

Configurando Telefones IP do CallManager da Cisco para trabalhar com agente do telefone IP

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Procedimentos de configuração no CallManager da Cisco](#)

[Criando um serviço de telefone IP](#)

[Atribuindo o serviço de telefone IP aos telefones do agente IP](#)

[Atribuindo todos os telefones do agente IP a um usuário do provedor de JAPI RM](#)

[Verificar](#)

[Troubleshooting](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve os procedimentos para configurar telefones IP do Cisco CallManager para trabalhar com IP Phone Agent. Completar os procedimentos descritos neste documento permite que os agentes se registrem na fila do Interactive Call Distribution (ICD) dos serviços de telefone IP.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Você deve ser versão 3.0.1 ou 3.02 running do Customer Response Solution (CR) com configuração de ICD de trabalho. Todos os usuários do agente são adicionados no CallManager da Cisco e podem ser vistos do diretório global.

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nas versões de software e hardware abaixo.

- CRS versão 3.0.2
- Versão do CallManager da Cisco 3.2(2c)

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

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

Procedimentos de configuração no CallManager da Cisco

Os telefones do agente IP são adicionados afinal ao CallManager da Cisco, executam as seguintes tarefas na administração do CallManager da Cisco. Estas tarefas são descritas em detalhe nestas seções:

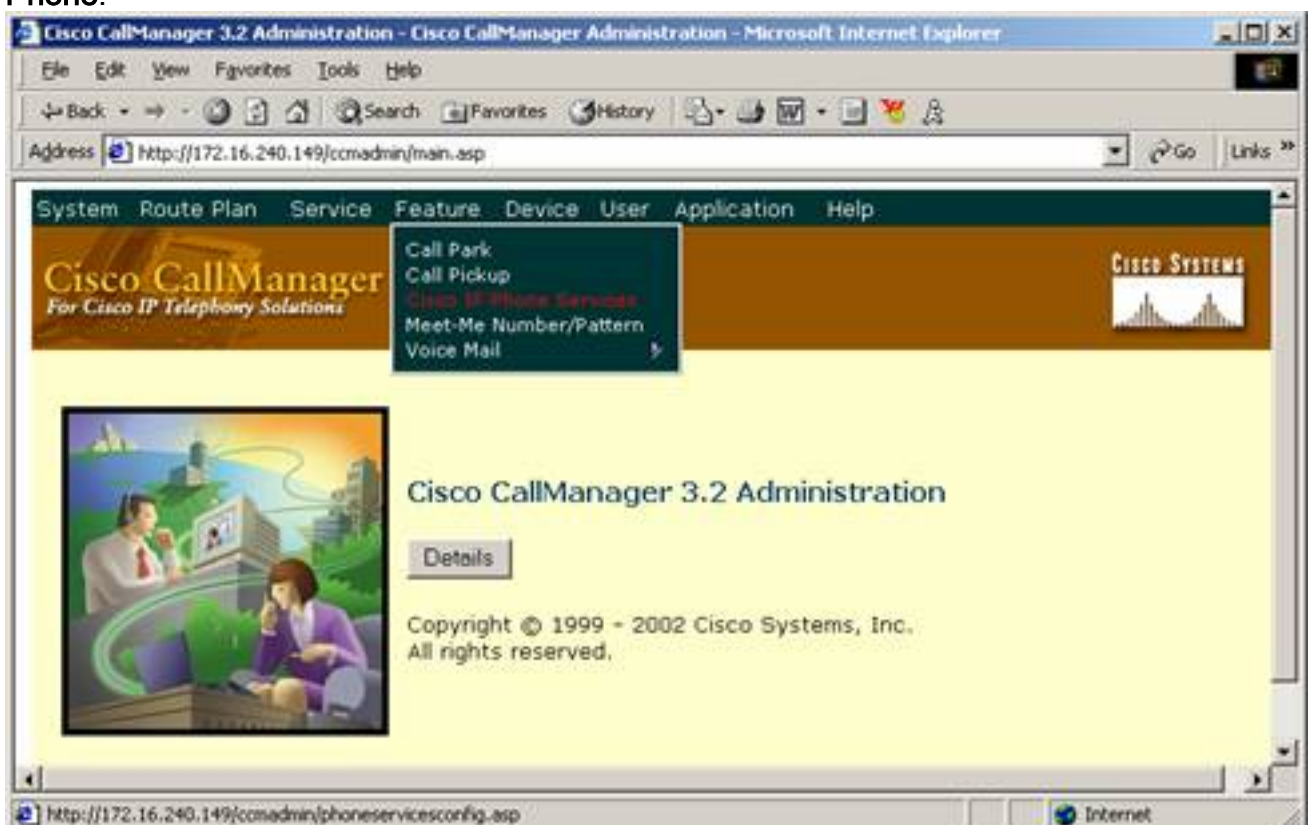
1. [Crie um serviço de telefone IP.](#)
2. [Atribua o serviço de telefone IP a cada telefone do agente IP.](#)
3. [Atribua todos os telefones do agente IP ao usuário do fornecedor do Java Telephony Application Programming Interface do gerenciador de recurso \(RM\) \(JTAPI\).](#)

Nota: Os nomes de usuário e senha do agente no CallManager da Cisco devem estar no lowercase. Se o uppercase é usado, os agentes não podem registrar no servidor ICD ao começar o serviço do agente do telefone IP.

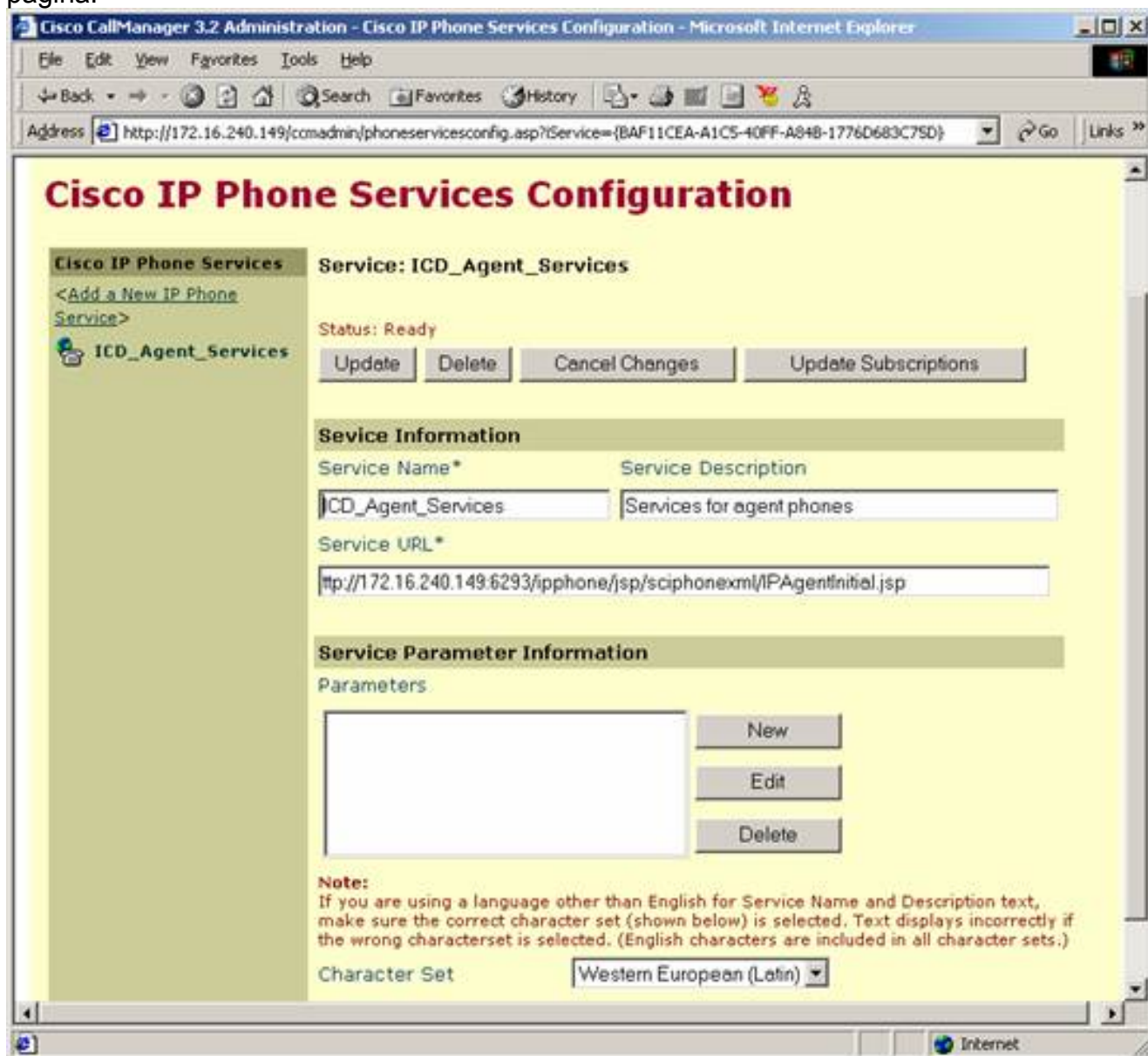
Criando um serviço de telefone IP

Do aplicativo web-based da administração do CallManager da Cisco, siga estas etapas para criar um serviço de telefone IP novo.

1. Do menu na parte superior da página, selecione o **serviço da característica >** do **Cisco IP Phone**.



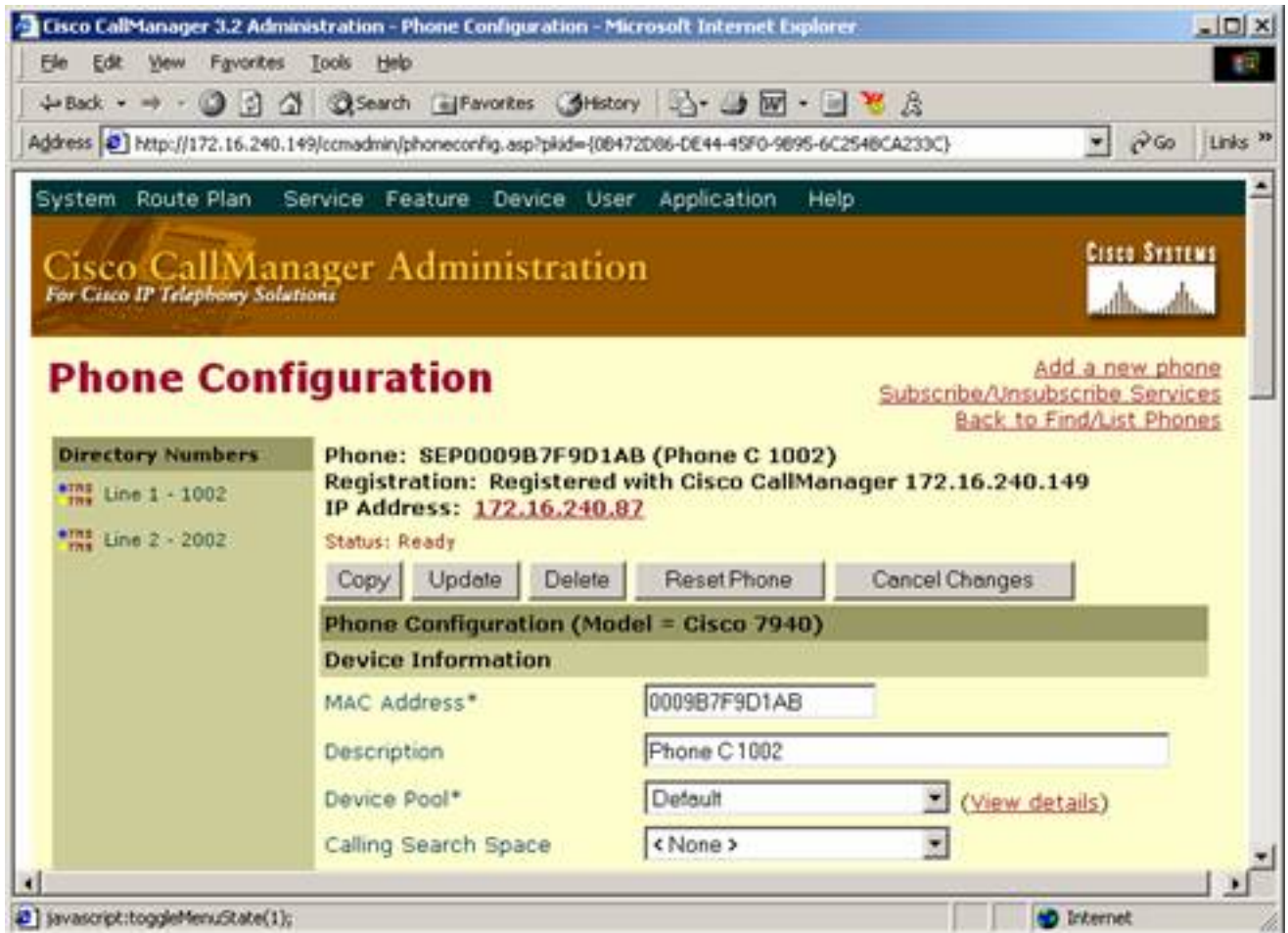
2. Na página de configuração dos serviços do Cisco IP Phone, incorpore esta informação:**Nome do serviço:** Dê entrada com o nome do serviço que será mostrado no indicador dos serviços de telefone IP.**Descrição do serviço:** Incorpore uma descrição do serviço. (Opcional)**Serviço URL:** Incorpore a URL para o serviço. Por exemplo, **http://172.16.240.149:6293/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentInitial.jsp** onde 172.16.240.149 é o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT da máquina onde o serviço de estado de agente é carregado.6293 são a porta do servidor de Web de Tomcat. Se 6293 não são o número de porta, verifique o parâmetro de porta no **_appadmin de C:\Program Files\wfavid\Tomcat do arquivo \ conf \ server.xml para ver se há o valor correto.**o ipphone/jsp/... é o trajeto à página do jsp sob Tomcat na máquina onde o server do estado de agente é carregado (o servidor CRA).**Nota:** Você não encontrará um arquivo chamado IPAgentInitial.jsp neste lugar; haverá um arquivo chamado IPAgentInitial.class, que contém a aplicação do arquivo .jsp.**Nota:** O servidor de Web de Tomcat é incluído com a instalação de ICD.
3. **Inserção** do clique para criar o serviço de telefone IP novo. O serviço novo é alistado agora na caixa protegida à esquerda da página.



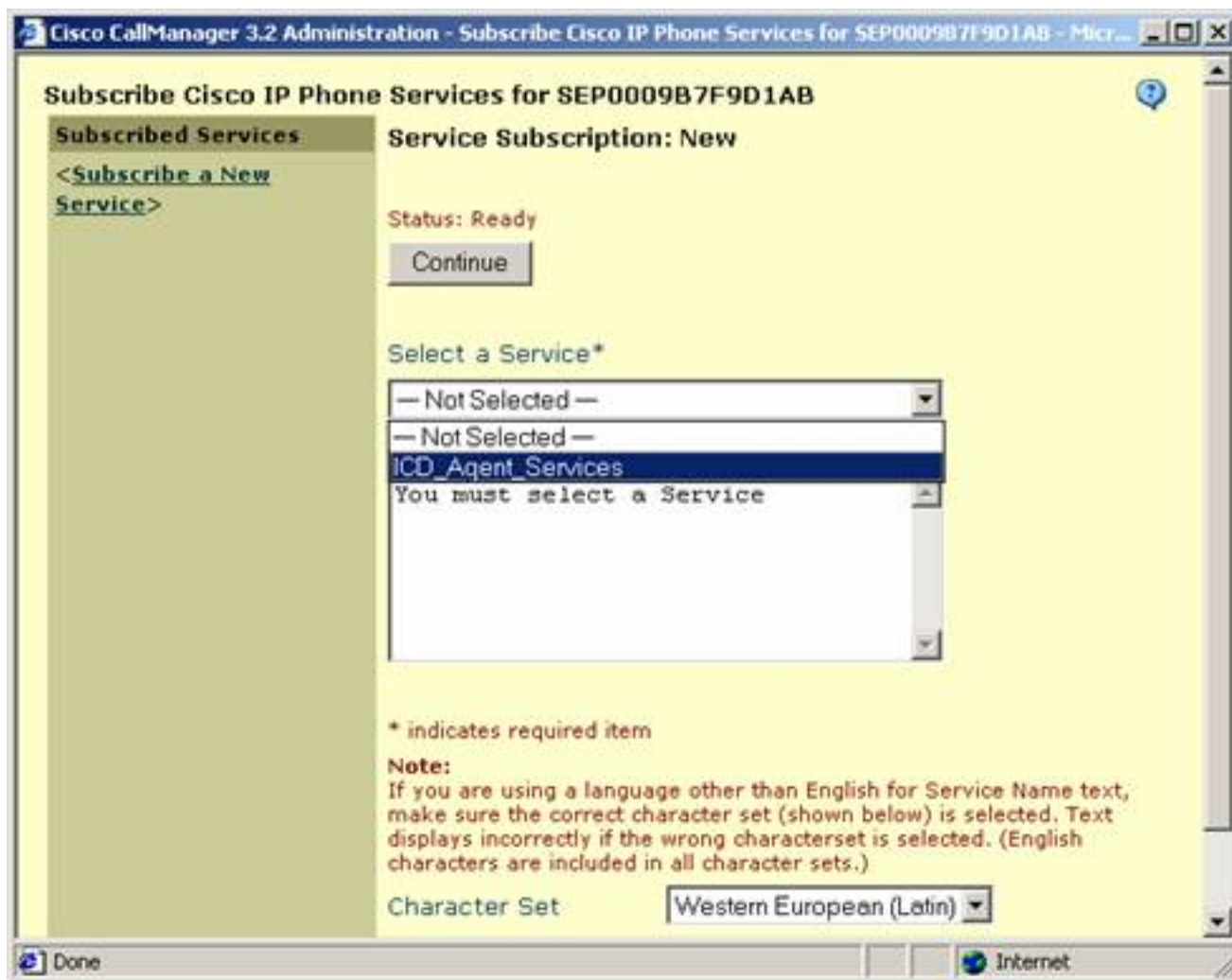
[Atribuindo o serviço de telefone IP aos telefones do agente IP](#)

Uma vez que o serviço de telefone IP é criado, o telefone de cada agente deve ser configurado para usá-lo. Do aplicativo web-based da administração do CallManager da Cisco, siga estas etapas para configurar cada telefone IP:

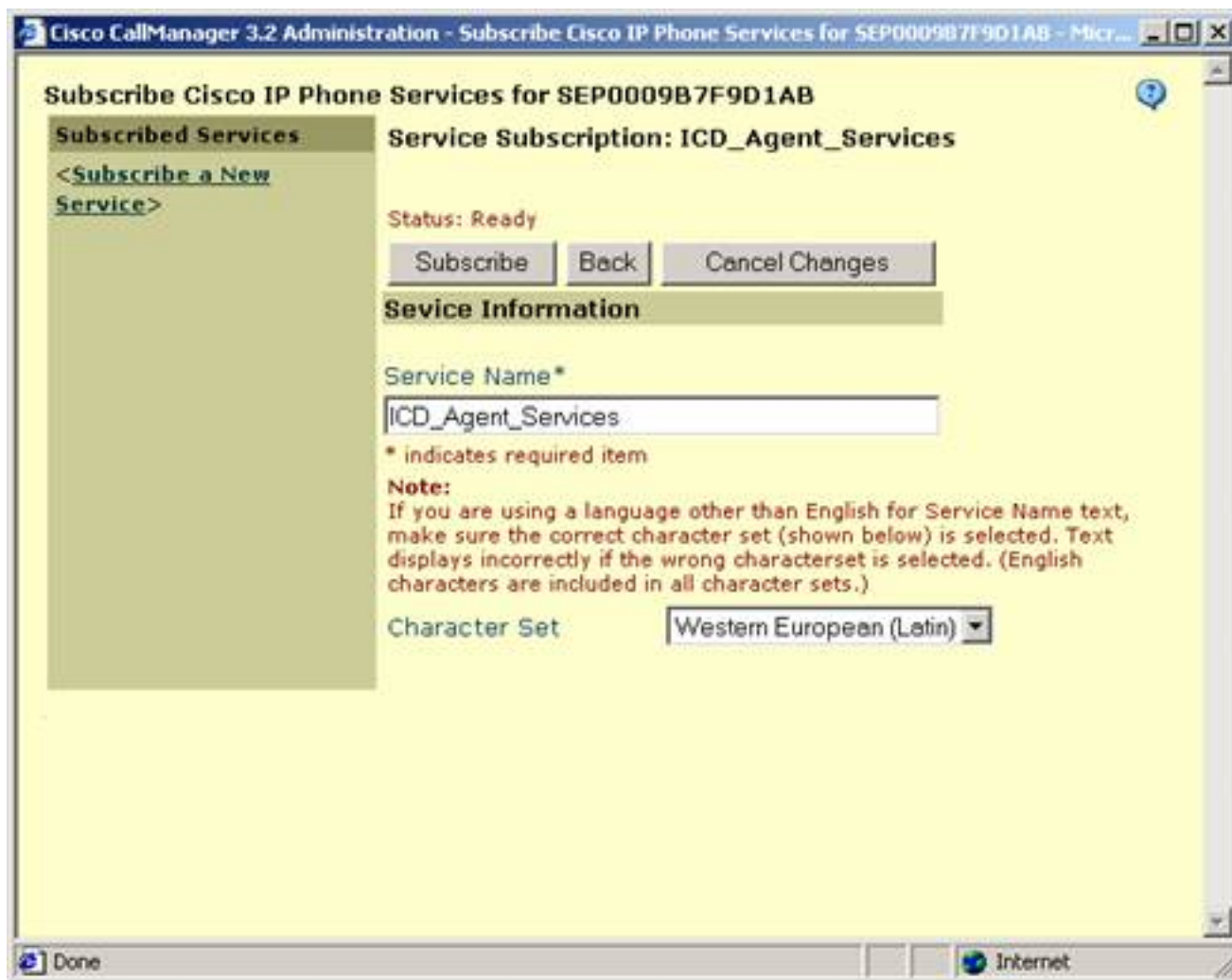
1. Do menu do dispositivo, escolha o **telefone**.Será exibida a janela Find and List Phones.
2. Use a função da busca para encontrar o telefone.Os resultados da busca estão listados na parte inferior da página.
3. Encontre o telefone na lista de resultados e clique o hiperlink vermelho.A janela de configuração do telefone é exibida.



4. O clique **subscrição/serviços do cancelar assinatura** no canto superior direito do indicador.Uma janela pop-up para inscrever aos serviços para esse dispositivo aparece.



5. Do seletor uma lista de drop-down do serviço, escolha o serviço novo, e clique-o então **continua**. Uma janela pop-up que mostra o serviço novo aparece.



6. Clique em **Assinar**.O serviço novo é alistado na caixa protegida à esquerda da página.

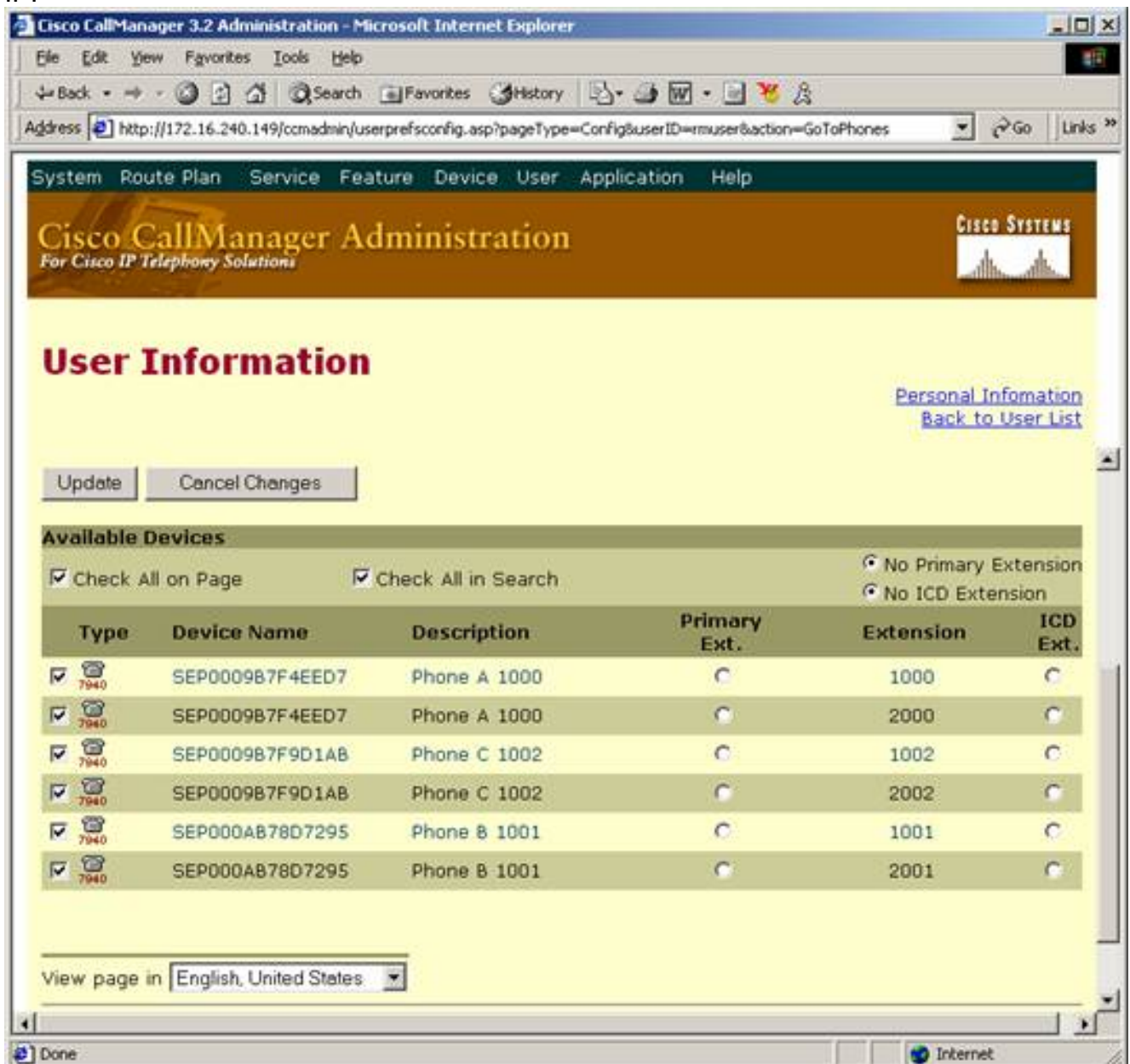


7. Feche a janela.

Atribuindo todos os telefones do agente IP a um usuário do provedor de JAPI RM

Use este procedimento para atribuir Telefones IP do agente ao usuário do provedor de JAPI RM:

1. Vá a sua página do administrador do CallManager da Cisco selecionando o **usuário** > o **diretório global** e encontre o usuário do provedor de JAPI RM.
2. Clique a **associação de dispositivos** na caixa protegida na esquerda. Será exibida a janela Find and List Phones.
3. Use a função da busca para encontrar todos os telefones que devem ser associada com o usuário do provedor de JAPI RM. Este deve ser cada telefone IP que será usado por um agente do telefone IP.



The screenshot shows the Cisco CallManager Administration interface in Microsoft Internet Explorer. The page title is "User Information". There are two buttons: "Update" and "Cancel Changes". Below the buttons is a section titled "Available Devices" with a table of devices. The table has columns: Type, Device Name, Description, Primary Ext., Extension, and ICD Ext. There are six rows of devices, all of which are checked. The interface also includes a language selection dropdown at the bottom.

Type	Device Name	Description	Primary Ext.	Extension	ICD Ext.
<input checked="" type="checkbox"/>	SEP0009B7F4EED7	Phone A 1000	<input type="radio"/>	1000	<input type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	SEP0009B7F4EED7	Phone A 1000	<input type="radio"/>	2000	<input type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	SEP0009B7F9D1AB	Phone C 1002	<input type="radio"/>	1002	<input type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	SEP0009B7F9D1AB	Phone C 1002	<input type="radio"/>	2002	<input type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	SEP000AB78D7295	Phone B 1001	<input type="radio"/>	1001	<input type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	SEP000AB78D7295	Phone B 1001	<input type="radio"/>	2001	<input type="radio"/>

4. Selecione os telefones dos resultados da busca para associá-los com o usuário do provedor de JAPI RM. Não verifique **nenhuma caixa de verificação de Extensão principal**, e clique a **atualização** para terminar a associação. Na página da informação sobre o usuário, os telefones que você selecionou são alistados por seus endereços MAC sob dispositivos controlados.

The screenshot shows the Cisco CallManager Administration web interface in Microsoft Internet Explorer. The browser's address bar displays the URL: `http://172.16.240.149/ccadmin/userprefsconfig.asp?pageType=Submit&userID=rmuser`. The page title is "Cisco CallManager Administration" with the subtitle "For Cisco IP Telephony Solutions". The navigation menu includes "System", "Route Plan", "Service", "Feature", "Device", "User", "Application", and "Help".

The main content area is titled "User Information" and includes links for "Personal Information" and "Back to User List". A sidebar on the left, titled "Application Profiles of rmuser", lists "Device Association", "Extension Mobility", and "SoftPhone".

The configuration table for user "rmuser" is as follows:

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

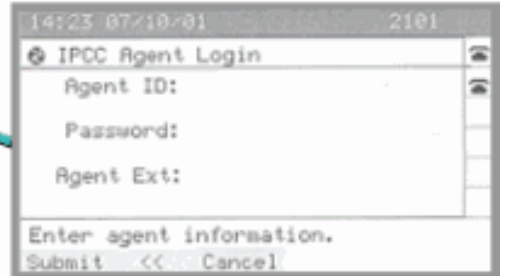
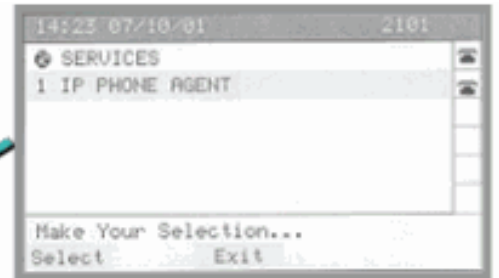
A note at the bottom of the table states: "* indicates required item." At the bottom of the page, there is a language selection dropdown menu set to "English, United States".

5. Continue até que todos os Telefones IP apropriados estejam associados.

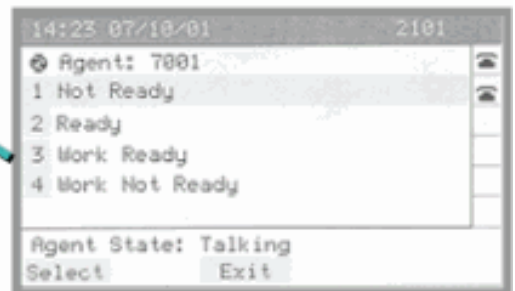
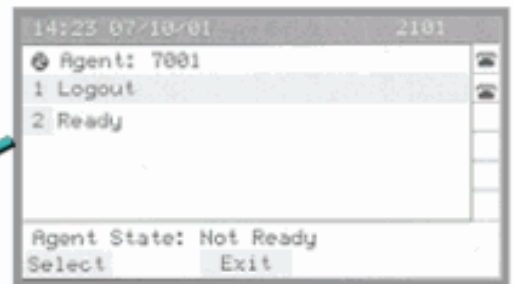
Verificar

Este diagrama ilustra coisas que você pode procurar para verificar que sua configuração está trabalhando corretamente.

Log In



Change State



Troubleshooting

Se você é incapaz de executar o serviço do agente no telefone IP, assegure-se de que você esteja usando o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT um pouco do que o hostname do server que contém o serviço de estado de agente. Incorpore a URL para o serviço. Por exemplo, <http://172.16.240.149:6293/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentInitial.jsp> onde 172.16.240.149 é o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT.

Se você é incapaz de entrar usando o serviço no telefone do agente, assegure-se de que as

associações de dispositivos do usuário do provedor de JAPI RM tenham o telefone que seu agente está tentando entrar.

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](#)