

Substituindo o Cisco WebAttendant/a instalação do console de atendimento do CallManager

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Transferindo e instalando o Cisco CallManager Attendant Console](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

O Cisco CallManager Attendant Console é um aplicativo de cliente/servidor que o permita de estabelecer Telefones IP de Cisco como consoles de atendimento. O cliente do Cisco CallManager Attendant Console fornece uma interface com o usuário gráfica controlando um Cisco IP Phone como um console de atendimento, incluindo botões do seletor da velocidade e acesso de diretório rápido para olhar acima números de telefone, monitorando a linha estado, e os atendimentos de direção. O Cisco CallManager Attendant Console pode ser usado por um recepcionista ou por um assistente administrativo para segurar atendimentos para um departamento ou uma empresa ou por um indivíduo.

O cliente do Cisco CallManager Attendant Console é um aplicativo de plugin que seja instalado em um PC que tenha a conectividade IP ao sistema do CallManager da Cisco. O cliente trabalha conjuntamente com um Cisco IP Phone que é registrado a um CallManager da Cisco (um cliente para cada telefone que será usado como um console de atendimento). Os clientes do console de atendente múltiplo podem ser conectados a um único CallManager da Cisco.

O serviço do Telephony Call Dispatcher de Cisco (TCD) que é executado no CallManager da Cisco comunica-se com os clientes do console de atendente de Cisco para o roteamento de chamada e o controle, os monitores e os relatórios alinham o estado, e os pedidos do base de dados do cliente dos serviços.

As tarefas administrativas tais como adicionar usuários, configurar pontos piloto e grupos de buscas para o roteamento de chamada, e começar e parar o serviço TCD são executadas usando a administração do CallManager da Cisco.

O aplicativo de servidor do Cisco CallManager Attendant Console pode igualmente ser usado no seus próprios para criar grupos de buscas para o roteamento de chamada.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Administração do Cisco CallManager
- Sistema operacional de Microsoft Windows

Componentes Utilizados

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

Requisitos de servidor

- CallManager da Cisco 3.2(1)
- CallManager da Cisco 3.1(3a)
- CallManager da Cisco 3.1(2c)

Exigências do console de atendimento

A seguinte lista fornece exigências PC para o console de atendimento:

- Microsoft Windows 98, Windows 2000, ou estação de trabalho ou server do Windows NT 4.0 (o pacote de serviços o mais alto 6)
- Conectividade de rede ao CallManager da Cisco

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.

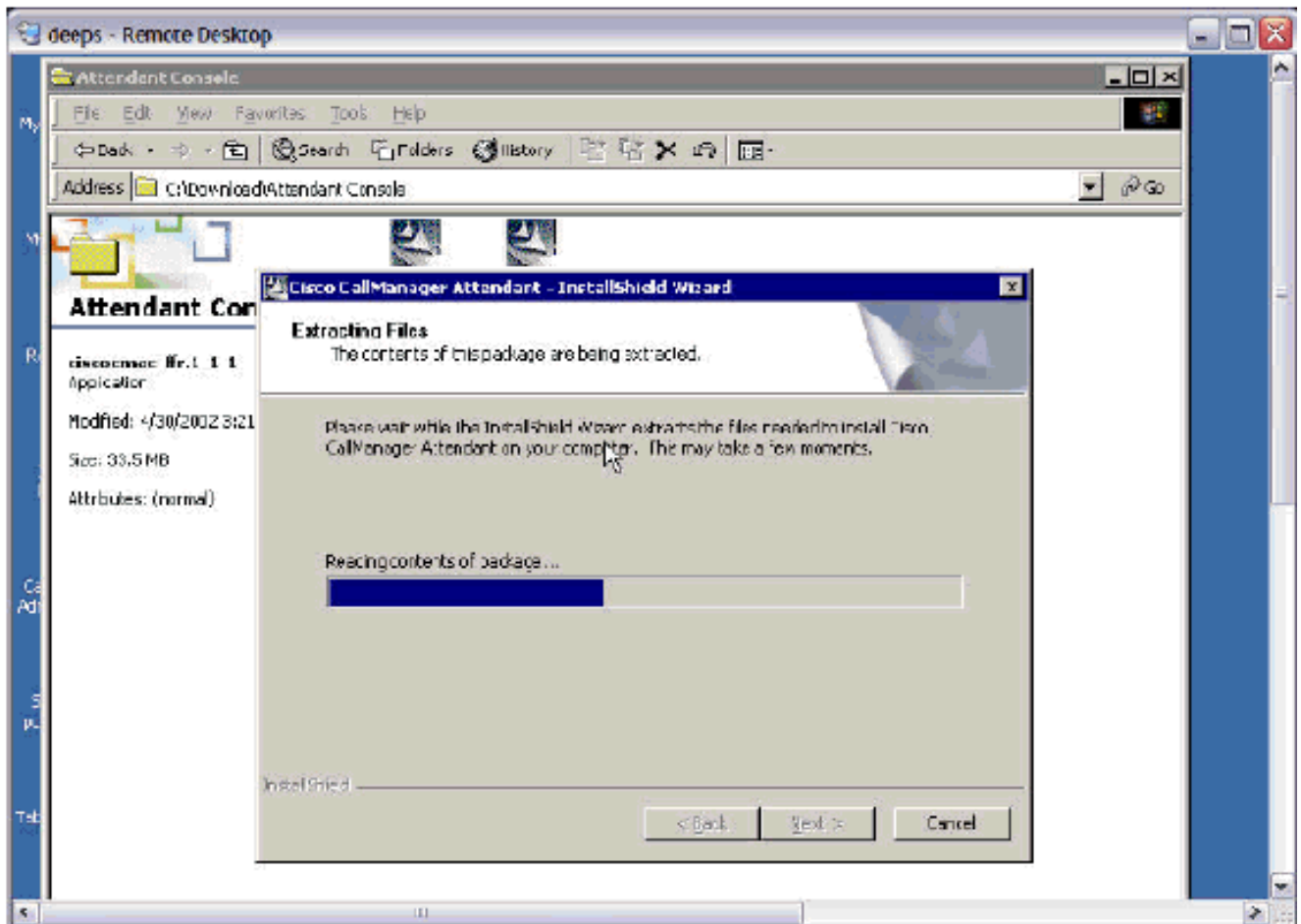
Convenções

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

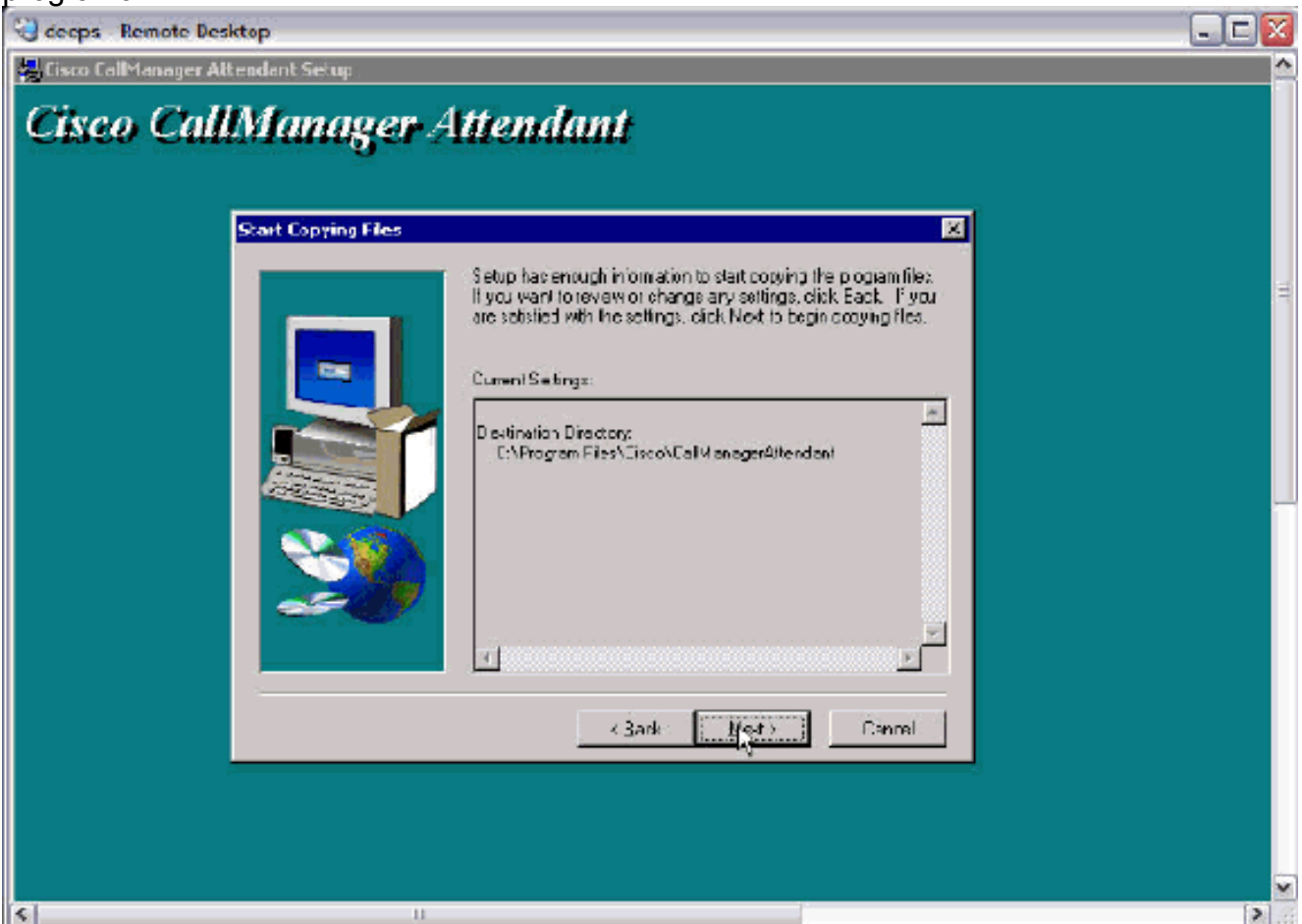
Transferindo e instalando o Cisco CallManager Attendant Console

Conclua estes passos:

1. Transfira o Cisco CallManager Attendant Console o mais atrasado da página da transferência do CallManager. **Nota:** Este aplicativo é apoiado somente com versões do CallManager da Cisco 3.1(2c), 3.1(3a), 3.2(1), e 3.2(2).
2. Instale o aplicativo que self-extracting você transferiu em todos os CallManagers de Cisco no conjunto. **Nota:** Isto parará o serviço TCD momentaneamente ao substituir o serviço TCD e o cliente de encaixe.

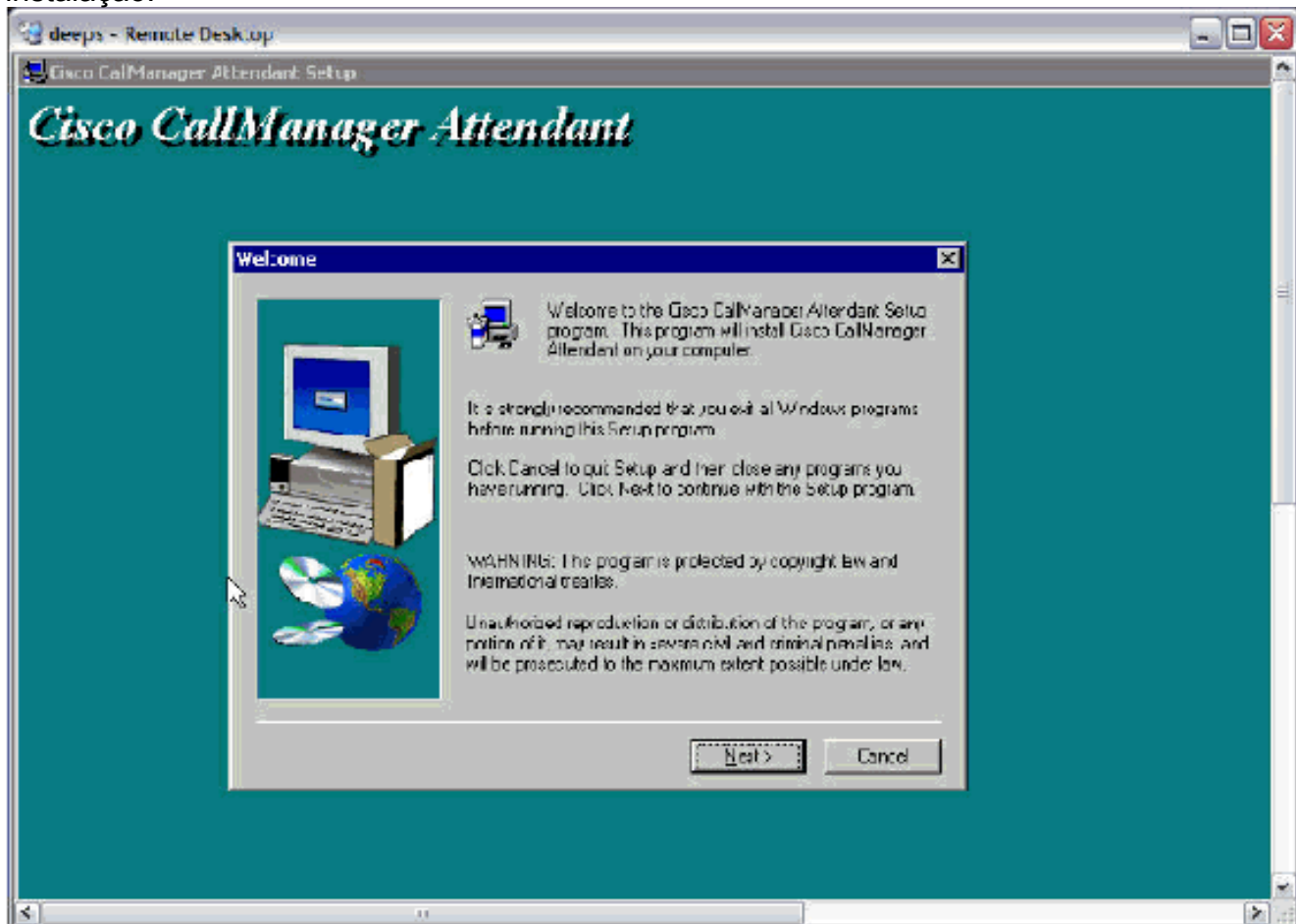


3. O clique ao lado do começa copiar os arquivos de programa.

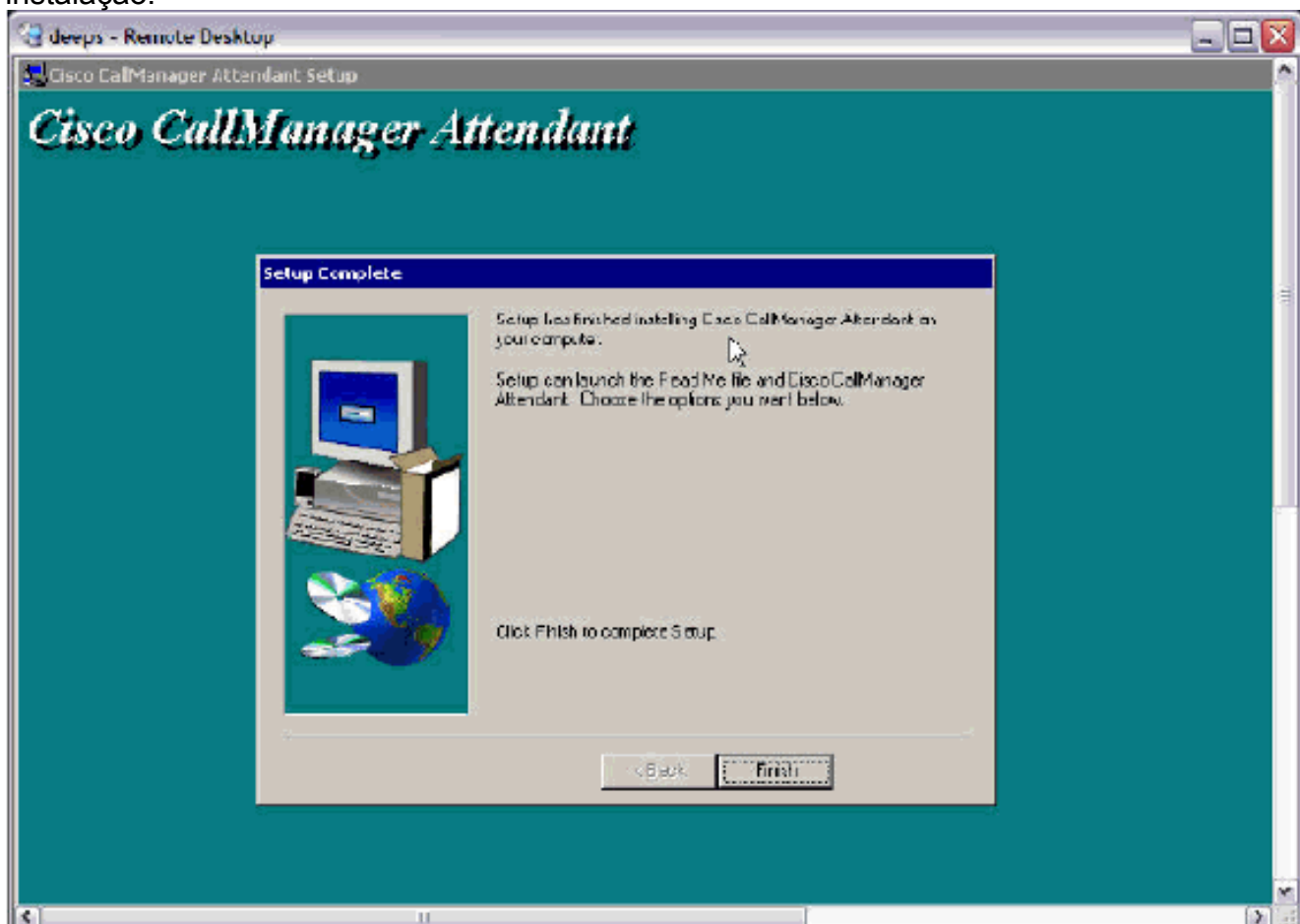


4. O clique ao lado de continua a

instalação.



5. Clique em **Finish** para concluir a instalação.



6. Adicionar um usuário chamado C.A. (nenhum outro nome é apoiado) com senha 12345 sob o diretório global, e certifique-se que **para permitir o uso do aplicativo CTI** está verificado. Associe todos os pontos piloto do Cisco WebAttendant e telefones que serão usados pelos assistentes. **Nota:** Se você não tem nenhuns pontos piloto do Cisco WebAttendant criada, veja [configurar o piloto e os grupos de buscas do Cisco WebAttendant para o 3.0 do CallManager da Cisco](#).

The screenshot shows the Cisco CallManager Administration web interface. The title bar indicates a remote desktop session named 'deeps - Remote Desktop'. The page has a navigation menu at the top with options: System, Route Plan, Service, Feature, Device, User, Application, and Help. The main header displays 'Cisco CallManager Administration For Cisco IP Telephony Solutions' and the Cisco Systems logo.

The page is titled 'User Information' and includes links for 'Personal Information' and 'Back to user list'. A sidebar on the left lists 'Attendant's Application Profiles' with sub-links for 'Device Association', 'Extension Mobility', and 'SoftPhone'.

The main content area shows the configuration for 'User : Attendant Console'. It includes a status message: 'Status: Please enter any charges for the current user.' Below this are 'Update' and 'Cancel Charges' buttons. The configuration fields are as follows:

First Name*	Attendant
Last Name*	Console
UserID	BC
User Password*	AAAAA
Confirm Password*	AAAAA
PIN*	AAAAA
Confirm PIN*	AAAAA
Telephone Number	
Manager	
Department	
Enable CTI Application Use	<input checked="" type="checkbox"/>
Number of Digits Needed for Unique AA Name	2
Associated PC	Not Defined
Primary Extension	none
Controlled Devices	deeps, gypn pilot, SEP0002B2A7545B, SEP000427622F07, SEP003C94C27EFF, SEP003094C2857C
Enable Authentication Proxy Rights	False
Controlled Device Profiles	None

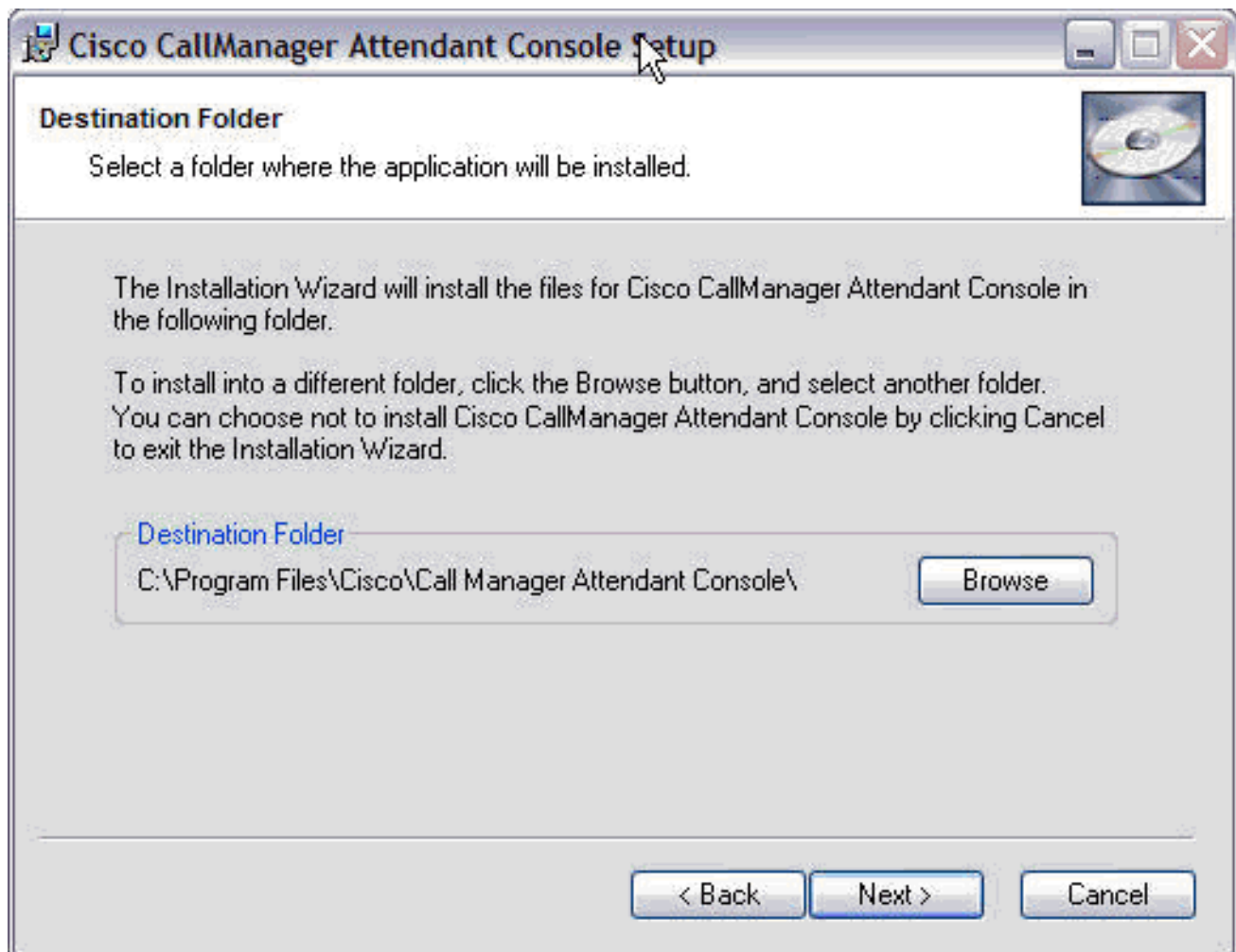
7. Transfira o Cisco CallManager Attendant Console novo de encaixe no PC do assistente da página de encaixe do CallManager da Cisco. **Nota:** O aplicativo é alistado ainda como o Cisco WebAttendant na página de encaixe.



8. Instale o de encaixe transferido no PC do assistente. Não há nenhuma interoperabilidade entre o console velho TCD/Attendant e o TCD/WebAttendant novo. Você não precisa de desinstalar o Cisco webattendant client para instalar o Cisco CallManager Attendant Console.
9. O clique **ao lado de** começa a instalação.



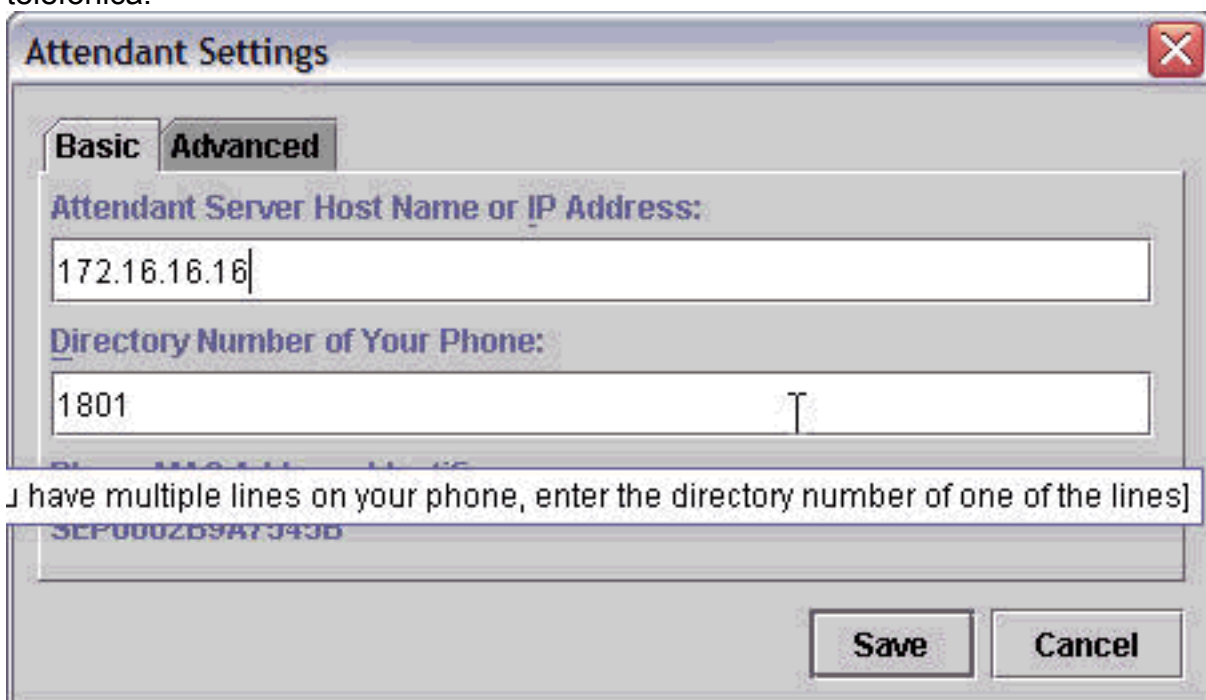
10. Selecione a pasta de destino apropriada clicando **consultam >** em seguida.



11. Você verá uma mensagem que diz que a instalação era bem sucedida. **Revestimento do clique a retirar.**

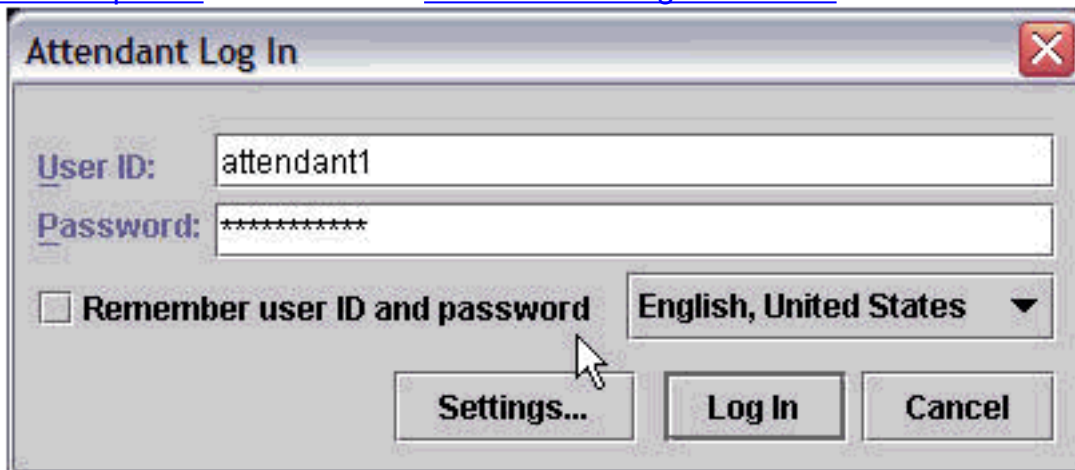


12. Abra o Cisco CallManager Attendant Console e forneça toda a informação necessária, tal como o IP do CallManager da Cisco adicionar ou nome de host e o número de diretório no telefone que o assistente estará usando. **Nota:** Se têm múltiplas linhas no telefone, você pode entrar em todo o número de diretório fora das linhas telefônica.



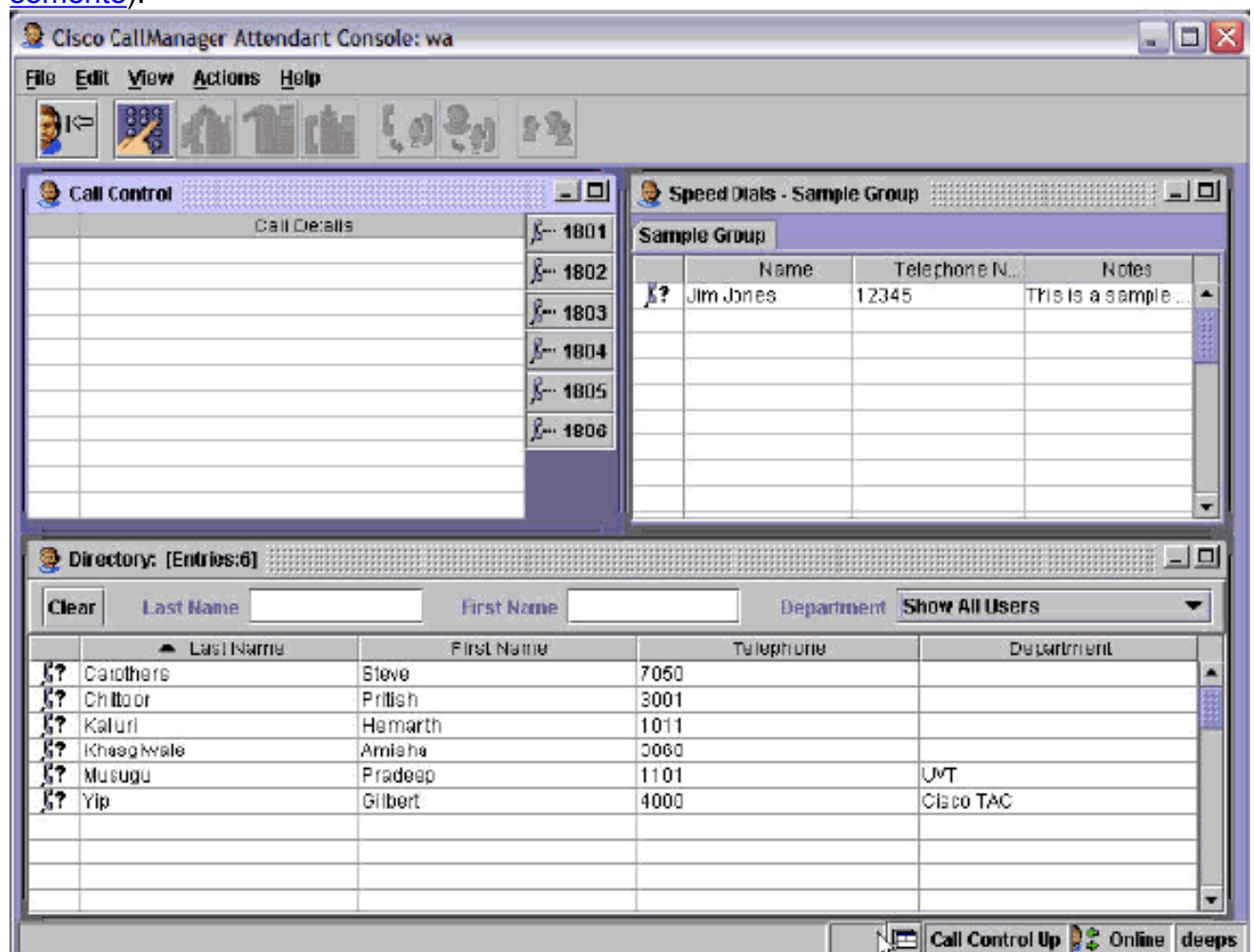
13. **Salvaguarda do clique** quando terminado.
14. Incorpore o início de uma sessão e a informação de senha assistentes, a seguir escolha a

língua para o aplicativo do cliente. **Nota:** Siga os [usuários adicionando do Cisco WebAttendant para o documento do 3.0 do CallManager da Cisco](#) se você não tem



alguns.

15. Clique o **início de uma sessão** quando terminado.
16. Você pode ir em linha uma vez que o aplicativo do Cisco CallManager Attendant Console se lança com as linhas desejadas. **Nota:** Se você tem qualquer problema que vê as linhas ou que vai em linha, refira por favor o [guia de Troubleshooting do console de atendimento \(clientes registrados somente\)](#).



[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](#)