있습니다.</p>
서비스 버전	<p>애플리케이션에 대한 버전 번호를 입력합니다.</p> <p>XML 애플리케이션의 경우 이 필드는 선택 항목이며 정보 제공을 위해 사용됩니다. Cisco에서 서명한 Java MIDlet의 경우 다음 정보를 고려하십시오.</p> <ul style="list-style-type: none"> 버전을 입력하는 경우 서비스 버전은 JAD 파일에 정의된 버전과 정확히 일치해야 합니다. 버전을 입력하는 경우 버전이 전화기에 설치된 버전과 다르면 전화기는 MIDlet을 업그레이드하거나 다운그레이드합니다. 이 필드를 비워 두면 서비스 URL에서 버전이 검색됩니다. 이 필드를 비워 두면 전화기가 Unified Communications Manager에 등록되는 경우에 항상, 그리고 Cisco에서 서명한 Java MIDlet이 시작될 때마다 전화기에서 JAD 파일을 다운로드하려고 합니다. 이를 통해 전화기에서는 항상 Cisco에서 서명한 최신 버전의 Java MIDlet이 실행될 수 있으므로 서비스 버전 필드를 수동으로 업데이트할 필요가 없습니다. <p>Cisco에서 제공하는 기본 서비스에 대해 이 필드는 빈 것으로 표시됩니다.</p> <p>이 필드에는 숫자 및 마침표를 입력할 수 있습니다(최대 16자 ASCII).</p>
활성화	<p>Cisco Unified CM 관리에서 구성을 제거하지 않고(데이터베이스에서 서비스를 제거하지 않고)도 서비스를 활성화하거나 비활성화할 수 있습니다.</p> <p>확인란의 선택을 취소하면 전화기 구성 파일 및 전화기에서 서비스가 제거됩니다.</p>

필드	설명
서비스 매개 변수 정보	
파라미터	<p>이 IP 전화 서비스에 적용되는 서비스 매개 변수가 나열됩니다. 다음 버튼을 사용하여 이 창에 대한 서비스 매개 변수를 구성합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 새 매개 변수—이 IP 전화 서비스에 대해 새 서비스 매개 변수를 구성할 수 있는 Cisco Unified IP 전화 서비스 매개 변수 구성 창을 표시하려면 이 버튼을 클릭합니다. • 매개 변수 편집—매개 변수 창에 표시되는 서비스 매개 변수를 강조 표시한 다음 이 버튼을 클릭하여 현재 IP 전화 서비스에 대해 선택한 서비스 매개 변수를 편집할 수 있는 Cisco Unified IP 전화 서비스 매개 변수 구성 창을 표시합니다. • 매개 변수 삭제—매개 변수 창에 표시되는 서비스 매개 변수를 강조 표시한 다음 이 버튼을 클릭하여 이 IP 전화 서비스에 대한 서비스 매개 변수를 삭제합니다. 팝업 창에 삭제를 확인하는 메시지가 표시됩니다.

관리자, 보조자 및 모든 사용자용 전화 버튼 템플릿 구성

이 섹션의 절차에서는 관리자 및 보조자를 위해 전화기 버튼을 구성하는 방법을 설명합니다.

프로시저

	명령 또는 동작	목적
단계 1	Manager Assistant에 대한 전화기 버튼 템플릿 구성, 29 페이지	회선 또는 단축 다이얼 키에 관리자 및 보조자 버튼 기능을 할당하려면 이 단계를 수행합니다.
단계 2	Manager Assistant 버튼 템플릿을 전화기와 연결, 30 페이지	전화기에 대해 관리자 및 보조자 버튼을 구성하려면 이 단계를 수행합니다.

Manager Assistant에 대한 전화기 버튼 템플릿 구성

Manager Assistant 기능에 대한 전화기 버튼 템플릿을 구성하려면 이 절차를 사용합니다.

단계 1 Cisco Unified CM 관리에서 다음을 선택합니다 디바이스 > 디바이스 설정 > 전화기 버튼 템플릿.

단계 2 [찾기]를 클릭하여 지원 되는 전화기 템플릿 목록을 표시합니다.

단계 3 새 전화기 버튼 템플릿을 생성하려면 다음 단계를 수행합니다. 그렇지 않으면 다음 단계로 진행합니다.

- a) 전화기의 모델에 대한 기본 템플릿을 선택하고 복사를 클릭합니다.
- b) 전화기 버튼 템플릿 정보 필드에 템플릿의 새 이름을 입력합니다.
- c) 저장을 클릭합니다.

단계 4 기존 템플릿에 전화기 버튼을 추가하려는 경우 다음 단계를 수행합니다.

- a) 찾기를 클릭하고 검색 기준을 입력합니다.
- b) 기존 템플릿을 선택합니다.

단계 5 회선 드롭다운 목록에서 템플릿에 추가하려는 기능을 선택합니다.

단계 6 저장을 클릭합니다.

단계 7 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- 이미 디바이스와 연결되어 있는 템플릿을 수정한 경우 구성 적용을 클릭하여 디바이스를 다시 시작합니다.
- 새 소프트키 템플릿을 생성한 경우 템플릿을 디바이스에 연결하고 다시 시작합니다.

Manager Assistant 버튼 템플릿을 전화기와 연결

시작하기 전에

[Manager Assistant에 대한 전화기 버튼 템플릿 구성, 29 페이지](#)

단계 1 Cisco Unified CM 관리에서 다음을 선택합니다 디바이스 > 전화기

단계 2 찾기를 클릭하여 구성된 전화기 목록을 표시합니다.

단계 3 전화기 버튼 템플릿을 추가할 전화기를 선택합니다.

단계 4 전화기 버튼 템플릿 드롭다운 목록에서 새 기능 버튼을 포함하는 새 전화기 버튼 템플릿을 선택합니다.

단계 5 저장을 클릭합니다.

전화기 설정을 업데이트하려면 재설정을 누르라는 메시지가 포함된 대화 상자가 표시됩니다.

관리자 구성 및 공유 회선 모드에 사용할 보조자 할당

단계 1 Cisco Unified CM 관리에서 다음을 선택합니다 사용자 관리 > 최종 사용자

단계 2 찾기를 클릭합니다.

검색 결과에는 Unified Communications Manager에서 구성한 최종 사용자가 모두 표시됩니다.

단계 3 관련 링크 드롭다운 목록에서 관리자 구성을 선택하고 이동을 클릭합니다.

단계 4 소프트키 템플릿을 자동으로 구성하고 Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스 매개 변수를 기반으로 관리자 전화기의 인터콤 회선에 스피커폰으로 자동 응답하려면 자동 구성 확인란을 선택합니다.

참고 인터콤에 대한 자동 구성은 Cisco Unified IP Phones 7940 및 7960에 Unified Communications Manager Assistant 인터콤 기능을 사용하는 경우에만 적용됩니다.

단계 5 공유 회선 사용 확인란을 선택합니다.

단계 6 디바이스 이름/프로파일 드롭다운 목록에서 디바이스 이름 또는 디바이스 프로파일을 관리자과 연결할 디바이스 이름 또는 디바이스 프로파일을 선택합니다.

참고 관리자가 재택 근무하는 경우 모바일 관리자 확인란을 선택하고 선택적으로 디바이스 이름/프로파일 드롭다운 목록에서 디바이스 프로파일을 선택합니다. 디바이스 프로파일을 선택하는 경우 관리자는 Cisco Extension Mobility를 사용하여 전화기로 로그인해야만 Manager Assistant에 액세스할 수 있습니다.

Manager assistant 기능이 있는 Extension Mobility에 대한 자세한 내용은 관련 항목을 참조하십시오.

- 단계 7** 인터콤 회선 드롭다운 목록 상자에서 관리자의 인터콤 회선 표시를 선택합니다(해당되는 경우). 선택한 인터콤 회선을 Manager Assistant 및 Unified Communications Manager 인터콤 기능에 적용합니다.
- 단계 8** 보조자 풀 드롭다운 목록에서 적절한 풀 번호(1~3)를 선택합니다.
- 단계 9** 사용 가능한 보조자 선택 상자에서 보조자 이름을 선택하고 아래쪽 화살표를 클릭하여 연결된 보조자 선택 상자로 이동하여 관리자에게 보조자를 할당합니다.
보조자 이름을 선택하고 세부 정보 보기 링크를 클릭하여 보조자 구성 창으로 이동할 수 있습니다.
- 단계 10** 사용 가능한 회선 목록 상자에서 적절한 회선을 선택하고 아래쪽 화살표를 클릭하여 선택한 회선 목록 상자로 이동하고 Manager Assistant 제어 회선을 구성합니다.
제어 회선은 항상 공유 회선 DN이어야 합니다.
- 단계 11** 저장을 클릭합니다.
자동 구성 확인란을 선택했지만 서비스 매개 변수가 잘못된 경우 메시지가 표시됩니다. 서비스 매개 변수가 올바른지 확인하십시오. 자동 구성이 완료되면 관리자 디바이스가 재설정됩니다. 디바이스 프로파일을 구성한 경우, 관리자가 디바이스에서 로그아웃했다가 다시 로그인해야 변경 내용이 적용됩니다.

공유 회선에 대한 보조자 회선 표시 구성

관리자는 하나 이상의 회선을 공유 회선 표시로 설정할 수 있습니다. Unified Communications Manager 시스템에서는 디렉터리 번호가 동일한 파티션의 디바이스 둘 이상에 표시되는 경우 공유 회선으로 간주합니다.

- 단계 1** Cisco Unified CM 관리에서 다음을 선택합니다 사용자 관리 > 최종 사용자
- 단계 2** 찾기를 클릭합니다.
검색 결과에는 Unified Communications Manager에서 구성된 최종 사용자가 모두 표시됩니다.
- 단계 3** 한 사용자 이름을 클릭하여 선택한 보조자에 대한 사용자 정보를 표시합니다.
최종 사용자 구성 창이 표시됩니다.
- 단계 4** 관련 링크 드롭다운 목록에서 보조자 구성을 선택하고 이동을 클릭합니다.
보조자 구성 창이 표시됩니다. 자동 구성 확인란을 선택한 경우 Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스 매개 변수 설정을 기준으로 소프트키 템플릿 및 인터콤 회선이 자동으로 설정됩니다. 또한 인터콤 회선에 스피커폰으로 자동 응답이 설정됩니다.
- 단계 5** 디바이스 이름 드롭다운 목록에서 보조자와 연결할 디바이스 이름을 선택합니다.
- 단계 6** 인터콤 회선 드롭다운 목록에서 보조자의 착신 인터콤 회선 표시를 선택합니다.
- 단계 7** 기본 회선 드롭다운 목록에서 보조자의 기본 회선을 선택합니다.
- a) 기존 관리자 구성 정보를 보려면, 연결된 관리자 목록에서 해당 관리자 이름을 강조 표시한 다음 세부 정보 보기 링크를 클릭합니다.
관리자 구성 창이 표시됩니다.

- b) 보조자 구성 창으로 돌아가려면 관리자 구성 창에서 보조자 이름을 강조 표시하고 세부 정보 보기 링크를 클릭합니다.

연결된 관리자 선택 목록 상자에 기존에 구성한 관리자의 이름이 표시됩니다.

단계 8 관리자 회선을 보조자 회선에 연결하려면 [보조자 회선에 대한 관리자 연결] 선택 상자에서 다음 단계를 수행합니다.

- 사용 가능한 회선 드롭다운 목록에서 관리자 회선과 연결할 보조자 회선을 선택합니다.
- 관리자 이름 드롭다운 목록에서 이 프록시 회선을 적용할 미리 구성된 관리자 이름을 선택합니다.
- 관리자 회선 드롭다운 목록에서 이 프록시 회선을 적용할 관리자 회선을 선택합니다.

단계 9 저장을 클릭합니다.

업데이트는 즉시 적용됩니다. 자동 구성을 선택하는 경우 보조자 디바이스가 자동으로 재설정됩니다.

Assistant Console 플러그인 설치

단계 1 Cisco Unified CM 관리에서 다음을 선택합니다 애플리케이션 > 플러그인.
플러그인 찾기 및 나열 창이 표시됩니다.

단계 2 찾기를 클릭합니다.
설치 가능한 플러그인 목록이 표시됩니다.

단계 3 Cisco Unified CM Assistant Console의 다운로드 링크를 클릭하고 실행 파일을 위치에 저장합니다.

단계 4 실행 파일을 실행합니다.

참고 Windows Vista PC에서 애플리케이션을 설치하는 경우 보안 창이 표시됩니다. 설치가 계속되게 합니다.

Cisco Unified CallManager Assistant Console 설치 마법사가 표시됩니다.

단계 5 소개 창에서 다음을 클릭합니다.

단계 6 사용권 계약 창에서 다음을 클릭합니다.

단계 7 애플리케이션을 설치할 위치를 선택하고 다음을 클릭합니다.

참고 기본적으로 애플리케이션은 C:\Program Files\Cisco\ Unified CallManager Assistant Console에 설치됩니다.

단계 8 설치 전 요약 창에서 요약을 검토하고 설치를 클릭합니다.
설치가 시작됩니다.

단계 9 설치가 완료되면 마침을 클릭합니다.

단계 10 콘솔에 로그인 하는 데 필요한 사용자 이름 및 암호를 보조자에게 제공합니다.

단계 11 Assistant Console을 시작하려면 바탕 화면 아이콘을 클릭하거나 시작...프로그램 메뉴에서 **Cisco Unified Communications Manager Assistant > Assistant Console**을 선택합니다.

단계 12 **Cisco Unified Communications Manager Assistant** 설정 창의 고급 탭에서는 Assistant Console에 대한 추적을 활성화할 수 있습니다.

단계 13 Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스가 활성화된 Unified Communications Manager 서버의 포트 번호 및 IP 주소 또는 호스트 이름을 보조자에게 제공합니다. 보조자는 콘솔에 처음 로그인할 때 **Cisco Unified**

Communications Manager Assistant 서버 포트와 Cisco Unified Communications Manager Assistant 서버 호스트 이름 또는 IP 주소 필드에 정보를 입력해야 합니다.

Manager Assistant 상호 작용

기능	상호 작용
별크 관리 도구	<p>사용자를 개별적으로 추가하지 않고 별크 관리 도구를 사용하여 여러 사용자(관리자 및 보조자)를 한 번에 추가할 수 있습니다.</p> <p>Cisco Unified CM Assistant 구성 마법사에서 Cisco Unified IP Phone 용으로 생성되는 별크 관리 도구 템플릿은 Unified Communications Manager 인터콤 회선만 지원됩니다.</p> <p>자세한 내용은 Cisco 통합 커뮤니케이션 매니저 별크 관리 지침서를 참조하십시오.</p>
발신자 정규화	<p>발신자 정규화 기능을 구성할 경우 Manager Assistant는 지역화 및 전역화된 통화를 자동으로 지원합니다. Manager Assistant의 사용자 인터페이스에는 지역화된 발신자 번호가 표시될 수 있습니다. 또한 관리자에 대한 수신 통화의 경우 Manager Assistant에서는 필터 패턴 일치가 발생할 때 지역화된 발신자 번호와 전역화된 발신자 번호를 표시할 수 있습니다.</p>
Extension Mobility	<p>Cisco Extension Mobility 기능과 동시에 Manager Assistant를 사용할 수 있습니다. Extension Mobility를 사용하여 Cisco Unified IP Phone에 로그인하면 Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스가 해당 전화기에서 자동으로 활성화됩니다. 그런 다음 Manager Assistant 기능에 액세스할 수 있습니다.</p> <p>Cisco Extension Mobility에 대한 자세한 내용은 Extension Mobility 개요를 참조하십시오.</p>
IPv6(Internet Protocol Version 6)	<p>Manager Assistant는 IPv6을 지원하지 않으므로, Manager Assistant에서는 IP 주소 지정 모드가 IPv6 전용인 전화기를 사용할 수 없습니다. 전화기에서 Manager Assistant를 사용하려면 IP 주소 지정 모드로 [IPv4 전용] 또는 [IPv4 및 IPv6]을 사용하도록 전화기를 구성하십시오.</p>

기능	상호 작용
<p>보고 도구</p>	<p>Manager Assistant는 CAR(CDR Analysis and Reporting) 도구에서 통계 정보를 제공하고 변경 로그에서 구성 변경 사항에 대한 요약を提供합니다.</p> <p>관리자는 Unified CM AssistantChangeLog*.txt에서 관리자 또는 보조자 구성을 변경한 사항에 대한 요약을 볼 수 있습니다. 관리자 (manager)는 URL을 통해 [관리자 구성]에 액세스하여 기본값을 변경할 수 있습니다. 보조자는 Assistant Console에서 관리자 기본값을 변경할 수 있습니다. URL 및 관리자 구성에 대한 내용은 <i>Cisco Unified Communications Manager Assistant</i> 사용 설명서를 참조하십시오.</p> <p>관리자 또는 보조자가 변경을 하면 변경 사항이 ipma_changeLogxxx.log라는 로그 파일로 전송됩니다. 로그 파일은 Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스를 실행하는 서버에 있습니다. 다음 명령을 사용하여 로그 파일을 가져옵니다. file get activelog tomcat/logs/ipma/log4j/</p> <p>로그 파일 다운로드에 대한 자세한 내용은 <i>Cisco Unified Real - Time Monitoring Tool</i> 관리 지침서를 참조하십시오.</p>
<p>CDR Analysis and Reporting</p>	<p>Manager Assistant는 관리자 및 보조자를 위한 통화-완료 통계와 재고 보고를 지원합니다. CAR 도구는 통화-완료 통계를 지원합니다. Cisco 유니파이드 Serviceability에서는 재고 목록 보고를 지원합니다.</p> <p>자세한 내용은 다음 설명서를 참조하십시오.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Cisco Unified Serviceability</i> 관리 지침서 • Cisco 통합 커뮤니케이션 매니저 통화 보고 및 청구 관리 지침서
<p>MLPP(Multilevel Precedence and Preemption)</p>	<p>다음 내용에서는 공유 회선 지원을 포함하는 Manager Assistant와 MLPP 사이의 상호 작용에 대해 설명합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 시스템은 Manager Assistant에서 통화를 처리할 때 통화 우선 순위를 유지합니다. 예를 들어 보조자가 통화를 전환할 때 통화의 우선 순위가 유지됩니다. • 우선 순위 통화에 대한 필터링은 다른 모든 통화와 동일한 방식으로 수행됩니다. 통화의 우선 순위는 통화가 필터링되는지 여부에 영향을 주지 않습니다. • Manager Assistant에는 통화의 우선 순위에 대한 정보가 없으므로 Assistant Console에 통화 우선 순위를 추가로 표시하지 않습니다.

기능	상호 작용
인터넷	<p>Manager Assistant는 다음 두 가지 유형의 인터넷을 지원합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manager Assistant 인터넷(Cisco Unified IP Phone 7940 및 7960에 사용됨). 이 인터넷 기능은 DN 구성 및 최종 사용자(관리자 및 보조자) 구성 창을 사용하여 구성할 수 있습니다. • Unified Communications Manager 인터넷(Cisco Unified IP Phones 7940 및 7960에 사용됨). 이 인터넷 기능은 인터넷 파티션, 인터넷 발신 검색 공간, 인터넷 디렉터리 번호, 인터넷 변환 패턴, DN 및 최종 사용자(관리자 및 보조자) 구성 창을 사용하여 구성할 수 있습니다.
메시지 대기 중 표시기	<p>메시지 대기 표시기 기능은 프록시 회선 지원에서만 상호 작용합니다.</p> <p>MWI(메시지 대기 표시기) 켜기 및 끄기 번호의 발신 검색 공간에는 관리자 회선의 파티션이 있어야 합니다. 파티션은 각 발신 검색 공간 내에서 임의 우선 순위로 있을 수 있습니다.</p>
시간 기준 라우팅	<p>시간 기준 기능은 프록시 회선 지원에서만 상호 작용합니다.</p> <p>시간 기준 라우팅에서는 전화가 걸린 시간을 기반으로 여러 위치로 통화를 전송합니다. 예를 들어 업무 시간 중에는 통화가 관리자 사무실로 전송되고 업무 시간 이후의 통화는 음성 메일 서비스로 직접 전달됩니다.</p> <p>시간 라우팅에 대한 자세한 내용은 참조하십시오 Cisco 통합 커뮤니케이션 매니저 시스템 구성 설명서.</p>

Manager Assistant 제한

기능	제한 사항
Assistant Console 애플리케이션	<p>Microsoft Internet Explorer 7(이상)이 설치된 컴퓨터에 Assistant Console 애플리케이션을 설치하려면, Assistant Console을 설치하기 전에 Microsoft Java Virtual Machine(JVM)을 설치합니다.</p>
통화 관리 기능	<p>Assistant Console은 헛트 그룹이나 대기열, 녹음과 모니터링, 원터치 통화 당겨 받기 및 온 후 호 전환(호 전환을 완료하기 위해 [호 전환] 소프트웨어 키를 누르고 온 후하여 통화를 전환할 수 있는 기능)을 지원하지 않습니다.</p>

기능	제한 사항
Cisco IP Phone	<p>Manager Assistant에서 Cisco Unified IP Phone 7940 및 7960을 제외하고 Cisco Unified IP Phones 7900 시리즈에서 SIP을 지원합니다.</p> <p>Manager Assistant는 여러 Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서버(폴)을 구성하여 최대 3500명의 관리자와 3500명의 보조자를 지원합니다. 여러 폴이 사용되는 경우, 관리자와 해당 관리자에 대해 구성된 모든 보조자가 동일한 폴에 속해야 합니다.</p> <p>Cisco Unified IP Phone 7960 및 7940은 Unified Communications Manager 보조자 인터콤 회선 기능만 지원합니다. Cisco Unified IP Phone 7900(7940 및 7960 제외)은 Unified Communications Manager 인터콤 기능만 지원합니다.</p> <p>한 명의 관리자에게 최대 10명의 보조자를 할당할 수 있고 한 명의 보조자는 최대 33명의 관리자를 지원할 수 있습니다(각 관리자에게 하나의 Unified Communications Manager 제어 회선이 있는 경우).</p> <p>한 번에 한 보조자만 관리자를 지원할 수 있습니다.</p> <p>Manager Assistant에서는 Unified Communications Manager 클러스터당 최대 3500명의 관리자와 3500명의 보조자를 지원합니다.</p>
인터콤	<p>업그레이드 후 수신 인터콤 회선을 사용하는 Manager Assistant 사용자는 자동으로 Unified Communications Manager 인터콤 기능으로 업그레이드되지 않습니다.</p> <p>이 시스템은 Unified Communications Manager 인터콤 기능과 일반 회선 간의 통화를 지원하지 않습니다(이는 Manager Assistant 인터콤 회선으로 구성할 수 있습니다).</p>
SSO(Single Sign-On)	<p>Manager Assistant는 Single Sign-On 환경에서 지원되지 않습니다.</p>
바로 호출	<p>Cisco Unified IP Phone 7940, 7942, 7945는 2개의 회선 또는 [단축 다이얼] 버튼만 지원합니다.</p>

Cisco Unified Communications Manager Assistant 문제 해결

이 섹션에서는 Manager Assistant를 위한 문제 해결 도구 및 Manager Assistant를 위한 클라이언트 데스크톱 및 문제 해결 정보를 설명합니다.

도구 설명	위치
Cisco Unified CM Assistant 서버 추적 파일	<p>추적 파일은 Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스를 실행하는 서버에 있습니다.</p> <p>다음 방법 중 하나를 사용하여 서버에서 이러한 파일을 다운로드할 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • CLI 명령 file get activelog tomcat/logs/ipma/log4j를 사용합니다. • Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool(RTMT)의 추적 수집 기능을 사용합니다. 자세한 내용은 <i>Cisco Unified Real Time Monitoring Tool</i> 관리 지침서를 참조하십시오. <p>Cisco Unified Serviceability > 추적 > 구성을 선택하여 디버그 추적을 활성화할 수 있습니다.</p>
Cisco IPMA 클라이언트 추적 파일	<p>Unified CM Assistant 보조자 콘솔이 있는 곳과 동일한 위치인 클라이언트 데스크탑의 \$INSTALL_DIR\logs\ACLog*.txt.</p> <p>디버그 추적을 활성화하려면 Assistant Console의 설정 대화 상자로 이동합니다. 고급 패널에서 추적 활성화 확인란을 선택합니다.</p> <p>참고 이 확인란은 디버그 추적만 활성화합니다. 오류 추적은 항상 켜져 있습니다.</p>
Cisco IPMA 클라이언트 설치 추적 파일	Assistant Console이 있는 곳과 동일한 위치인 클라이언트 데스크탑의 \$INSTALL_DIR\InstallLog.txt .
Cisco IPMA 클라이언트 AutoUpdater 추적 파일	Unified CM Assistant Console이 있는 곳과 동일한 위치인 클라이언트 데스크탑의 \$INSTALL_DIR\UpdatedLog.txt .
설치 디렉터리	기본적으로—C:\Program Files\Cisco\Unified Communications Manager Assistant Console\

전화하는 사용자에게 다시 걸기 신호음 가져오기

문제

발신자에게 다시 걸기 신호음이나 메시지가 들립니다.

이 통화는 전화를 걸 때 완료할 수 없습니다.

가능한 원인

발신 회선의 발신 검색 공간이 올바르게 구성되지 않았을 수 있습니다.

해결 방법

회선의 발신 검색 공간을 확인합니다. 구성에 대한 자세한 내용은 [Cisco 통합 커뮤니케이션 매니저 시스템 구성 설명서](#)의 내용을 참조하십시오.

Cisco 다이얼 번호 분석기 서비스를 사용하여 발신 검색 공간에서 결함을 확인할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [Cisco Unified Communications Manager Dialed Number Analyzer Guide](#)를 참조하십시오.

필터링이 설정 또는 해제되어 있으면 통화가 라우팅되지 않음

문제

통화가 제대로 라우팅되지 않음

가능한 원인 1

Cisco CTI 관리자 서비스가 중지되었을 수 있습니다.

해결 방법 1

Cisco 통합 서비스 가용성 > 도구 > 제어 센터—기능 서비스에서 Cisco CTI 매니저 및 Cisco IP 매니저 어시스턴트 서비스를 다시 시작합니다.

가능한 원인 2

Unified Communications Manager 보조자 라우트 포인트가 올바르게 구성되지 않았습니다.

해결 방법 2

Unified Communications Manager 보조자 CTI 라우트 포인트의 디렉터리 번호 및 Unified Communications Manager 보조자에 대해 구성된 모든 관리자의 기본 디렉터리 번호를 일치시키려면 와일드카드를 사용합니다.

가능한 원인 3

관리자 전화기의 상태 창에 메시지 필터링 꺼짐이 표시됩니다. 이 메시지는 Unified Communications Manager 보조자 CTI 라우트 포인트를 삭제했거나 서비스 중이 아닐 수 있음을 나타낼 수 있습니다.

해결 방법 3

다음 절차를 사용하여 CTI 라우트 포인트를 구성하고 Cisco IP 매니저 어시스턴트(Cisco IPMA) 서비스를 다시 시작합니다.

1. Cisco Unified CM 관리에서 디바이스 > **CTI** 라우트 포인트를 선택합니다.
2. 라우트 포인트를 찾거나 새 라우트 포인트를 추가합니다. 구성에 대한 자세한 내용은 [Cisco 통합 커뮤니케이션 매니저 시스템 구성 설명서](#)의 내용을 참조하십시오.
3. **Cisco** 통합 서비스 가용성 > 도구 > 제어 센터—기능 서비스에서 Cisco CTI 매니저 및 Cisco IP 매니저 어시스턴트 서비스를 다시 시작합니다.

Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스에 연결할 수 없음

문제

Assistant Console을 열면 다음 메시지가 표시됩니다.

Cisco IPMA 서비스에 연결할 수 없음

가능한 원인 1

Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스가 중지되었을 수 있습니다.

해결 방법 1

Cisco 통합 서비스 가용성 > 도구 > 제어 센터—기능 서비스에서 Unified Communications Manager Assistant를 다시 시작합니다.

가능한 원인 2

기본 및 보조 Unified Communications Manager Assistant 서버의 서버 주소는 DNS 이름으로 구성될 수 있지만 DNS 이름은 DNS 서버에 구성되지 않습니다.

해결 방법 2

다음 절차를 사용하여 DNS 이름을 대체합니다.

1. Cisco Unified CM 관리에서 다음을 선택합니다 시스템 > 서버.
2. 서버의 DNS 이름을 해당 IP 주소로 대체합니다.
3. **Cisco** 통합 서비스 가용성 > 도구 > 제어 센터—기능 서비스에서 Unified Communications Manager Assistant를 다시 시작합니다.

가능한 원인 3

Cisco CTI 매니저 서비스가 중지되었을 수 있습니다.

해결 방법 3

Cisco 통합 서비스 가용성 > 도구 > 제어 센터—기능 서비스에서 Unified Communications Manager Assistant를 다시 시작합니다.

가능한 원인 4

보안 모드에서 CTI 연결을 열도록 Unified Communications Manager Assistant 서비스를 구성할 수 있지만 보안 구성이 완료되지 않을 수 있습니다.

이 시나리오가 발생하는 경우 알람 뷰어나 Unified Communications Manager Assistant 서비스 로그에 다음 메시지가 표시됩니다.

IPMA 서비스를 초기화할 수 없음 - 공급자를 가져올 수 없음

해결 방법 4

Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스의 서비스 매개 변수에서 보안 구성을 확인합니다.

Cisco 통합 서비스 가용성 > 도구 > 제어 센터—기능 서비스에서 Unified Communications Manager Assistant를 다시 시작합니다.

Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스를 초기화할 수 없음**문제**

Cisco IP 매니저 어시스턴트(Cisco IPMA) 서비스에서 CTI 관리자에 대한 연결을 열 수 없으며 다음 메시지가 표시됩니다.

IPMA 서비스를 초기화할 수 없음 - 공급자를 가져올 수 없음

가능한 원인

Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스에서 CTIManager에 대한 연결을 열 수 없습니다. 알람 뷰어 또는 Unified CM Assistant 서비스 로그에서 메시지를 볼 수 있습니다.

해결 방법

Cisco 통합 서비스 가용성 > 도구 > 제어 센터—기능 서비스에서 Cisco CTI 매니저 및 Cisco IP 매니저 어시스턴트 서비스를 다시 시작합니다.

웹에서 Assistant Console 설치 실패**문제**

웹에서 Assistant Console 설치에 실패합니다. 다음과 같은 메시지가 표시됩니다.

예외: java.lang.ClassNotFoundException: InstallerApplet.class

가능한 원인

표준 Unified Communications Manager Assistant Console을 사용하여 Microsoft JVM 대신 Sun Java 플러그인 가상 머신을 사용하면 오류가 발생합니다.

해결 방법

관리자는 Sun Java 플러그인을 지원하는 JSP 페이지인 다음 URL로 사용자를 안내합니다.

<https://<servername>:8443/ma/Install/IPMAConsoleInstallJar.jsp>

HTTP 상태 503 —이 애플리케이션은 현재 사용할 수 없습니다.

문제

http://<server-name>:8443/ma/Install/IPMAConsoleInstall.jsp는 다음과 같은 오류 메시지를 표시합니다.

HTTP 상태 503 —이 애플리케이션은 현재 사용할 수 없습니다.

가능한 원인

Cisco IP 매니저 어시스턴트(Cisco IPMA) 서비스가 활성화되지 않았거나 실행되고 있지 않습니다.

해결 방법

Cisco 통합 서비스 가용성 > 도구 > 서비스 활성화에서 서비스의 활성화 상태를 확인하여 Cisco IP 매니저 어시스턴트(Cisco IPMA) 서비스가 활성화되었는지 확인합니다.

Cisco IP 매니저 어시스턴트(Cisco IPMA) 서비스가 이미 활성화된 경우 **Cisco** 통합 서비스 가용성 > 도구 > 제어 센터 - 기능 서비스에서 Unified Communications Manager 보조자를 다시 시작합니다.

서비스가 계속 실행되는 동안 관리자가 로그아웃됨

문제

관리자가 Unified Communications Manager Assistant에서 로그아웃되더라도 서비스는 계속 실행됩니다. 관리자 IP 전화기에 표시되는 표시가 사라집니다. 필터링이 켜져 있어도 통화는 라우팅되지 않습니다. 관리자가 로그아웃되었는지 확인하려면 Cisco Unified 실시간 모니터링 도구를 사용하여 애플리케이션 로그를 봅니다. Cisco IP 매니저 어시스턴트(Cisco IPMA) 서비스에서 로그아웃했음을 나타내는 Cisco Java 애플리케이션에서 경고를 확인합니다.

가능한 원인

관리자가 초당 4번 이상 소프트키를 눌렀습니다(최대 허용 한도).

해결 방법

Unified Communications Manager 관리자가 관리자 구성을 업데이트해야 합니다. 문제를 해결하려면 다음 절차를 수행합니다.

1. Cisco Unified CM 관리에서 다음을 선택합니다 사용자 관리 > 최종 사용자 사용자 찾기 및 나열 창이 표시됩니다.
2. 검색 필드에 관리자 이름을 입력하고 찾기를 클릭합니다.
3. 검색 결과 목록에서 업데이트할 관리자를 선택합니다. 최종 사용자 구성 창이 표시됩니다.

4. 관련 링크 드롭다운 목록에서 **Cisco IPMA Manager**를 선택하고 이동을 클릭합니다.
5. 필요에 따라 관리자 구성을 변경하고 업데이트를 클릭합니다.

관리자가 보조 프록시 회선에서 벨이 울리는 통화를 가로챌 수 없음

문제

관리자가 보조 프록시 회선에서 벨이 울리는 통화를 가로챌 수 없습니다.

가능한 원인

프록시 회선의 발신 검색 공간이 올바르게 구성되지 않았습니다.

해결 방법

보조 전화기에 대한 프록시 회선의 발신 검색 공간을 확인합니다. 문제를 해결하려면 다음 절차를 수행합니다.

1. Cisco Unified CM 관리에서 다음을 선택합니다 디바이스 > 전화기
전화기 찾기 및 나열 검색 창이 표시됩니다.
2. 보조 전화기를 클릭합니다.
전화기 구성 창이 표시됩니다.
3. 전화기에 대한 발신 검색 공간 구성 및 디렉터리 번호(회선)를 확인하고 적절하게 업데이트합니다.

페이지를 찾을 수 없음 오류

문제

`http://<server-name>:8443/ma/Install/IPMAConsoleInstall.jsp`는 다음과 같은 오류 메시지를 표시합니다.

페이지를 찾을 수 없음 오류

가능한 원인 1

네트워크 문제.

해결 방법 1

클라이언트가 서버에 연결되어 있는지 확인합니다. URL에 지정된 서버 이름에 대해 Ping을 수행하여 연결할 수 있는지 확인합니다.

가능한 원인 2

잘못된 URL.

해결 방법 2

URL은 대/소문자를 구분하므로 URL이 지침의 URL과 정확하게 일치하는지 확인합니다.

시스템 오류 - 시스템 관리자에게 문의하십시오.

문제

Assistant Console을 열면 다음 메시지가 표시됩니다.

시스템 오류 - 시스템 관리자에게 문의하십시오.

가능한 원인 1

Unified Communications Manager를 업그레이드했을 수 있습니다. Unified Communications Manager을 (를) 업그레이드하면 시스템에서 Assistant Console이 자동으로 업그레이드되지 않습니다.

해결 방법 1

시작 > 프로그램 > Cisco Unified Communications Manager Assistant > Assistant Console 제거를 선택하여 콘솔을 제거하고 URL

https://<server-name>:8443/ma/Install/IPMAConsoleInstall.jsp에서 콘솔을 다시 설치합니다.

가능한 원인 2

사용자가 데이터베이스에 올바르게 구성되지 않았습니다.

해결 방법 2

사용자 ID 및 암호가 Cisco Unified CM 관리를 통해 Unified Communications Manager 사용자로 실행되는지 확인합니다.

가능한 원인 3

보조자에서 관리자를 삭제한 경우 Cisco Unified CM 관리에 보조자에 대한 행이 비어 있습니다.

해결 방법 3

보조자 구성 창에서 프록시 회선을 재할당합니다.

Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스가 다운되면 관리자를 호출할 수 없습니다

문제

Cisco IP 매니저 어시스턴트 (Cisco IPMA) 서비스가 다운되면 통화가 관리자에게 제대로 라우팅되지 않습니다.

가능한 원인

Unified Communications Manager 어시스턴트 CTI 라우트 포인트에는 응답 없음 착신 전환 기능이 활성화되어 있지 않습니다.

해결 방법

다음 절차를 수행하여 Unified Communications Manager 어시스턴트 라우트 포인트를 적절히 구성합니다.

1. Cisco Unified CM 관리에서 디바이스 > **CTI** 라우트 포인트를 선택합니다.
CTI 라우트 포인트 찾기 및 나열 검색 창이 표시됩니다.
2. 찾기를 클릭합니다.
 구성된 CTI 라우트 포인트 목록이 표시됩니다.
3. 업데이트할 Unified Communications Manager 어시스턴트 CTI 라우트 포인트를 선택합니다.
4. **CTI** 라우트 포인트 구성 창의 연결 영역에서 업데이트할 회선을 클릭합니다.
5. 통화 착신 전환 및 당겨받기 설정 섹션에서 응답 없음 착신 전환 및 응답 없음 외부 착신 전환 확인란을 선택하고 통화권/대상 필드에 CTI 라우트 포인트 DN을 입력합니다(예: 라우트 포인트 DN 1xxx).
6. 발신 검색 공간 드롭다운 목록에서 **CSS-M-E**(또는 적절한 발신 검색 공간)를 선택합니다.
7. 업데이트를 클릭합니다.

사용자 인증 실패

문제

Assistant Console에서 로그인 창을 사용하여 로그인하면 사용자 인증이 실패합니다.

가능한 원인

다음과 같은 원인일 수 있습니다.

- 데이터베이스에서 사용자를 잘못 관리

- 사용자를 보조자 또는 관리자로 잘못 관리

해결 방법

사용자 ID 및 암호가 Cisco Unified CM 관리를 통해 Unified Communications Manager 사용자로 실행되는지 확인합니다.

사용자 관리 > 최종 사용자에서 Cisco Unified CM 관리를 통해 액세스하는 Unified Communications Manager 보조자 사용자 정보를 연결하여 보조자 또는 관리자로 사용자를 실행해야 합니다.

