

Configurando o aplicativo de Auto-Atendimento de Quatro Portas IP num servidor CallManager

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Tarefa 1: Configuração do CallManager – Criando um ponto de rota CTI](#)

[Tarefa 2: Configuração do CallManager – Criando quatro portas CTI seqüenciais](#)

[Tarefa 3: Configuração do CallManager – Criando o usuário para IP AA](#)

[Tarefa 4: JTAPI - Instalando o plugin JTAPI](#)

[Tarefa 5: IP AA - Configurando o aplicativo](#)

[Tarefa 6: IP AA – Iniciando o mecanismo e o subsistema JTAPI](#)

[Tarefa 7: IP AA - Troubleshooting com o Mecanismo de Aplicativo e com o Subsistema JTAPI](#)

[Erro comum de configuração um](#)

[Erro de configuração comum dois](#)

[Evitando fraude de tarifa](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento explica como configurar o software do AutoAttendant IP da porta de Cisco quatro (IP AA) em um servidor do CallManager da Cisco existente.

Este documento supõe que seu servidor do CallManager da Cisco já tem IP AA 2.01b ou uma versão mais nova instalada.

Refira a [matriz de compatibilidade do CallManager da Cisco](#) para obter mais informações sobre do CallManager da Cisco e da informação de compatibilidade IVR.

Este documento utiliza o Conjunto de dispositivos padrão. Além, todos os lugar são ajustados ao <None>, todo o Calling Search Spaces é ajustado ao <None> e todas as separações são ajustadas ao <None>. Se sua configuração usa poois de dispositivos fora do padrão, lugar, Calling Search Spaces ou separações, você deve compreender as implicações destas características enquanto se relacionam aos aplicativos tais como IP AA antes de continuar.

Note: O AutoAttendant IP de Cisco apoia somente codecs g.711ulaw.

[Pré-requisitos](#)

Requisitos

Os leitores deste documento devem ter este software instalado em seu servidor do CallManager da Cisco:

- Versão do CallManager da Cisco 3.0(5a) ou mais atrasado
- AutoAttendant 2.01b IP de Cisco ou mais tarde

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco Media Convergence Server (MCS) 7835 CallManager da Cisco running 3.0(7)
- IP AA v 2.01b de Cisco
- Telefone IP do Cisco 7960

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se você estiver trabalhando em uma rede ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando antes de utilizá-lo.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

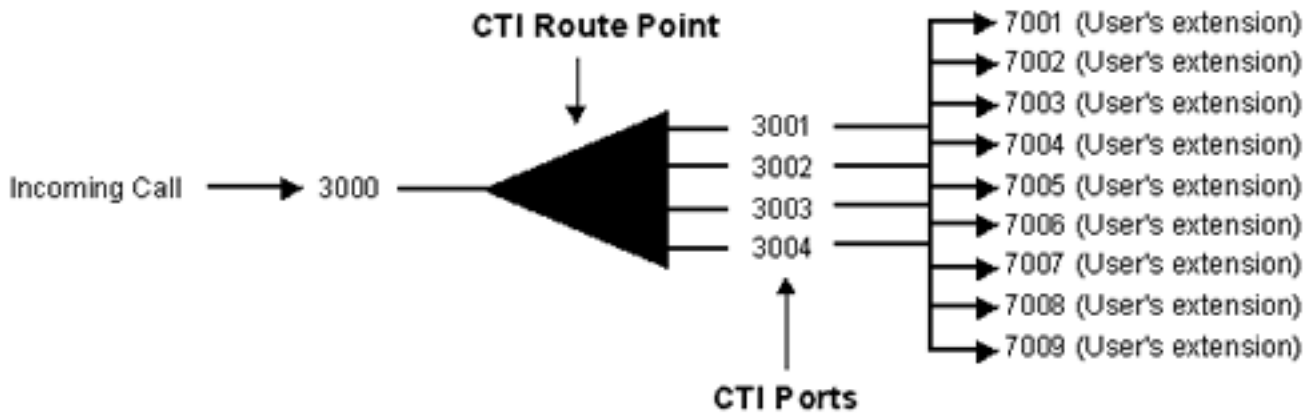
Tarefa 1: Configuração do CallManager – Criando um ponto de rota CTI

Um ponto de rota do Cisco Telephony Integration (CTI) é um dispositivo virtual que possa receber chamadas simultâneas múltiplas para a reorientação aplicativo controlado. Neste caso, o aplicativo é IP AA. Os usuários simultâneos múltiplos (até quatro) podem discar o número atribuído a IP AA e ter seus atendimentos distribuídos à extensão de um usuário ou ao telefone do operador.

Para o primeiro controle de chamada de parte, você deve adicionar uma porta CTI para cada linha de voz ativa. Os aplicativos que usam pontos de rota e portas CTI incluem IP AA do SoftPhone de Cisco, do Cisco, e sistema de Cisco IP Interactive Voice Response.

Para instruções adicionais em como configurar os pontos de rota e as portas CTI associados com estes aplicativos, refira a ajuda online incluída com estes aplicativos.

O ponto de rota e as portas CTI (criados na próxima seção) comportam-se como um grupo de buscas. Um atendimento entra um único número e é entregue então fora a um outro telefone (porta CTI) para o processamento adicional. Isto livra acima o número original para aceitar o atendimento seguinte. Neste exemplo, um atendimento entra 3000 (ponto de rota DN CTI). Se o ponto de rota CTI tem uma porta CTI disponível, o atendimento está entregue fora a essa porta. Se não o atendimento não pode ser segurado. A porta CTI segura-o então o atendimento e para a frente como necessário.

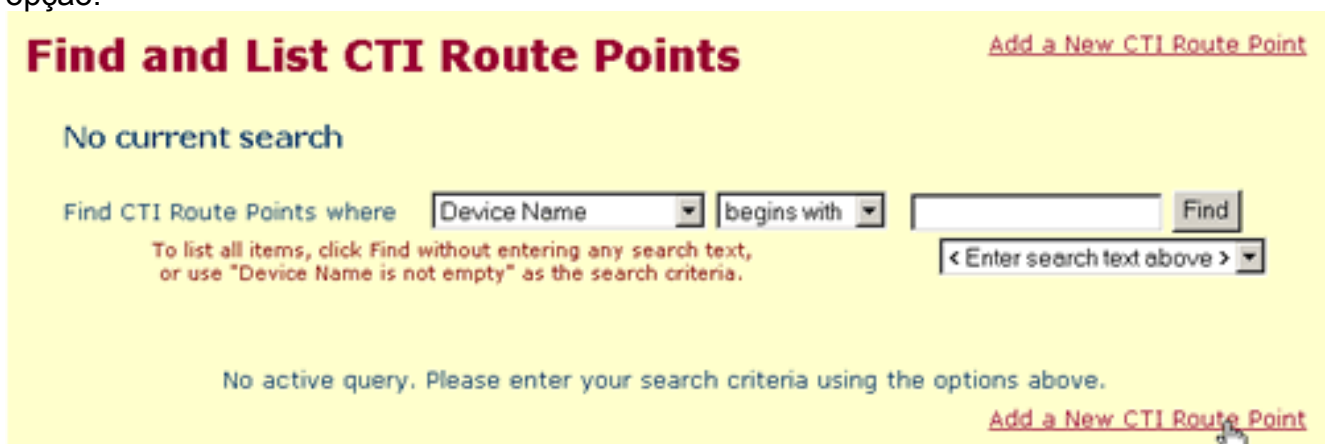


Conclua estes passos:

1. Escolha o **dispositivo** > o ponto de rota CTI do menu principal do CallManager da Cisco.



2. Escolha **adicionar um ponto de rota cti novo** a opção.



3. Atribua um nome ao ponto de rota. Neste exemplo, nome de dispositivo = AA-CTI-RP. Clique em **Insert**.

CTI Route Point Configuration

[Back to Find/List CTI Route Points](#)

Lines can be added after the new CTI Route Point is inserted in the database.

Device: New

Status: Ready

CTI Route Point Configuration

Device Information

Device Name*

Description

Device Pool ([View details](#))

Location

* indicates a required item.

[Back to Find/List CTI Route Points](#)

4. Uma vez que você introduziu o dispositivo, clique a linha 1 - clique para adicionar para atribuir um número de diretório (DN).

CTI Route Point Configuration

[Back to Find/List CTI Route Points](#)

Line 1 -

Device: AA-CTI-RP (AA-CTI-RP)

Status: Insert completed

CTI Route Point Configuration

Device Information

Device Name*

Description

Device Pool ([View details](#))

Location

* indicates a required item.

[Back to Find/List CTI Route Points](#)

5. Neste exemplo, 3000 são usados. Este é o número que os chamadores discam para falar a IP AA. **Inserção e fim do clique.**

Cisco CallManager 3.0 Administration - Configure a Directory Number - Microsoft Inte...

Line 1 for AA-CTI-RP (AA-CTI-RP) ?

Status: Ready

Insert Insert and Close Cancel

Directory Number

Directory Number*

Partition

Directory Number Settings

Calling Search Space

Call Waiting

Call Forward and Pickup Settings

	Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="text"/>	<input type="text" value=" < None >"/>
Forward Busy	<input type="text"/>	<input type="text" value=" < None >"/>
Forward No Answer	<input type="text"/>	<input type="text" value=" < None >"/>
Call Pickup Group	<input type="text" value=" < None >"/>	

Line Settings for this Device

Display Label

External Phone Number Mask

* indicates required item; changes to Line or Directory Number settings require restart.

Validation complete; no errors found Local intranet

6. Restaure o ponto de rota.

CTI Route Point Configuration

[Back to Find/List CTI Route Points](#)

Line 1 - 3000
Line 2 - click to add

Device: AA-CTI-RP (AA-CTI-RP)

Status: Insert completed

New Copy Update Delete Reset Cancel

CTI Route Point Configuration

Device Information

Device Name* AA-CTI-RP
Description AA-CTI-RP
Device Pool Default (View details)
Location < None >

* indicates a required item.

[Back to Find/List CTI Route Points](#)

7. Clique a **restauração** na tela de dispositivo da restauração.

Reset Device

Selected Device: AA-CTI-RP (AA-CTI-RP; CTI Route Point)

To restart a device without shutting it down, click the **Restart** button. To shut down a device and bring it back up, click the **Reset** button. Click **Close** to return to the previous window without resetting/restarting the device.

Note:

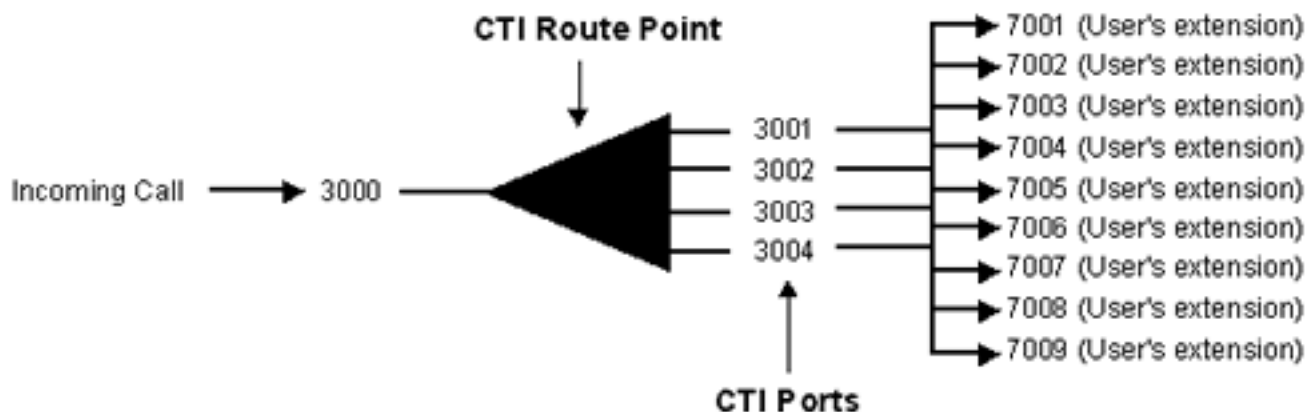
Restarting or resetting a gateway drops any calls in progress using that gateway. Other devices wait until calls are complete before restarting or resetting.

Restart Reset Close

Isto termina a instalação do ponto de rota CTI. Você precisa agora de estabelecer as quatro portas CTI que são seguradas por esta instalação IP AA. Continue encarregar 2.

Tarefa 2: Configuração do CallManager – Criando quatro portas CTI seqüenciais

Durante este processo, as quatro portas CTI exigidas por IP AA são criadas e seus Ramais (DN) são atribuídos.



Conclua estes passos:

1. Escolha o **dispositivo** > o **telefone** do menu principal do CallManager da Cisco.



2. Escolha a **adicione uma nova opção de telefone**.



3. Escolha a **porta CTI** como o tipo de telefone. Clique em Next.

Add a New Phone

Select the type of the phone you would like to create:

Phone type*

Status: Ready

* indicates required item

4. Dê à porta CTI nova (telefone) um nome descritivo. Neste caso, *CTI-AA-1*. Clique em **Insert**.

Phone Configuration

[Back to Find/List Phones](#)

Lines can be added after the new phone is inserted in the database.

Phone: New

Status: Ready

Phone Configuration (Model = CTI Port)

Device Information

Device Name*

Description

Device Pool* [\(View details\)](#)

Location

Calling Search Space

* indicates a required item.

[Back to top of page](#)
[Back to Find/List Phones](#)

5. Linha 1 do clique - Clique para adicionar.

Phone Configuration

[Back to Find/List Phones](#)

Line 1 - click to add

Phone: CTI-AA-1 (CTI-AA-1)

Status: Insert completed

Phone Configuration (Model = CTI Port)

Device Information

Device Name*

Description

Device Pool* ([View details](#))

Location

Calling Search Space

* indicates a required item.

[Back to top of page](#)
[Back to Find/List Phones](#)

6. Selecione o número inicial que é usado para a primeira porta CTI DN. Neste exemplo os DN são 3001, 3002, 3003 e 3004. Conseqüentemente, o número inicial é 3001. **Inserção e fim do clique.** **Note:** Os quatro DN para as portas CTI devem ser sequenciais. , Contudo, não precisam de ser sequenciais ao número atribuído ao ponto de rota. Por exemplo, o ponto de rota poderia ser DN 7000 e a porta CTI DN poderia ser 6001, 6002, 6003 e 6004. Nesta configuração todos os números são sequenciais facilitar manter-se a par dos DN que são associados com este exemplo de IP AA.

Line 1 for CTI-AA-1 (CTI-AA-1) ?

Status: Ready

Directory Number

Directory Number*

Partition

Directory Number Settings

Calling Search Space

Call Waiting

Call Forward and Pickup Settings

	Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="text"/>	<input type="text" value=" < None >"/>
Forward Busy	<input type="text"/>	<input type="text" value=" < None >"/>
Forward No Answer	<input type="text"/>	<input type="text" value=" < None >"/>
Call Pickup Group	<input type="text" value=" < None >"/>	

Line Settings for this Device

Display Label

External Phone Number Mask

** indicates required item; changes to Line or Directory Number settings require restart.*

7. Você deve ver esta tela:

Phone Configuration

[Back to Find/List Phones](#)

Line 1 - 3001

Line 2 - click to add

Phone: CTI-AA-1 (CTI-AA-1)

Status: Ready

[New](#) [Copy](#) [Update](#) [Delete](#) [Reset Phone](#) [Cancel](#)

Phone Configuration (Model = CTI Port)

Device Information

Device Name*

Description

Device Pool* ([View details](#))

Location

Calling Search Space

* indicates a required item.

[Back to top of page](#)
[Back to Find/List Phones](#)

8. Repita etapas 1 - 7 para adicionar as três portas CTI permanecendo. Neste caso, CTI-AA-2 linha 1 = 3002, CTI-AA-3 linha 1 = 3003, CTI-AA-4 linha 1 = 3004.
9. Restaure as quatro portas CTI (telefones) essas você apenas criou. Escolha o **dispositivo > o telefone** do menu principal do CallManager da Cisco.

System Route Plan Service Feature **Device** User Application Help

Cisco CallManager Admin
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Add a New Device
CTI Route Point
Cisco uOne Port
Gatekeeper
Gateway
Phone
Phone Button Template

Cisco CallManager 3.0 Administration

[Details](#)

Copyright © 1999, 2000 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved.

10. Clique o **achado** para indicar todos os telefones no server. Você pode igualmente filtrar sua busca usando a opção de filtro.

Find and List Phones

[Add a New Phone](#)

















No current search

Find phones where
To list all items, click Find without entering any search text, or use "Device Name is not empty" as the search criteria.

No active query. Please enter your search criteria using the options above.

[Add a New Phone](#)

11. Você vê uma lista de todos os telefones no sistema. Escolha a opção da **restauração** ao lado do CTI-AA-1.

Device Name	Description	Device Pool	Copy	Delete	Reset
 CTI-AA-1	CTI-AA-1	Default			
 CTI-AA-2	CTI-AA-2	Default			
 CTI-AA-3	CTI-AA-3	Default			
 CTI-AA-4	CTI-AA-4	Default			

12. Clique a **restauração** na tela de dispositivo da restauração.

Reset Device

Selected Device: CTI-AA-1 (CTI-AA-1; CTI Port)

To restart a device without shutting it down, click the **Restart** button. To shut down a device and bring it back up, click the **Reset** button. Click **Close** to return to the previous window without resetting/restarting the device.

Note:
Restarting or resetting a gateway drops any calls in progress using that gateway. Other devices wait until calls are complete before restarting or resetting.

13. Repita as últimas duas etapas (etapa 11 e 12) para os três telefones permanecendo. Isto termina as tarefas para criar os telefones CTI. Você precisa agora de criar um usuário para IP AA. Continue encarregar 3.

Tarefa 3: Configuração do CallManager – Criando o usuário para IP AA

O aplicativo IP AA aparece como um usuário ao CallManager. Este processo cria e configura a conta de usuário IP AA. Termine estas etapas para criar o usuário para IP AA.

Conclua estes passos:

1. Selecione o **novo usuário** do > **Add do usuário** do menu principal do CallManager da Cisco.



2. Use as entradas que são descritivas. Alguns usuários entram no JTAPI para cada entrada. A senha usada neste exemplo é Cisco.

Add a New User

[Search Users](#)

Status: Please enter information for the new user.

User Information

Personal

First Name*	<input type="text" value="Cisco_IP"/>
Last Name*	<input type="text" value="Auto_Attendant"/>
UserID*	<input type="text" value="CIPAA"/>
User Password	<input type="password" value="AAAAA"/>
Confirm Password	<input type="password" value="AAAAA"/>
Telephone Number	<input type="text"/>
Manager	<input type="text"/>
Associated PC	<input type="text"/>
Auto Attendant Name Dialing	<input type="text" value="CIPAA"/>
Enable CTI Application Use	<input checked="" type="checkbox"/>

* indicates required item.

[Search Users](#)

Note: Você deve verificar a caixa de seleção do **uso do aplicativo CTI da possibilidade** ou o IP AA não pode receber atendimentos do CallManager. **Note:** O número que é usado para contactar IP AA (3000 neste caso) não é configurado para o usuário IP AA. O número tem sido configurado já na etapa 5 do processo para criar o ponto de rota CTI. Não configurar o número nesta tela.

3. Clique em **Associate Devices**.
4. Nesta tela, um filtro de 300 foi usado para limitar os artigos retornados aos dispositivos que foram criados para esta instalação IP AA (3000, 3001, 3002, 3003, 3004). A opção de **dispositivos seleta** foi selecionada. Isto resultou no fundo da tela que está sendo povoada com todos os dispositivos cujo o número de diretório (DN) começa com os 300.

User Device Assignment

[Search Users](#)

Assign Devices for: cipaa (Auto_Attendant, Cisco_IP)

Status: Please enter information for the new user.

Available Device List Filters

Find devices where:

Directory Number 300






Filter Active

5 available device(s) listed at last search.

0 device(s) controlled at last search.

Available Devices

No Primary Extension

Type	Device Name	Description	Primary Ext.	Extension
<input checked="" type="checkbox"/>	 CTI-AA-1	CTI-AA-1	<input type="radio"/>	3001
<input checked="" type="checkbox"/>	 CTI-AA-2	CTI-AA-2	<input type="radio"/>	3002
<input checked="" type="checkbox"/>	 CTI-AA-3	CTI-AA-3	<input type="radio"/>	3003
<input checked="" type="checkbox"/>	 CTI-AA-4	CTI-AA-4	<input type="radio"/>	3004
<input checked="" type="checkbox"/>	 AA-CTI-RP	AA-CTI-RP	<input type="radio"/>	3000

[Search Users](#)

Selecione os dispositivos apropriados. Neste caso, todos os dispositivos CTI-AA-X, assim como o dispositivo AA-CTI-RP devem ser verificados. Não escolha **nenhuma opção de extensão principal**. Quando você é terminado, clique a **inserção** para terminar esta tarefa.

5. Você deve ver esta tela:

User Configuration Process

[Back to User List](#)
[Add New User](#)

Update successful: updated at 02/03/2000, 11:45:53

User Information

First Name	Cisco_IP
Last Name	Autto_Attendant
UserID	cipaa
Telephone Number	
Manager	
Associated PC	
Auto Attendant Name Dialing	CIPAA
Number of Digits Needed for Unique AA Name	1
List of Controlled Devices	AA-CTI-RP, CTI-AA-1, CTI-AA-2, CTI-AA-3, CTI-AA-4
Primary Extension	none
Enable CTI Application Use	TRUE

[Modify this User](#)

[Back to User List](#)
[Add New User](#)

Você tem terminado agora adicionar e configurar o novo usuário para IP AA. Se seu CallManager da Cisco já tem o plugin de JTAPI instalado e operacional, salte a tarefa 4, e vá encarregar o 5. Se não, continue encarregar 4 para instalar o plugin de JTAPI.

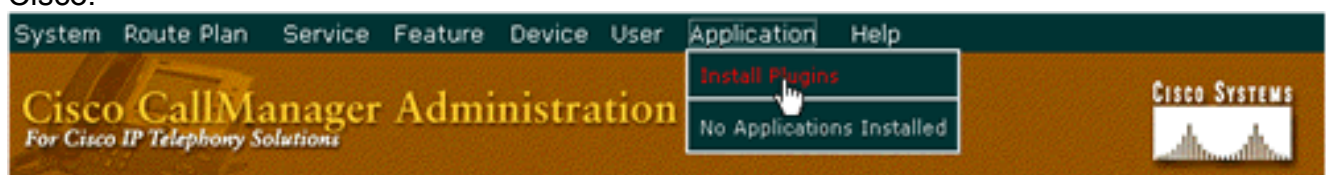
Tarefa 4: JTAPI - Instalando o plugin JTAPI

Esta etapa instala ou promove o Java Telephony API (JTAPI) de encaixe em seu servidor do CallManager da Cisco. O aplicativo determina se este é um novo instala ou uma elevação. Você pode igualmente reinstalar a mesma versão outra vez se você acredita que sua instalação tem um problema.

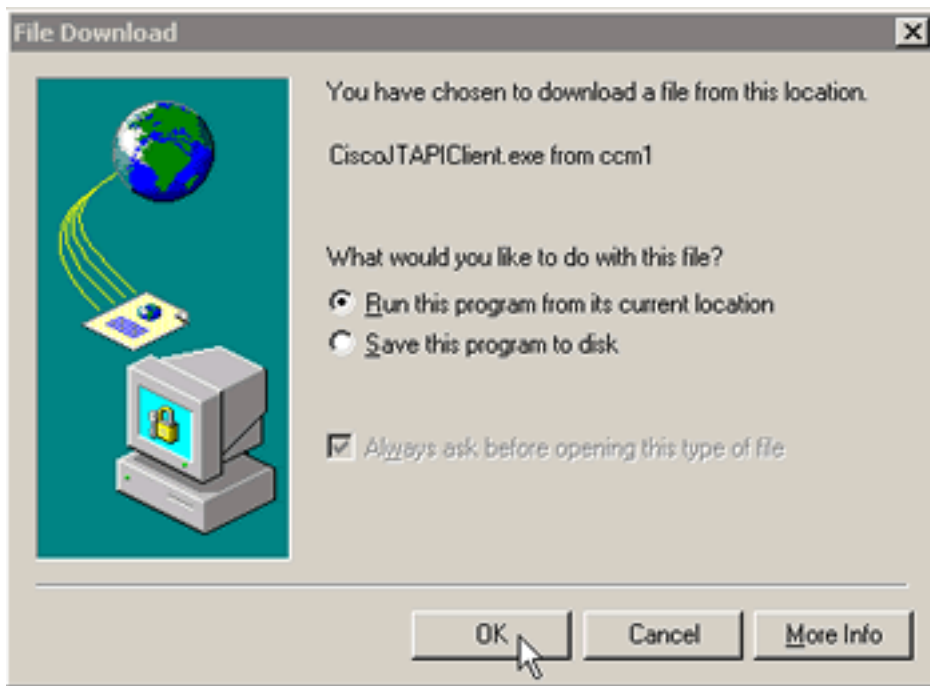
Note: Esta tarefa é opcional se o de encaixe é instalado já.

Conclua estes passos:

1. Comece a instalação de plug-in JTAPI ou promova seu plug-in atual (como necessário). Escolha a opção do **aplicativo > instalar plug-ins** do menu principal do CallManager da Cisco.



2. Escolha **executam este programa de seu local**



atual.

3. Clique a aprovação.

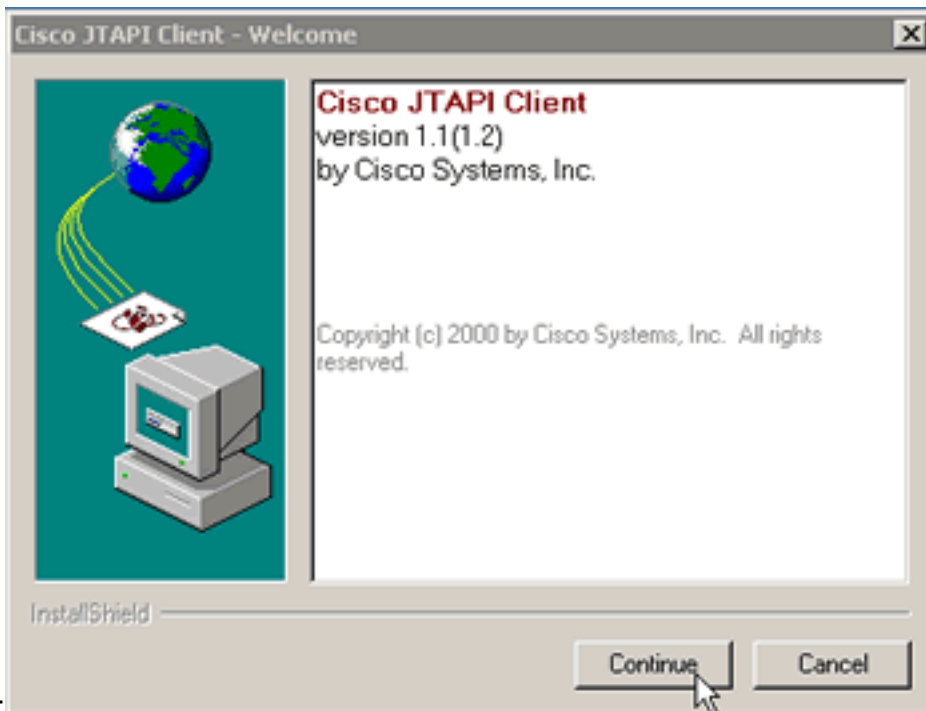


4. Você verá esta janela.

Se você vê este indicador, responda **sim**.

5. Esta é uma tela de informação; não exige a entrada de

Se

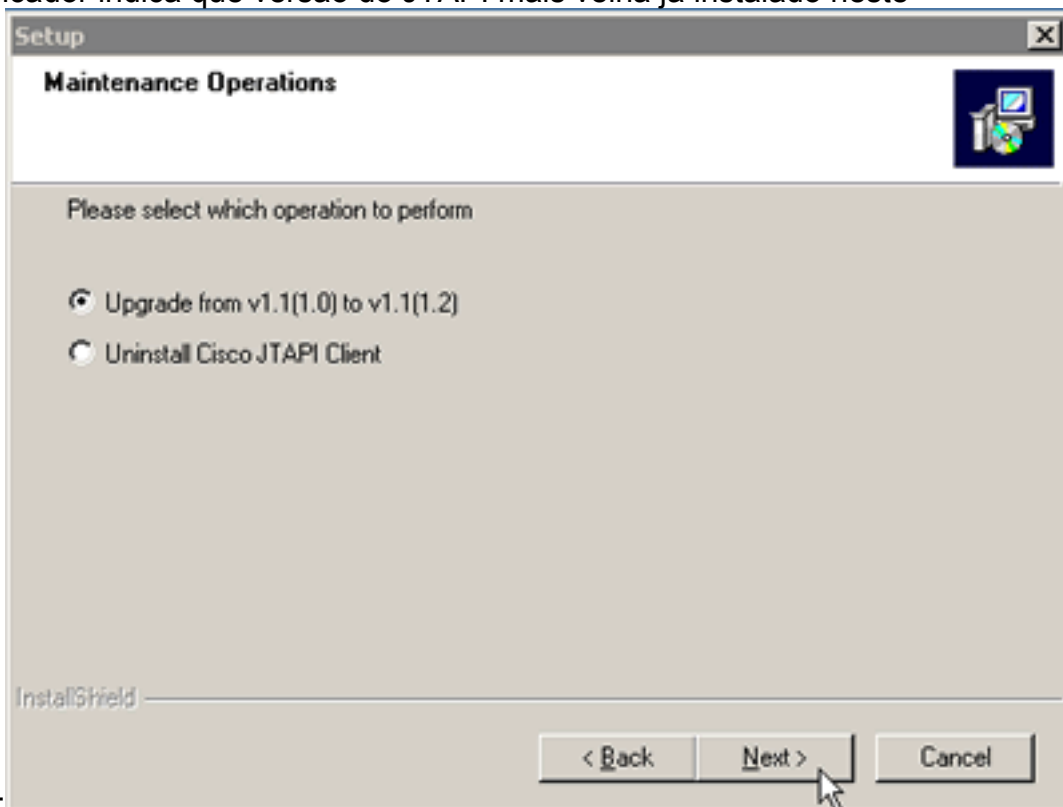


usuário:

Continuar.

Clique em

6. Este indicador indica que versão do JTAPI mais velha já instalado neste

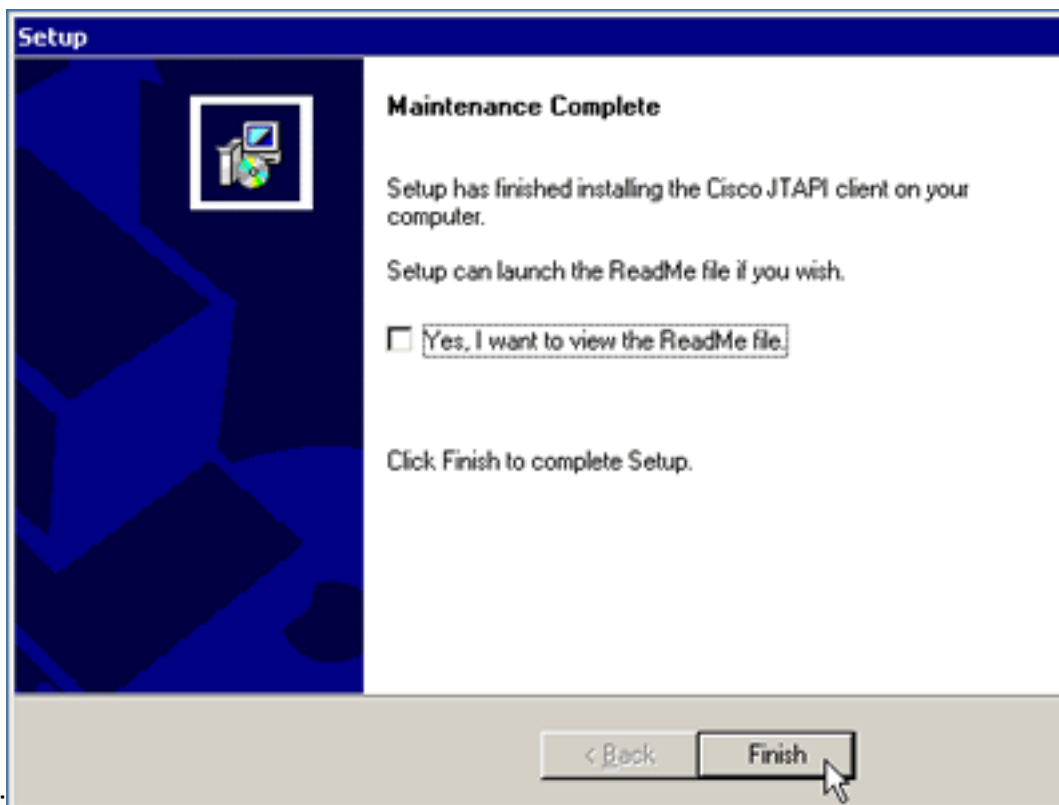


sistema:

Isto é

provavelmente devido ao fato de que a versão do CallManager da Cisco esteve promovida desde que a última vez onde a tarefa da instalação JTAPI (manutenção) foi executada. Se você vê este indicador, **elevação** seleta do [current version] ao [newer version]. **Note:** Você pode ver um indicador diferente que pergunte se você quer instalar o JTAPI. Isto ocorre se o sistema nunca teve o JTAPI instalado nele. Selecione a opção que faz com que o procedimento continue. Isto podia ser **seguinte, continua, sim, está bem** ou uma opção similar.

7. A tela final dá-lhe uma possibilidade ver o arquivo de leia-



me: Seleccione esta opção se você quer ver o arquivo. Clique em Finish.

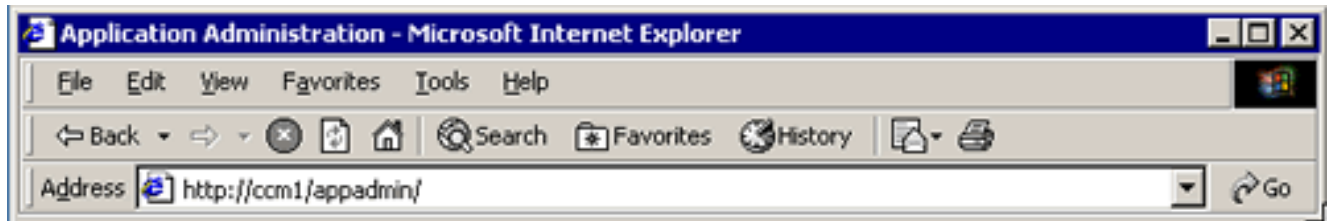
8. Agora você concluiu essa tarefa. Você deve recarregar o servidor do CallManager da Cisco para ativar as mudanças. Quando o server é para trás em linha, você precisa de configurar o IP AA. Continue encarregar o 5.

Tarefa 5: IP AA - Configurando o aplicativo

Esta tarefa termina a configuração do aplicativo IP AA. Você está criando relacionamentos no aplicativo IP AA com o ponto de rota e as portas CTI que CTI você criou mais cedo. Você igualmente está configurando o username IP AA no aplicativo IP AA.

Conclua estes passos:


1. Se você quer usar o nome de DNS de server do CallManager da Cisco no campo <directory do hostname> do diálogo da configuração de aplicativo de servidor, o server deve poder resolver seu nome a seu endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT. Você pode testar este sibilando o nome de server de um comando prompt no server. Se você precisa a ajuda com esta tarefa, refira [configurar o arquivo dos anfitriões no 3.0 do CallManager](#). A outra opção é usar o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do server do CallManager da Cisco neste campo.
2. Conecte à ferramenta de administração de aplicativo em seu servidor do CallManager da Cisco incorporando esta URL no navegador: ***o nome do gerenciador de chamada do <Your de http:// ou o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT >/appadmin/***. Neste exemplo, a entrada é `http://ccm1/appadmin`.

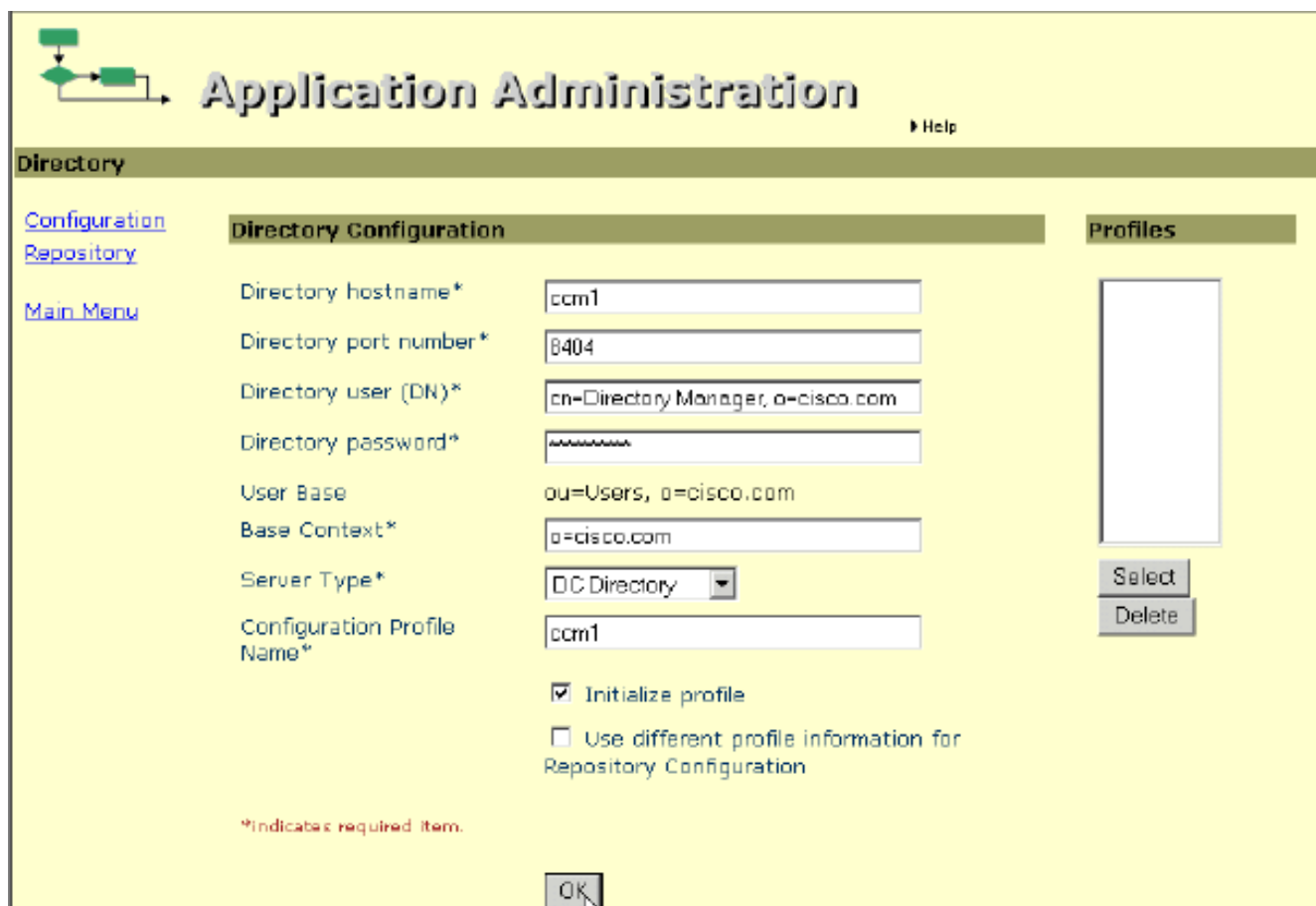


3. Clique **Setup** na primeira tela.



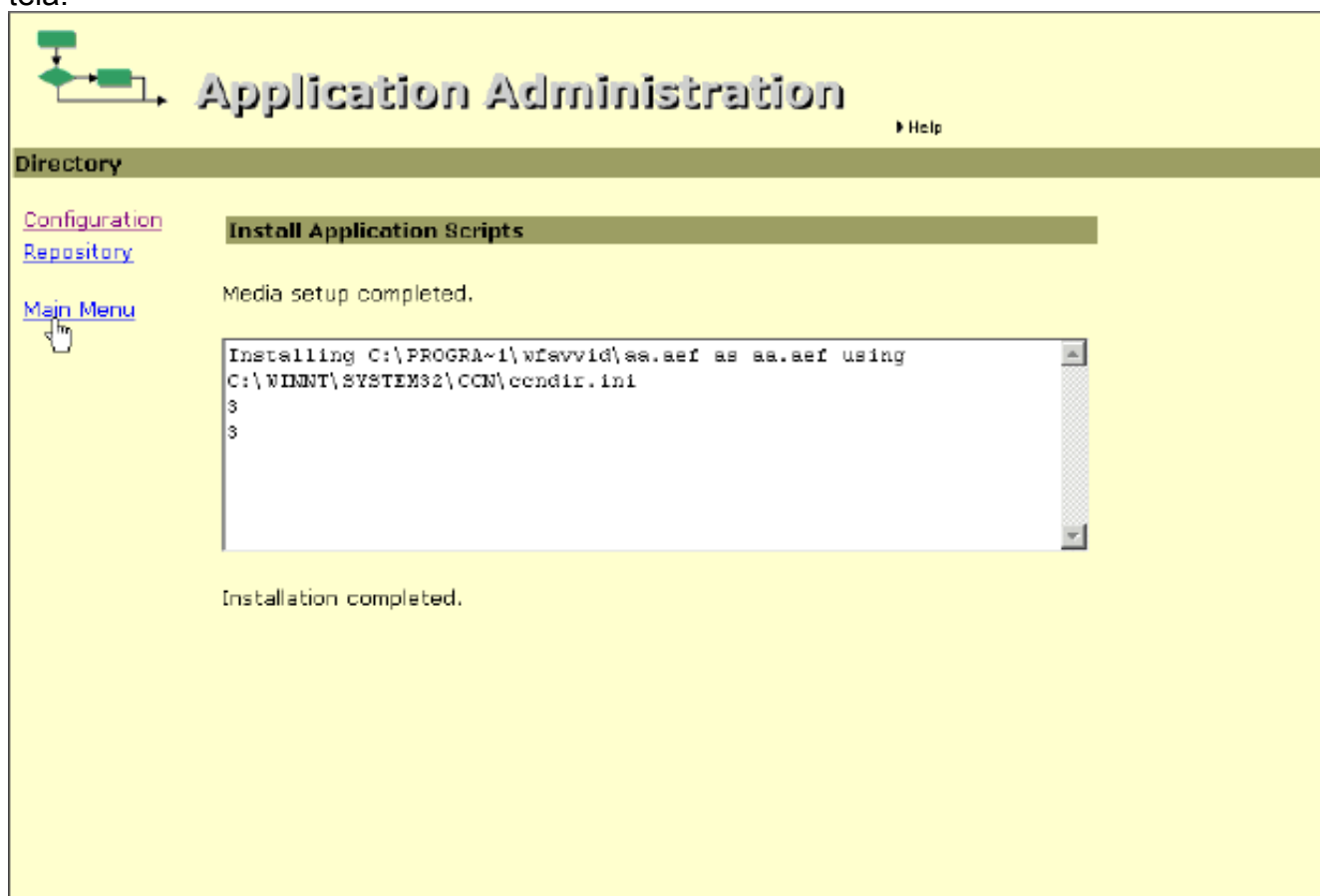
4. Configurar o diretório. Nesta janela de diálogo, você deve incorporar estes valores exatamente, com estas exceções: **Nome de host de diretório** — Deve combinar seu nome ou endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT de server do CallManager da Cisco. **Nome de perfil da configuração** — Pode ser todo o nome que não for usado já. **Senha** — Mude somente se você sabe com certeza que sua senha de diretório esteve mudada do padrão do ciscocisco. **Note:** O aplicativo de servidor não trabalha se você faz quaisquer

outras mudanças.  **Caution:** A sintaxe das entradas do contexto do usuário do diretório e da base é extremamente importante. O aplicativo de servidor não trabalha se não estão entrados exatamente enquanto aparecem.



Aprovação do clique.

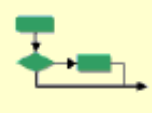
5. Você vê esta tela:



Menu principal do clique.

6. Escolha o

JTAPI.



Application Administration

» Help

Option	Action
Telephony Applications	Create and configure new telephony applications.
Real Time Reporting	Reports the real-time, current-day activity of the engine.
JTAPI	Setup the JTAPI subsystem for telephony applications.
Media	Setup the media subsystem.
Plug-ins	Provides links to Cisco Extended Services Administrator editor and reporting client installers.
Directory	Setup LDAP directory access. This specifies the access to the directory service, including the LDAP URL. All configuration data is stored using an LDAP directory service.
Engine	Configure engine parameters and monitor engine activity.

Applications Version [2.2\(3a\)](#)
Copyright © 2000-2001 by Cisco Systems, Inc.

7. Escolha estas entradas na tela: O nome do servidor do CallManager — Neste caso, **ccm1**. Username (UserID) do usuário IP AA você criou previamente — neste caso, **cipaa**. A senha que você atribuiu ao usuário IP AA — neste caso, **Cisco**.



Application Administration

» Help

JTAPI Configuration

JTAPI provider(s)*

UserID*

Password*

*indicates required item.

CTI Port Groups


Number	Type	Initial CTI Port	Last CTI Port	Number of CTI Ports
--------	------	------------------	---------------	---------------------

Add new [CTI Port Group](#).

Return to [Main Menu](#).

Clique em **Update**.

8. Você vê esta tela, que indica que o aplicativo JTAPI esteve atualizado com sucesso:



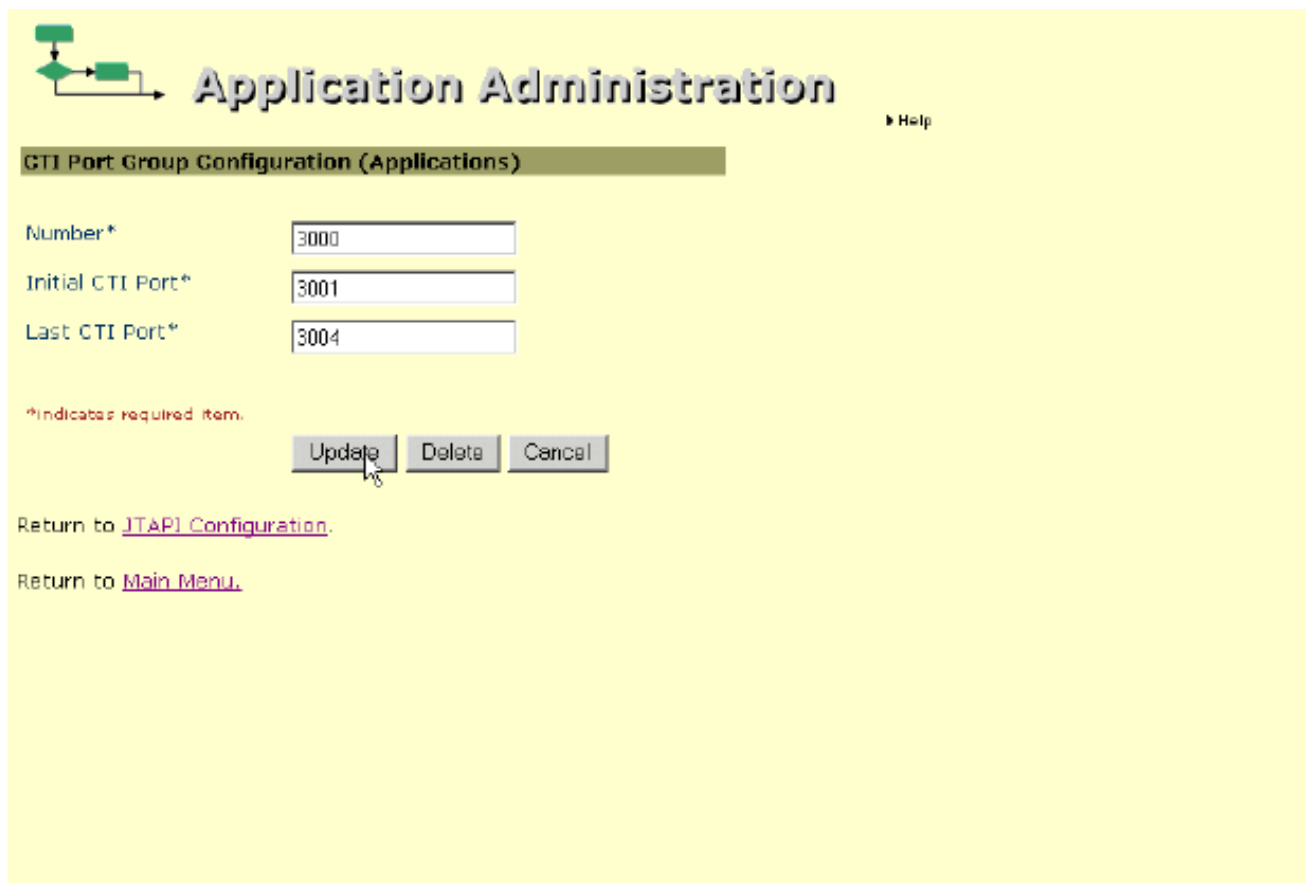
The screenshot displays the 'Application Administration' web interface. At the top left, there is a logo with a green arrow pointing right. The title 'Application Administration' is prominently displayed in the center, with a 'Help' link to its right. Below the title, a dark green bar contains the text 'JTAPI Configuration'. A green message states: 'JTAPI Configuration has been updated successfully.' Below this message are three input fields: 'JTAPI provider(s)*' with the value 'ccm1', 'UserID*' with 'cipaa', and 'Password*' with a masked password. A red asterisk note indicates that these fields are required. At the bottom of this section are 'Update' and 'Cancel' buttons. Below this is another dark green bar labeled 'CTI Port Groups'. Underneath is a table with five columns: 'Number', 'Type', 'Initial CTI Port', 'Last CTI Port', and 'Number of CTI Ports'. Below the table, there is a blue link 'Add new [CTI Port Group](#)' and a purple link 'Return to [Main Menu](#)'.

O clique adiciona o grupo novo da porta CTI.

9. Selecione o tipo = os aplicativos.

10. Clique em Next.

11. Nesta tela, incorpore os números que você atribuiu ao ponto de rota CTI e aos telefones CTI.



Neste caso, as respostas corretas são: Número (ponto de rota CTI) — 3000 Porta CTI inicial (primeira linha telefônica CTI) — 3001 Última porta CTI (última linha telefônica CTI) — 3004

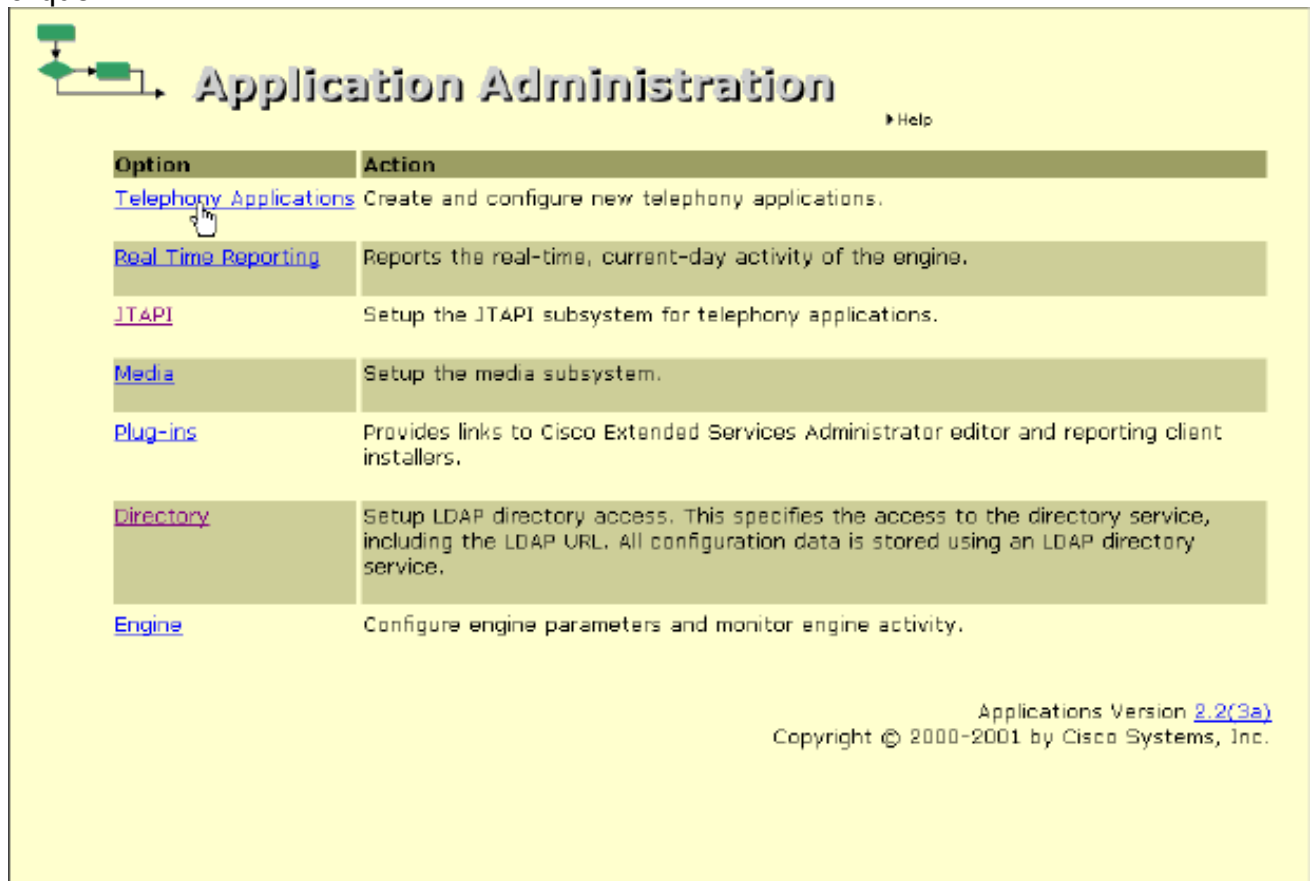
12. Clique em **Update**.

13. Você vê esta tela, que indica que o grupo da porta CTI esteve configurado com sucesso:



Menu principal do clique.

14. Aplicações de telefonia do clique.



The screenshot shows the 'Application Administration' page. At the top left is a small diagram with a green box, a diamond, and arrows. The title 'Application Administration' is in large, bold, grey letters. To the right of the title is a 'Help' link. Below the title is a table with two columns: 'Option' and 'Action'. The table contains the following entries:

Option	Action
Telephony Applications	Create and configure new telephony applications.
Real Time Reporting	Reports the real-time, current-day activity of the engine.
JTAPI	Setup the JTAPI subsystem for telephony applications.
Media	Setup the media subsystem.
Plug-ins	Provides links to Cisco Extended Services Administrator editor and reporting client installers.
Directory	Setup LDAP directory access. This specifies the access to the directory service, including the LDAP URL. All configuration data is stored using an LDAP directory service.
Engine	Configure engine parameters and monitor engine activity.

At the bottom right of the page, it says 'Applications Version 2.2(3a)' and 'Copyright © 2000-2001 by Cisco Systems, Inc.'.

15. O clique adiciona o aplicativo novo.



The screenshot shows the 'Application Administration' page, specifically the 'Applications' section. At the top left is the same diagram as in the previous screenshot. The title 'Application Administration' is in large, bold, grey letters. To the right of the title is a 'Help' link. Below the title is a section header 'Applications' in a dark box. Below this is a table with the following columns: 'Name', 'CTI Route Point', 'Max session', 'Enabled', and 'Script Name'. Below the table, there is a link 'Add new application.' and a link 'Return to Main Menu.'.

16. Você pode usar todo o nome para o nome do aplicativo que não tem sido usado antes para um aplicativo. Neste caso, o IP AA UserID é usado. Selecione **aa.aef** da lista como o nome

de
script.

Application Administration [Help](#)

Application Configuration

Application Name*

Script Name*
or select from the following helper list :

*Indicates required item.

Clique em Next.

17. Nesta tela, dê entrada com um nome para esta configuração:

Application Administration [Help](#)

Application Parameters Configuration

Application Name*

CTI Route Point*

Script Name

Maximum Number of Sessions*

Enabled* Yes No

welcomePrompt*

operExtn*

*Indicates required item.

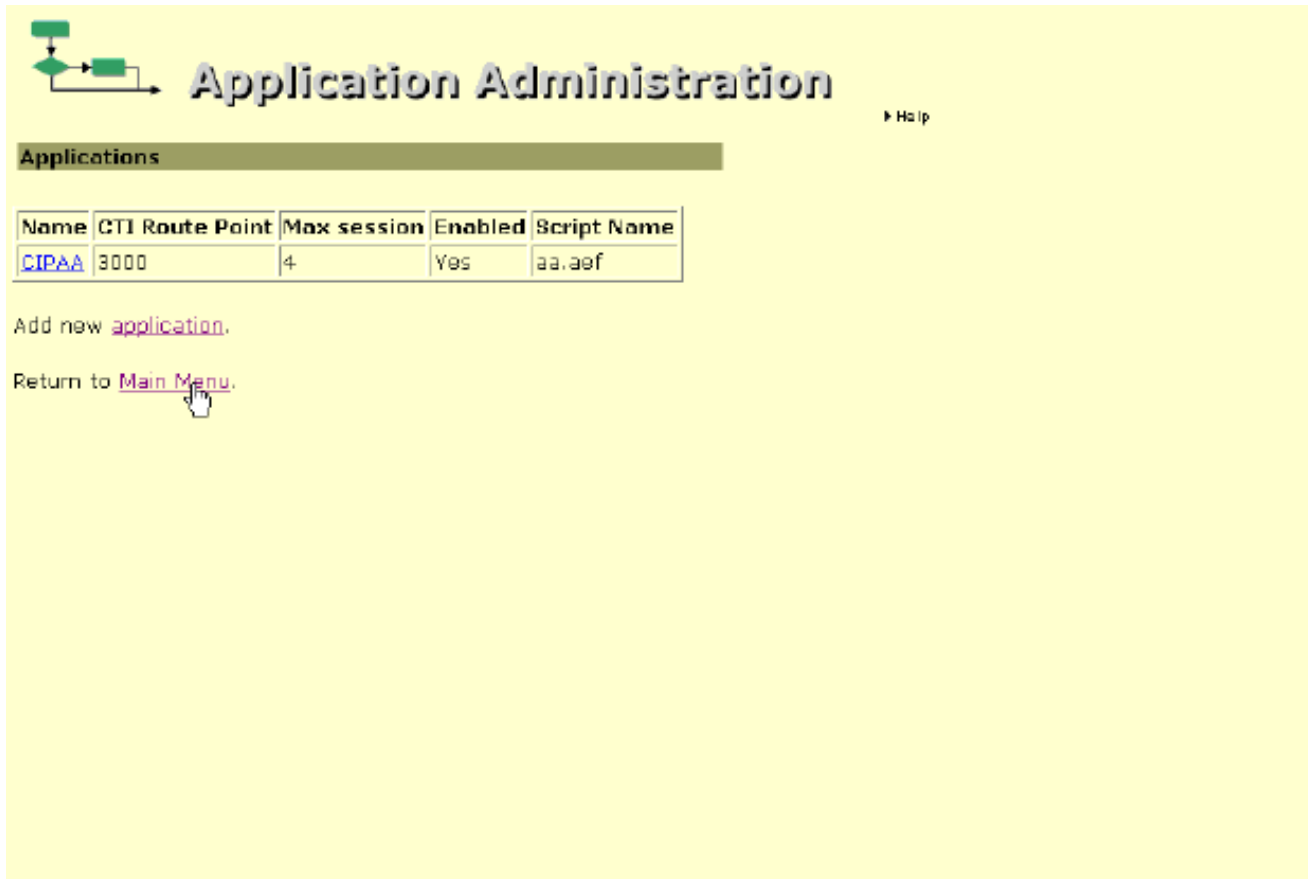
Além, você precisa de incorporar os números que você atribuiu ao ponto de rota CTI e ao

número máximo de sessões. Neste caso, as respostas corretas são: **Nome do aplicativo** — Algum nome que não for usado antes para um aplicativo. Neste caso, o IP AA UserID é usado. **Ponto de rota CTI** — 3000 (neste caso). **Número máximo de sessões** — 4 (a versão de quatro portas de IP AA está sendo instalada; conseqüentemente, 4 são a resposta correta). **welcomePrompt** — O AAWelcome.wav é o cumprimento do padrão. **OperExtn** — Esta é a extensão que o atendimento está transferido a se o chamador pressiona 0 durante o mensagem de boas-vindas. **Note:** Este documento não cobre a mudança dos Comandos de voz.

18. Clique em **Update**.

19. Você vê esta

tela:

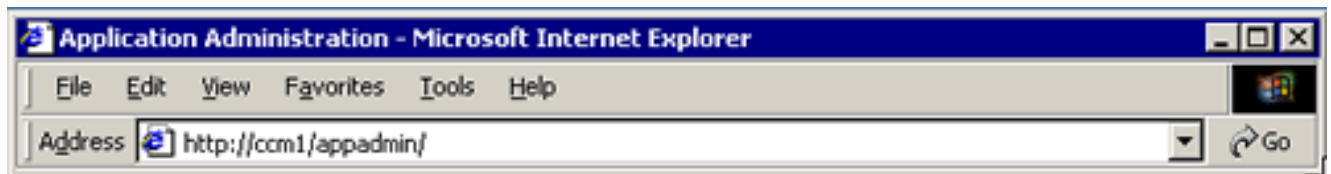


Neste caso, note que o nome CIPAA aparece como um link hyper na tabela. Você tem terminado agora a tarefa de configurar IP AA. Você deve agora começar o application engine e o subsistema JTAPI. Continue encarregar 6

Tarefa 6: IP AA – Iniciando o mecanismo e o subsistema JTAPI

Esta tarefa explica como começar o application engine e o subsistema JTAPI.

1. Conclua estes passos:
2. Conecte à ferramenta de administração de aplicativo em seu servidor do CallManager da Cisco incorporando a seguinte URL ao navegador: *o nome do gerenciador de chamada do <Your de http:// ou o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT >/appadmin/*. Neste exemplo a entrada é `http://ccm1/appadmin`.




3. Escolha o motor.

A screenshot of the "Application Administration" web page. The page has a yellow background and a navigation menu on the left with icons for "Telephony Applications", "Real Time Reporting", "JTAPI", "Media", "Plug-ins", "Directory", and "Engine". The "Engine" link is highlighted with a mouse cursor. The main content area contains a table with two columns: "Option" and "Action".

Option	Action
Telephony Applications	Create and configure new telephony applications.
Real Time Reporting	Reports the real-time, current-day activity of the engine.
JTAPI	Setup the JTAPI subsystem for telephony applications.
Media	Setup the media subsystem.
Plug-ins	Provides links to Cisco Extended Services Administrator editor and reporting client installers.
Directory	Setup LDAP directory access. This specifies the access to the directory service, including the LDAP URL. All configuration data is stored using an LDAP directory service.
Engine	Configure engine parameters and monitor engine activity.

Applications Version [2.2\(3a\)](#)
Copyright © 2000-2001 by Cisco Systems, Inc.

4. Você vê esta tela:



Application Administration ▶ Help

Engine

[Status](#)
[Configure](#)
[Trace configuration](#)
[Trace files](#)
[Refresh Scripts](#)
[Main Menu](#)

Status	
System	Status
Engine	Running
Subsystems	
JTAPI Subsystem	IN_SERVICE
Application Subsystem	IN_SERVICE

Last updated Friday, February 15, 2002 02:16:37

Auto-refresh every seconds.

Neste caso, o subsistema JTAPI é In_Service. Nenhuma ação mais adicional é exigida. Se você vê uma mensagem diferente, continue à próxima etapa.

5. Clique em Start Engine. Também, **atualização automática** seleta **segundos** cada [3].



Application Administration ▶ Help

Engine

[Status](#)
[Configure](#)
[Trace configuration](#)
[Trace files](#)
[Refresh Scripts](#)
[Main Menu](#)

Status	
System	Status
Engine	Stopped
Subsystems	
Unavailable	

Last updated Friday, February 15, 2002 2:10:19 PM

Auto-refresh every seconds.

6. O motor e todos os subsistemas instalados (neste caso JTAPI) devem vir na linha. Pode tomar um par segundos. Durante este tempo o motor pode indicar que está sendo executado, mas o subsistema JTAPI é Out_Of_Service. Isto deve ser substituído por uma

mensagem de In_service dentro de sessenta segundos. **Note:** Certifique-se de que você tem a **atualização automática segundos cada [3]** selecionou.

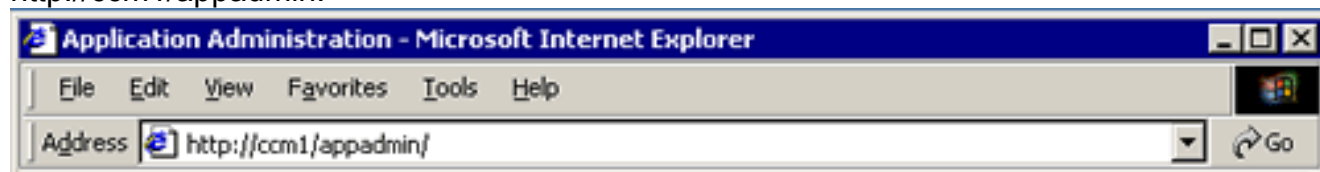


Se a tela indica que o motor está sendo executado e o subsistema JTAPI é IN_SERVICE, você tem terminado agora esta configuração completa. Você deve poder discar agora o aplicativo IP AA. Se não, veja a tarefa 7.

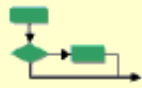
[Tarefa 7: IP AA - Troubleshooting com o Mecanismo de Aplicativo e com o Subsistema JTAPI](#)

Esta tarefa ajuda-o a pesquisar defeitos alguns problemas comuns com começar o motor e os subsistemas.

1. Conclua estes passos:
2. Conecte à ferramenta de administração de aplicativo em seu servidor do CallManager da Cisco incorporando a seguinte URL ao navegador: **o nome do gerenciador de chamada do <Your de http:// ou o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT >/appadmin/**. Neste exemplo, a entrada é **http://ccm1/appadmin**.



3. Escolha o **motor**.



Application Administration

Help

Option	Action
Telephony Applications	Create and configure new telephony applications.
Real Time Reporting	Reports the real-time, current-day activity of the engine.
JTAPI	Setup the JTAPI subsystem for telephony applications.
Media	Setup the media subsystem.
Plug-ins	Provides links to Cisco Extended Services Administrator editor and reporting client installers.
Directory	Setup LDAP directory access. This specifies the access to the directory service, including the LDAP URL. All configuration data is stored using an LDAP directory service.
Engine	Configure engine parameters and monitor engine activity.

Applications Version [2.2\(3a\)](#)

Copyright © 2000–2001 by Cisco Systems, Inc.

4. Se você vê esta mensagem:ou esta mensagem:Tentativa que para o motor outra vez e que espera 2-3 minutos. Tentativa que liga o motor outra vez.Se ligar e parar o motor não trazem o subsistema JTAPI a um estado IN_SERVICE, há dois erros da configuração comum que podem conduzir a este problema. Veja o **erro um da configuração comum** e seções do **erro dois da configuração comum**.

[Erro comum de configuração um](#)

Todos os quatro do telefone DN CTI foram atribuídos a um único telefone. Para verificar que este não é o problema, escolha o **dispositivo > o telefone** do menu principal do CallManager da Cisco.

System Route Plan Service Feature **Device** User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Cisco CallManager 3.0 Administration

Details

Copyright © 1999, 2000 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved.

Clique em Procurar.

Find and List Phones [Add a New Phone](#)

No current search

Find phones where

To list all items, click Find without entering any search text, or use "Device Name is not empty" as the search criteria.

< Enter search text above >

No active query. Please enter your search criteria using the options above.

[Add a New Phone](#)

Você vê uma lista de todos os telefones no sistema. Verifique que os quatro telefones CTI que você criou na **configuração do CallManager da seção: Criando quatro portas CTI sequenciais** esteja no base de dados.

Device Name	Description	Device Pool	Copy	Delete	Reset
CTI-AA-1	CTI-AA-1	Default			
CTI-AA-2	CTI-AA-2	Default			
CTI-AA-3	CTI-AA-3	Default			
CTI-AA-4	CTI-AA-4	Default			

Neste caso, os nomes que foram atribuídos às quatro portas de telefone separadas CTI aparecem no base de dados. Se você tem somente uma porta CTI criada, ou não tem nenhuma criada, você precisa de ir para trás e fixar isto. Se parece que você tem todas as quatro portas CTI criadas (seus nomes aparecem nesta tela) continuam ao erro dois da configuração comum.

[Erro de configuração comum dois](#)

O segundo erro da configuração comum é que um tipo de telefone incorreto esteve selecionado. Clique sobre o primeiro telefone (CTI-AA-1 neste caso) mostrado na tela precedente. Você deve ver esta tela, onde a **configuração telefônica do título (modelo = porta CTI)** indica que este é um telefone da porta CTI:

Phone Configuration [Back to Find/List Phones](#)

Line 1 - 3001
Line 2 - click to add

Phone: CTI-AA-1 (CTI-AA-1)
Status: Ready

[New](#) [Copy](#) [Update](#) [Delete](#) [Reset Phone](#) [Cancel](#)

Phone Configuration (Model = CTI Port)

Device Information

Device Name*	<input type="text" value="CTI-AA-1"/>
Description	<input type="text" value="CTI-AA-1"/>
Device Pool*	<input type="text" value="Default"/> (View details)
Location	<input type="text" value="< None >"/>
Calling Search Space	<input type="text" value="< None >"/>

* indicates a required item.

[Back to top of page](#)
[Back to Find/List Phones](#)

Repita esta etapa para os três nomes permanecendo do telefone CTI. Neste caso CTI-AA-2, CTI-AA-3, e CTI-AA-4. Todos os telefones que não forem portas CTI precisam de ser suprimidos e recreado. Se você descobriu quaisquer erros e os fixou, você deve tentar ligar outra vez o application engine.

Se você pode obter o corredor do motor e do subsistema JTAPI e o IN_SERVICE, respectivamente, você deve agora poder chamar o IP AA.

Se nenhum destes problemas comuns se aplica a sua configuração, tente a potência que dá um ciclo o servidor do CallManager da Cisco e que espera cinco minutos antes de verificar o estado do motor outra vez ou de tentar começá-la outra vez. Isto foi sabido para resolver esta situação. Se você ainda tem um problema, abra um caso com seu fornecedor do suporte de cliente.

[Evitando fraude de tarifa](#)

Neste momento em sua configuração, pode ser possível para chamadores exteriores utilizar seu sistema para iniciar os atendimentos que conduziriam às cargas que estão sendo feitas contra sua conta telefônica. Se seu sistema permite que os usuários dentro de seu lugar disquem números externos (talvez discando um primeiro de "9"), é susceptível a este problema. Refira a seção de *impedimento da fraude na tarifa de ligações do guia de administrador de atendente automático IP de Cisco*, e execute a solução apresentada.

[Informações Relacionadas](#)

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)

- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)