

Configurando o AutoAttendant com 3.0 CRA e CCM 3.2

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Configurar o AutoAttendant de Cisco](#)

[Tarefa 1: Adicionar pontos de rota CTI no CallManager da Cisco](#)

[Tarefa 2: Adicionar portas CTI no CallManager da Cisco](#)

[Tarefa 3: Crie um usuário do CallManager da Cisco para o AutoAttendant do CallManager da Cisco](#)

[Tarefa 4: Perfil do AutoAttendant do associado ao usuário](#)

[Tarefa 5: Configurar o subsistema JTAPI no Engine de aplicativo de resposta ao cliente da Cisco](#)

[Tarefa 6: Adicionar um grupo da porta CTI](#)

[Tarefa 7: Crie a terminação de mídia Cisco](#)

[Tarefa 8: Adicionar um aplicativo AutoAttendant novo do CallManager da Cisco](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve como configurar o AutoAttendant. O aplicativo AutoAttendant de Cisco aceita chamadas recebidas, pergunta o chamador para a informação de destino, e pode rapidamente despachar o atendimento sem intervenção do operador. Contudo, o chamador pode selecionar uma opção para distribuir a uma extensão de operador. Primeiramente, você precisa de criar a lógica do Processamento de chamadas no CallManager da Cisco para o AutoAttendant. Então, você precisa de configurar o aplicativo AutoAttendant no server dos aplicativos de resposta do cliente Cisco (CRA).

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Os leitores deste documento devem estar cientes destes tópicos:

- Cisco AutoAttendant 1.1.3
- Cisco CallManager 3.2.2c
- Cisco CRA 3.0
- Os inícios de uma sessão do administrador devem estar disponíveis para server do 3.0 do

CallManager da Cisco e de Cisco CRA.

Componentes Utilizados

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

- CallManager da Cisco 3.2
- Cisco CRA 3.0

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 a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

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

Configurar o AutoAttendant de Cisco

Termine as tarefas nestas seções configurar o AutoAttendant de Cisco.

Tarefa 1: Adicionar pontos de rota CTI no CallManager da Cisco

Termine estas etapas para adicionar pontos de rota do Cisco Telephony Integration (CTI) no CallManager da Cisco:

1. No editor (o server com a cópia mestre do base de dados), selecione o **Start > Programs > o CallManager da Cisco 3.2 > a administração do CallManager** para enfiar a administração do CallManager da Cisco.
2. O dispositivo seletor **adicionar dispositivo novo** para adicionar o ponto de rota CTI.
3. Clique a seta da gota-para baixo do **tipo de dispositivo** e selecione o **ponto de rota CTI**.
4. Clique em **Next**.A página de configuração do ponto de rota CTI publica-se.
5. No campo de nome de dispositivo, dê entrada com um nome de sua escolha para o ponto de rota CTI.Escolha um nome que seja descritivo (por exemplo, **AA_RP**).
6. Selecione o conjunto de dispositivo no campo Device Pool (Conjunto de Dispositivo) para este ponto de rota CTI. Se nenhum outro conjunto tiver sido criado, selecione Default.
7. Clique em **Insert**.Esta captura de tela mostra a página de configuração do ponto de rota CTI:

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

CTI Route Point Configuration

[Add a New CTI Route Point](#)
[Back to Find/List CTI Route Points](#)

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

Device: New
Status: AA_RP was successfully deleted.

CTI Route Point Configuration

Device Information

Device Name*

Description

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

Calling Search Space

Location

* indicates a required item.

8. Clique a **APROVAÇÃO** para adicionar um número de diretório para a linha 1 deste ponto de rota CTI. A página Directory Number Configuration (Configuração do número de diretórios) aparece.
9. No campo de número de diretório, entre no número de diretório para este ponto de rota CTI (por exemplo, 4000). Este é o número que os usuários discam para alcançar este ponto de rota CTI.
10. Clique em **Insert**. Esta captura de tela mostra a página da configuração de número de diretório:

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Directory Number Configuration

[Configure Device \(AA_RP\)](#)

Devices using this Directory Number
AA_RP (Line 1)

Directory Number: New
Status: Ready

Directory Number

Directory Number*

Partition

Directory Number Settings

Voice Mail Profile
(Choose <None> to use default)

Calling Search Space

User Hold Audio Source

Network Hold Audio Source

11. Clique a **APROVAÇÃO** para retornar à página de configuração do ponto de rota CTI.

Tarefa 2: Adicionar portas CTI no CallManager da Cisco

Termine estas etapas para adicionar portas CTI no CallManager da Cisco:

1. Selecione Device > Add a New Device para adicionar uma porta CTI.
2. Clique a seta da gota-para baixo do **tipo de dispositivo** e selecione o **telefone**.
3. Clique em Next.
4. Clique a seta da gota-para baixo do **tipo de telefone** e selecione a **porta CTI**.
5. Clique em Next. A página da configuração telefônica publica-se.
6. No campo de nome de dispositivo, dê entrada com um nome para o dispositivo (por exemplo, **CTI_Port1**).
7. Clique a seta da gota-para baixo do **pool de dispositivos** e selecione o pool de dispositivos para esta porta CTI. Se não houver nenhuma outro conjunto, selecione Default (Padrão).
8. Clique em **Insert**. Esta captura de tela mostra a página da configuração telefônica:

The screenshot displays the Cisco CallManager Administration web interface. At the top, there is a navigation menu with options: System, Route Plan, Service, Feature, Device, User, Application, and Help. The main header area includes the Cisco CallManager Administration logo and the Cisco Systems logo. The page title is "Phone Configuration". On the right side, there are two links: "Add a new phone" and "Back to Find/List Phones".

The main content area is divided into two sections. The left section is titled "Directory Numbers" and contains the text: "Lines can be added after the new phone is inserted in the database." The right section is titled "Phone: New" and shows the status as "Ready". Below this, there are two buttons: "Insert" and "Cancel Changes".

The "Phone Configuration (Model = CTI Port)" section is titled "Device Information" and contains the following fields:

| | |
|---------------------------|------------------------|
| Device Name* | CTI_Port1 |
| Description | CTI_Port1 |
| Device Pool* | Default (View details) |
| Calling Search Space | < None > |
| Media Resource Group List | < None > |
| User Hold Audio Source | < None > |
| Network Hold Audio Source | < None > |
| Location | < None > |

9. Clique a **APROVAÇÃO** para adicionar um número de diretório para a linha 1 desta porta CTI.
10. No campo de número de diretório, entre no número de diretório desta porta CTI (por exemplo, **4001**).
11. Clique em **Insert**. Esta captura de tela mostra a página da configuração de número de diretório:

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Directory Number Configuration

[Configure Device \(CTI Port1\)](#)

Devices using this Directory Number

CTI_Port1 (Line 1)

Directory Number: New
Status: Ready

Directory Number

Directory Number*

Partition

Directory Number Settings

Voice Mail Profile
(Choose <None> to use default)

Calling Search Space

User Hold Audio Source

Network Hold Audio Source

Call Waiting

Auto Answer

Nota: Os grupos da porta CTI devem conter números de diretório sequenciais da porta CTI.

12. Clique em OK para retornar à página Phone Configuration.
13. Repita etapa 1 a etapa 12 para adicionar portas adicionais (para este exemplo, estas portas são adicionadas: CTI_Port2 – DN 4002, CTI_Port3 – DN 4003, CTI_Port4 – DN 4004)

[Tarefa 3: Crie um usuário do CallManager da Cisco para o AutoAttendant do CallManager da Cisco](#)

Termine estas etapas para criar um usuário do CallManager da Cisco para o AutoAttendant do CallManager da Cisco:

1. Selecione o **usuário > Add A New User** adicionar um novo usuário para o AutoAttendant. A página da informação sobre o usuário publica-se.
2. Dê entrada com um nome no campo de nome (por exemplo, **JTAPI**), dê entrada com um nome no campo de sobrenome (por exemplo, **usuário**), e incorpore uma identificação de usuário ao usuário - campo identificação (por exemplo, **JTAPIUser**).
3. Na senha do usuário e confirme campos de senha, incorporam uma senha de sua escolha.
4. No PIN e confirme campos PIN, incorporam um número de identificação pessoal numérico (PIN) de sua escolha.
5. Verifique a caixa de verificação do **uso do aplicativo CTI da possibilidade**.
6. Clique em **Insert**. Esta captura de tela mostra a página da informação sobre o usuário:

User Information

[Back to User List](#)

Application Profiles of

<No Application Profiles>

Application Profiles can be accessed after the new User is inserted in the directory.

First Name*

Last Name*

User ID*

User Password*

Confirm Password*

PIN *

Confirm PIN *

Telephone Number

Manager User ID

Department

UserLocale

Enable CTI Application Use

Cuidado: Quando você cria um usuário do CallManager da Cisco para o AutoAttendant do CallManager da Cisco, você deve verificar a caixa de verificação do **uso do aplicativo CTI da possibilidade** no CallManager da Cisco adiciona uma página do novo usuário. Se você não verifica a caixa de verificação do **uso do aplicativo CTI da possibilidade**, o Engine de CRA da Cisco não pode receber atendimentos do CallManager da Cisco.

7. Clique em Device Associations.
8. Clique em Select Devices (Selecionar Dispositivos) para fornecer uma lista dos dispositivos disponíveis.
9. Verifique as caixas de seleção que são associadas com os campos de nome de dispositivo na área disponível dos dispositivos da página da informação sobre o usuário.
10. Verifique as caixas de seleção para ver se há estes artigos, para usar os exemplos fornecidos aqui: AA_RPCTI_Port1CTI_Port2CTI_Port3CTI_Porta4
11. Verifique se o botão de opção No Primary Extension está selecionado.
12. Clique em **Update**. Esta captura de tela mostra a página da informação sobre o usuário com os dispositivos disponíveis alistados:

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

User Information

[Personal Information](#)
[Back to User List](#)

5 device(s) selected currently.

Available Devices

Check All on Page Check All in Search No Primary Extension
 No ICD Extension

| Type | Device Name | Description | Primary Ext. | Extension | ICD Ext. |
|-------------------------------------|-------------|-------------|-----------------------|-----------|-----------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | CTI_Port1 | CTI_Port1 | <input type="radio"/> | 4001 | <input type="radio"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | CTI_Port2 | CTI_Port2 | <input type="radio"/> | 4002 | <input type="radio"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | CTI_Port3 | CTI_Port3 | <input type="radio"/> | 4003 | <input type="radio"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | CTI_Port4 | CTI_Port4 | <input type="radio"/> | 4004 | <input type="radio"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | AA_RP | AA_RP | <input type="radio"/> | 4000 | <input type="radio"/> |

Tarefa 4: Perfil do AutoAttendant do associado ao usuário

A fim associar o perfil do AutoAttendant a um usuário, refira a [associação de perfis do atendimento automático](#).

Também, certifique-se de que o perfil do aplicativo AutoAttendant está configurado corretamente para a configuração do usuário no DC Directory. A bandeira instalada AA deve ser ajustada **para retificar** sob o perfil do sistema no DC Directory. Se não, quando você adiciona um usuário ao diretório, o perfil do aplicativo AutoAttendant não é indicado, e um usuário não pode ser ligado a este perfil.

Termine estas etapas a fim configurar o perfil do aplicativo de modo que você possa adicionar ou ver usuários no DC Directory:

1. Conecte ao DC Directory o administrador e escolha o **diretório** > o **cisco.com** > o **CCN**.
2. Clique o **systemProfile**. No painel direito, clicar com o botão direito o **systemProfile** e escolha **propriedades**.
3. Vá ao aplicativo instalam a aba do estado. Verifique se o valor para o AA instalado é ajustado **para retificar**. Se isto é ajustado a **falso**, o clique **altera** e muda o valor **para retificar**. O clique **aplica** e clica então a **APROVAÇÃO**.
4. Clique em **Services**. No painel direito, escolha o **Serviço de Publicação na Web**.
5. Clique o ícone do **serviço do reinício**.

Tarefa 5: Configurar o subsistema JTAPI no Engine de aplicativo de resposta ao cliente da Cisco

Termine estas etapas para configurar o subsistema do Java Telephony API (JTAPI) no Engine de

CRA da Cisco:

1. No servidor CRA, selecione o **Start > Programs > o Cisco CRA Administrator > o administrador de aplicativo** para enfiar a administração do CallManager da Cisco.
2. Selecione Subsystems > JTAPI.
3. No campo do provedor de JAPI, dê entrada com o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT ou o nome de DNS do CallManager da Cisco. **Nota:** Cisco recomenda que você usa o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT porque, quando você configura o nome de DNS, você introduz o servidor DNS como um outro ponto da falha.
4. No usuário - o campo identificação, inscreve o usuário do CallManager da Cisco - identificação que você definiu na [tarefa 3: Crie um usuário do CallManager da Cisco para o AutoAttendant do CallManager da Cisco](#) (por exemplo, JTAPIUser).
5. No campo de senha, incorpore a senha que você definiu para este usuário - identificação.
6. Clique em Update para fazer as alterações. Esta captura de tela mostra a página do provedor de

JAPI:

The screenshot displays the Cisco CRA Administrator web interface. The top navigation bar includes 'System', 'Applications', 'Scripts', 'Subsystems', 'Tools', and 'Help'. The main heading is 'Customer Response Applications Administration'. A dropdown menu is open under 'Subsystems', listing options: JTAPI, ICD, Database, HTTP, eMail, Cisco Media, Nuance ASR, and Nuance TTS. The 'JTAPI Configuration' page is shown, with a sidebar on the left containing 'JTAPI Provider', 'CTI Port Groups', and 'JTAPI Triggers'. The main content area has a 'JTAPI Provider' section with the following fields: 'JTAPI Provider(s)*' (10.1.1.1), 'User ID*' (JTAPIUser), and 'Password*'. A note at the bottom states: 'Note: Any change to the Jtapi provider requires an engine restart'. There are 'Update' and 'Cancel' buttons at the bottom right.

[Tarefa 6: Adicionar um grupo da porta CTI](#)

Termine estas etapas para adicionar um grupo de porta do Cisco Telephony Integration (CTI):

1. Clique **grupos da porta CTI** na página da configuração de rede JTAPI.
2. O clique **adiciona um grupo de Controle de chamadas novo do JTAPI** na página da configuração de grupo do Controle de chamadas do JTAPI.
3. No campo do ID de grupo, entre em um número exclusivo (por exemplo, 1).
4. Clique em Associate CTI Ports (Associar Portas CTI). Esta captura de tela mostra a página da configuração de grupo do Controle de chamadas do JTAPI:

System Applications Scripts Subsystems Tools Help

Customer Response Applications Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

JTAPI Call Control Group Configuration

JTAPI Provider
 CTI Port Groups
 JTAPI Triggers

Group ID*
 Description
 Number Of Licensed IVR Ports : 10
 List of CTI Ports None

 Number Of CTI Ports 0
*indicates required item

5. Verifique todas as portas CTI que você adicionou na [tarefa 2: Adicionar portas CTI no CallManager da Cisco](#), e clique a **atualização**. Esta captura de tela mostra por favor as portas CTI da atribuição para esta janela do grupo:

System Applications

Customer Res
For Cisco IP Telephony Sol

JTAPI Call

JTAPI Provider
 CTI Port Groups
 JTAPI Triggers

Please assign CTI Ports for this Group

Available CTI Port List Filters

Find devices where:

Available CTI Ports

| | Directory Number | Device Name |
|-------------------------------------|------------------|-------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 4001 | CTI_Port1 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 4002 | CTI_Port2 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 4003 | CTI_Port3 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 4004 | CTI_Port4 |

Done Internet

6. Clique em Add (Adicionar) para adicionar as portas associadas ao Grupo de Portas CTI configurado.

[Tarefa 7: Crie a terminação de mídia Cisco](#)

Termine estas etapas para criar a terminação de mídia Cisco:

1. Selecione Subsystems (Subsistemas) > Cisco Media.



2. O clique adiciona um grupo de controle novo do diálogo de CMT.
3. No campo do ID de grupo, entre em um número exclusivo (por exemplo, 1).
4. No número máximo de canais coloque, entre em uma parcela (ou em todas as) portas licenciadas IVR (por exemplo, 5).
5. Clique em Add. Esta captura de tela mostra a página da configuração de grupo do diálogo da terminação de mídia Cisco:



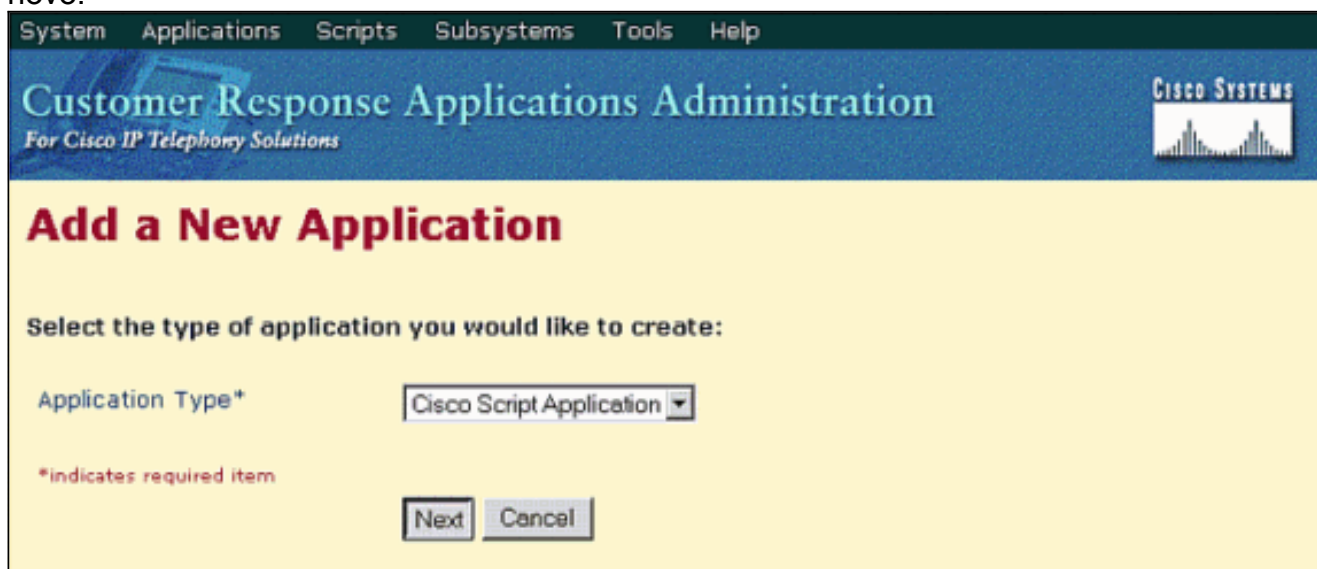
[Tarefa 8: Adicionar um aplicativo AutoAttendant novo do CallManager da Cisco](#)

Termine estas etapas para adicionar um aplicativo AutoAttendant novo do CallManager da Cisco:

1. Os aplicativos seletos > configuram aplicativos.



2. O clique adiciona um aplicativo novo na página da configuração do aplicativo.
3. Clique a seta da gota-para baixo do **tipo de aplicativo** e selecione o **aplicativo Cisco script**.
4. Clique em Next. Esta captura de tela mostra adicionar uma página de aplicativo novo:



5. No campo de nome, dê entrada com um nome para o aplicativo (por exemplo, **AA**).
6. No campo ID, entre em um número exclusivo (por exemplo, **1**).
7. No número máximo de sessões coloque, incorpore o número de portas CTI que você adicionou no CallManager da Cisco. Caso esteja usando os valores de exemplo fornecidos, insira **4**.
8. Clique a seta da gota-para baixo do **script** e selecione **aa.aef**.
9. No campo do operExtn, incorpore a extensão do telefone que será usado pelo operador humano (por exemplo, **2003**).
10. Clique em Add. Esta captura de tela mostra a página de aplicativo Cisco script:

System Applications Scripts Subsystems Tools Help

Customer Response Applications Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Cisco Script Application

[Back to Application List](#)

Triggers can be added after application is created

Name *

Description

ID*

Maximum Number of Sessions*

Enabled* Yes No

Script*

welcomePrompt*

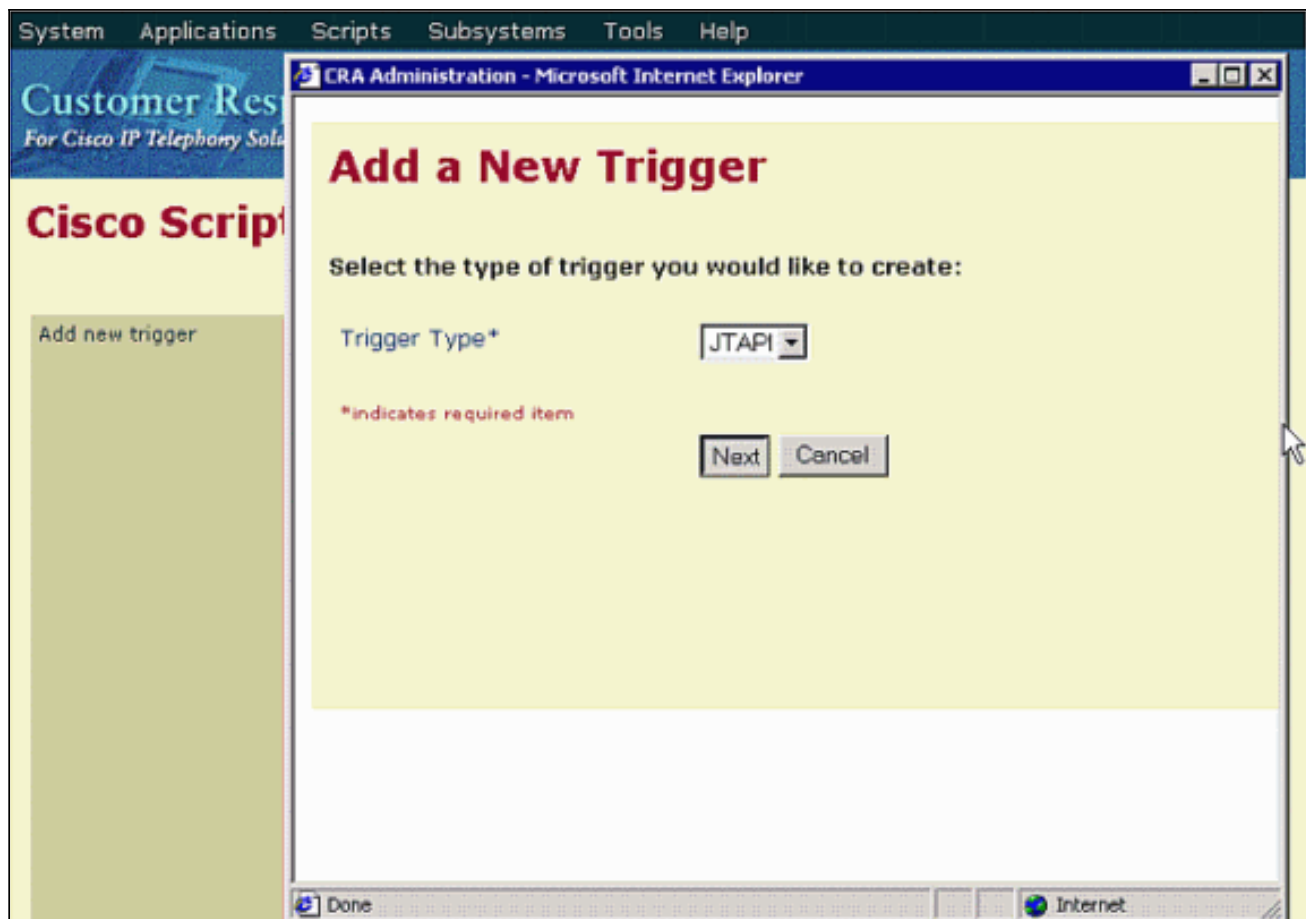
MaxRetry*

operExtn*

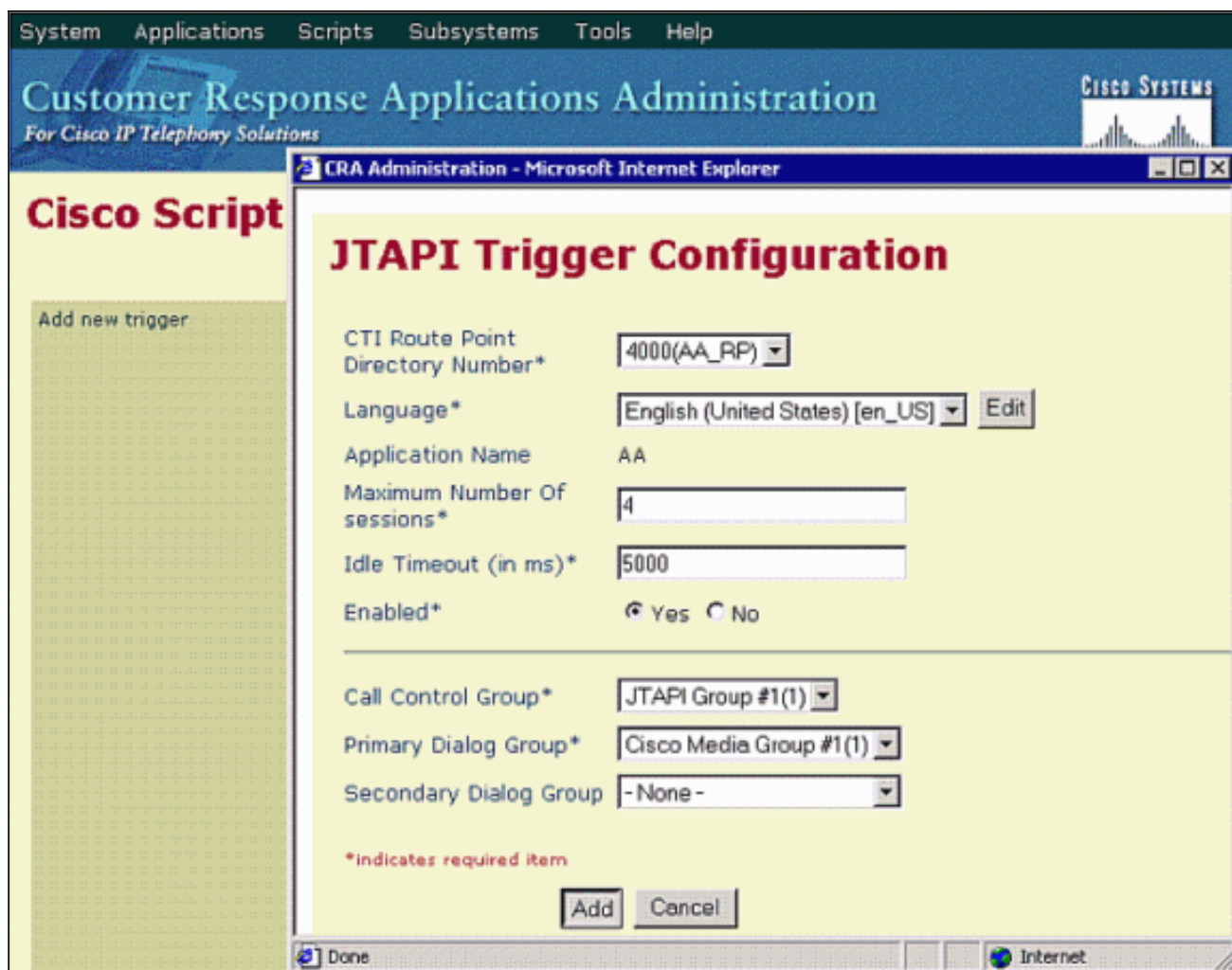
Default Script

*Indicates required item

11. O clique adiciona um disparador novo.
12. Clique a seta da gota-para baixo do **tipo de disparador** e selecione o JTAPI.
13. Clique em Next. Esta captura de tela mostra adicionar um indicador novo do disparador:



14. Clique a seta da gota-para baixo do **número de diretório do ponto de rota CTI** e selecione o ponto de rota que será discado para este aplicativo.
15. Clique a seta da gota-para baixo da **língua** e selecione a língua para este aplicativo.
16. No número máximo de sessões coloque, incorpore o número de portas CTI que você adicionou no CallManager da Cisco. Caso esteja usando os valores de exemplo fornecidos, insira 4.
17. Clique a seta da gota-para baixo do **grupo de Controle de chamadas** e selecione o grupo de Controle de chamadas que você configurou na [tarefa 5: Adicionar um grupo da porta CTI](#).
18. Clique a seta da gota-para baixo do **grupo do diálogo principal** e selecione o grupo do diálogo principal que você configurou na [tarefa 6: Crie a terminação de mídia Cisco](#).
19. Clique em Add. Esta captura de tela mostra a janela de configuração do disparador do JTAPI:



20. Selecione Sistema > Mecanismo.

21. Quando o status do Engine indicar que está sendo executado e quando os dados de status de subsistemas indicarem que são `IN_SERVICE`, a seguir o AutoAttendant do CallManager da Cisco é funcional. Discar o número de diretório do ponto de rota CTI que você adicionou ao CallManager da Cisco, para chamar no CallManager da Cisco o AutoAttendant (veja a [tarefa 1: Adicionar pontos de rota CTI no CallManager da Cisco](#)). Se você está usando os exemplos de valor fornecidos, discar **4000**. Esta captura de tela mostra a página do motor:

System Applications Scripts Subsystems Tools Help

Customer Response Applications Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Engine

| Engine Status | Engine Status | |
|----------------------|----------------------------------|----------------|
| Engine Configuration | System | Status |
| Trace Configuration | Engine | Running |
| Trace Files | Subsystems | Status |
| | JTAPI Subsystem | IN_SERVICE |
| | Database Subsystem | OUT_OF_SERVICE |
| | Nuance ASR Subsystem | OUT_OF_SERVICE |
| | CMT Subsystem | IN_SERVICE |
| | HTTP Subsystem | IN_SERVICE |
| | Application Subsystem | IN_SERVICE |
| | Voice Browser Subsystem | IN_SERVICE |
| | Enterprise Server Data Subsystem | IN_SERVICE |
| | eMail Subsystem | OUT_OF_SERVICE |
| | RM-CM Subsystem | OUT_OF_SERVICE |
| | Core Reporting Subsystem | IN_SERVICE |
| | Nuance TTS Subsystem | OUT_OF_SERVICE |

Informações Relacionadas

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)