

Configuração de grupos de busca e piloto do Cisco WebAttendant para o Cisco CallManager 3.0

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Grupos de buscas do Cisco WebAttendant explicados](#)

[Tarefa 1: Criar o ponto piloto](#)

[Tarefa 2: Criar e configurar o grupo de buscas](#)

[Tarefa 3: Reiniciar o serviço TCD](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento é a parte três de um conjunto de 10 documentos. Consulte o índice para essa definição, [Installing and Configuring Cisco WebAttendant for CallManager 3.0](#), para obter informações sobre cada um desses documentos.

Este documento explica como configurar o Cisco WebAttendant for Cisco CallManager de uma perspectiva de servidor. Consulte [Installation of Cisco Web Attendant on Client Side](#) para obter mais informações.

Este documento utiliza o Conjunto de dispositivos padrão. Além disso, todos os locais são definidos como <None>, todos os espaços de pesquisa de chamada estão definidos como <None> e todas as partições estão definidas como <None>. Certifique-se de adaptar esses valores de campo a sua topologia, quando apropriado.

O Cisco WebAttendant no servidor Cisco CallManager usa um ponto piloto e um grupo de buscas associado para controlar o roteamento de chamada. Vários usuários do Cisco WebAttendant podem ser conectados aos grupos de buscas para permitir uma assinatura excedente possível de qualquer usuário individual. Se o primeiro membro de um grupo de buscas tem um telefone de quatro linhas que atende os primeiros quatro membros do grupo de buscas, um quinto membro do grupo de buscas pode ser adicionado, apontando para outro ponto piloto do Cisco WebAttendant.

[Pré-requisitos](#)

Requisitos

Não existem requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

Convenções

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

Grupos de buscas do Cisco WebAttendant explicados

Esta figura mostra a um cenário em que o primeiro grupo de buscas aponta para as quatro linhas em um único cliente Cisco WebAttendant (ID de usuário = wa) e em seu telefone associado. O segundo grupo de buscas aponta os quatro telefones IP diferentes e AutoAttendant IP ou um DN de correio de voz. Se o usuário WA não está registrado em seu console, as chamadas são imediatamente roteadas ao ponto piloto 4001.

Quando você configura DNs em um grupo de buscas ilustrado nesta figura, uma chamada recebida roteia somente para o membro seguinte se o membro anterior, DN - linha, está ocupado.

Por exemplo:

1. Se o ponto piloto 4000 não segura uma chamada recebida porque o usuário WA não está registrado no aplicativo Cisco WebAttendant, ele é entregue ao ponto piloto 4001.
2. O ponto piloto 4001 roteia a chamada para o primeiro DN disponível. Neste caso, suponha que 8001 está ocupado e 8002 disponível.
3. A chamada é entregue ao 8002 e ao telefone ao qual 8002 atribuiu toques.
4. Neste momento, a chamada não está mais sob o controle do grupo de buscas. Se a chamada para 8002 não é respondida, ela é perdida, a menos que essa linha esteja configurada como **Forward on No Answer**.
5. Como um cliente Cisco WebAttendant não controla esse telefone, a opção **Forward on No Answer** é permitida. Ela não é permitida em telefones que um cliente Cisco WebAttendant controla.

O ponto desse exemplo é demonstrar que você usa somente DNs em um grupo de buscas se você sabe com certeza que há um usuário disponível para cada linha sempre que uma chamada é possivelmente roteado a ele.

Tarefa 1: Criar o ponto piloto

Os pontos piloto e os grupos de buscas devem ser configurados antes que o Cisco Telephony Call Dispatcher (TCD) possa rotear as chamadas para Cisco WebAttendant. Um ponto piloto de Cisco WebAttendant é um número de diretório virtual que recebe e redireciona chamadas aos membros de seu grupo de buscas associado. A ordem em que os membros do grupo de buscas estão listados determina a ordem do redirecionamento de chamada. O primeiro membro disponível que não é ocupado em um grupo de buscas recebe a chamada.

- Um ponto piloto é um número de diretório virtual pelo qual o TCD recebe e direciona chamadas com base em uma lista de membros do grupo de buscas. O número do ponto piloto deve ser exclusivo em todo o sistema; assim, ele não pode ter uma aparência da linha compartilhada.
 - Um grupo de buscas é uma lista de destinos que determina a ordem do redirecionamento de chamada. O grupo de buscas é configurado na [Tarefa 2](#).
1. Escolha **Service > Cisco WebAttendant** no menu principal do Cisco CallManager.
 2. Preencha os campos como necessário para sua configuração. Digite as definições de configuração apropriadas, como descrito nessa tabela. Quando você cria o ponto piloto e os grupos de buscas, considere as condições de excesso. Por exemplo, se você tem um único ponto piloto chamado Support, com os três números de diretório em seu grupo de buscas, é possível que todos os três números de diretório estejam ocupados quando uma quarta chamada chega. Nesse caso, não há nenhum número de diretório adicional ao qual a chamada pode ser roteada. O número de diretório final no grupo de buscas pode ser para o correio de voz ou algum outro aplicativo, como AutoAttendant do IP, que pode aceitar várias chamadas recebidas simultaneamente para lidar com condições de excesso. **Note:** Certifique-se de que a opção **Always Route Member** esteja habilitada para esse número do correio de voz se o TCD puder ver seu estado de linha. Caso contrário, esse número do correio de voz não receberá mais de uma chamada de cada vez. **Note:** Desabilite a espera de chamada e o encaminhamento de chamada para linhas e números de diretório nos telefones IP da Cisco usados com consoles do Cisco WebAttendant. **Note:** Não use aparências da linha compartilhada para nenhum telefone usado com o Cisco WebAttendant. Neste exemplo: **Nome piloto** — *cisco* **Cisco CallManager principal** — *TAPAS* **Número piloto** — *3000* **Note:** O número piloto precisa de ser exclusivo e não associado a nenhum outro telefone.
 3. Clique em **Insert**. Depois que o ponto piloto é criado, você deve configurar um grupo de buscas para especificar como as chamadas que chegam no ponto piloto são redirecionadas.

[Tarefa 2: Criar e configurar o grupo de buscas](#)

Quando uma chamada chega em um ponto piloto, o TCD usa a lista de grupos de buscas para esse ponto piloto para determinar o destino da chamada. O TCD navega pelos membros no grupo de buscas em ordem, até que encontre o primeiro destino disponível para rotar a chamada. Um membro do grupo de buscas pode ser especificado como um número de diretório (DN) ou como um usuário do Cisco WebAttendant mais um número de linha, membro do usuário.

- Se um DN é especificado, o TCD verifica se a linha está disponível, não ocupada, e se estiver, roteia a chamada. Esse é um DN associado a um telefone IP. Os DNs para o WebAttendant devem ser exclusivos.
- Se um usuário e um número de linha são especificados, o TCD verifica se o usuário está conectado ao Cisco WebAttendant e on-line antes de verificar se a linha está disponível. Se o usuário é conectado e on-line e a linha está disponível, o TCD roteia a chamada.

A vantagem da especificação de um usuário e do número de linha em vez de um DN é que o usuário do Cisco WebAttendant pode estar conectado e on-line em qualquer Cisco IP Phone controlado pelo software Cisco WebAttendant no cluster e receber chamadas. Se um DN é especificado, o usuário do Cisco WebAttendant deve estar conectado ao PC que é associado ao telefone que possui o DN que foi configurado.

1. Clique em **Hunt Group Configuration**. Consulte a imagem anterior para obter o local desse comando.
2. Escolha o número piloto configurado na [Tarefa 1](#) , no painel esquerdo, **3000** nesse exemplo. Clique em **New**.
3. Preencha o usuário e o número da linha na seção **User Member Information**. Digite as definições de configuração apropriadas, como descrito na tabela. **Note:** Se você usa os Números de diretório (DN) em vez dos Nomes de usuário e Números de linha, as chamadas podem ser roteadas somente para os telefones para os quais os DN foram atribuídos. Qualquer usuário que queira usar o cliente Cisco webattendant para aceitar chamadas a sua extensão atribuída (DN) deve fazer login em um PC habilitado para Cisco WebAttendant que seja configurado para controlar o telefone IP que lida com seus DNs. Neste exemplo: **Nome de usuário** — *webattendant* **Número de linha** — *1* Clique em **Update**. Uma janela similar a esse exemplo é exibida.
4. Repita etapas 2 e 3 para adicionar outros usuários ou DNs. Depois de inserir novos usuários, essa tarefa estará concluída.

[Tarefa 3: Reiniciar o serviço TCD](#)

A maioria das mudanças na configuração do servidor Cisco WebAttendant exigem que o serviço esteja parado e reiniciado para que as mudanças sejam efetivadas.

Caution: Se você redefinir o serviço TCD, ele irá parar todo o roteamento de chamada TCD até que o serviço esteja novamente on-line.

1. Escolha **Service > Control Center** no menu principal do Cisco CallManager. Escolha então o servidor.
2. Clique em **Stop**.
3. Aguarde cinco segundos e, em seguida, clique em **Start**. Isso conclui essa tarefa. [Retornar à página de índice remissivo.](#)

[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](#)