

Configurando um único número discado para distribuir atendimentos a um grupo de Telefones IP

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Escolhas de configuração para o CallManager da Cisco 3.x](#)

[Número discado do grupo](#)

[Grupos de buscas](#)

[Console de atendimento](#)

[Escolhas de configuração para o CallManager da Cisco 4.x](#)

[Número discado do grupo](#)

[Grupos de buscas](#)

[Console de atendimento](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento explica como configurar um único número discado (DN-) que seja associado com um grupo de Telefones IP.

Pré-requisitos

Requisitos

Cisco recomenda-o tem o conhecimento do CallManager da Cisco 3.x e 4.x.

Componentes Utilizados

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

- Cisco CallManager versão 3.3
- Versão do CallManager da Cisco 4.0

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.

[Escolhas de configuração para o CallManager da Cisco 3.x](#)

Esta seção explica como associar um único DN- a um grupo de destinos usando o CallManager da Cisco 3.3. Há três maneiras de realizar isto:

- [Número discado do grupo](#)
- [Grupos de buscas](#)
- [Console de atendimento](#)

[Número discado do grupo](#)

Neste procedimento, atribua um DN- separado (que é compartilhado pelo grupo) a uma segunda aparência de linha no telefone de cada membro do grupo.

Esta solução trabalha para a chamada inicial. Quando um atendimento a um DN- do grupo é respondido, a linha lâmpada do grupo está iluminada em todos os telefones associados com o DN- do grupo. Se um chamador diferente tenta discar o DN- do grupo quando o atendimento do grupo for de fato, o chamador recebe um busy signal (sinal ocupado), ou está enviado ao correio de voz.

Supõe que você tem três Telefones IP registrados com o CallManager da Cisco:

- Telefone a A com aparência 2001 da linha principal
- Telefone a B com aparência 2002 da linha principal
- Telefone ao C com aparência 2003 da linha principal

Atribua o número compartilhado 2000 à linha secundária dos Telefones IP A, B e C.

Termine estas etapas para adicionar um número de diretório compartilhado a um telefone específico. Refira ajustes da configuração de número de diretório para mais informação.

1. Escolha o **dispositivo > o telefone do** menu principal do CallManager da Cisco para indicar o indicador dos telefones do achado e da lista.
2. Clique em Procurar. Uma lista de indicadores dos telefones. Clique o nome de dispositivo a que você quer adicionar um número de diretório compartilhado. Por exemplo, clique sobre o **telefone A (DN- 2001)**.

Find and List Phones

[Add a New Phone](#)









4 matching record(s) for Device Name begins with ""

Find phones where begins with and show items per page

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

Matching record(s) 1 to 4 of 4

Real-time Information Service returned information for 4 of 4 devices listed below.

<input type="checkbox"/>	Device Name	Description	Device Pool	Status	IP Address	Copy
<input type="checkbox"/>	 SEP0006537B92EA	Auto 2010	Default	10.77.208.26	10.77.241.144	
<input type="checkbox"/>	 SEP000A8A34431A	Auto 2001	Default	10.77.208.26	10.77.241.143	
<input type="checkbox"/>	 SEP000A8A93E0AB	Auto 2002	Default	10.77.208.26	10.77.241.142	
<input type="checkbox"/>	 SEP000A8A93E0F9	Auto 2003	Default	10.77.208.26	10.77.241.141	

First Previous Next Last

Page of 1

- No indicador da configuração telefônica, a lista dos números de diretório é indicada. Clique sobre a linha 2 - Adicionar o DN novo.

Phone Configuration

[Add a new phone](#)
[Add/Update Speed Dials](#)
[Subscribe/Unsubscribe Services](#)
[Back to Find/List Phones](#)

Directory Numbers

Base Phone

- 7960 Line 1 - 2001 (no Partition)
- 7960 Line 2 - Add new DN

Phone: SEP000A8A34431A (Auto 2001)
 Registration: Registered with Cisco CallManager 10.77.208.26
 IP Address: **10.77.241.143**

Status: Ready

Phone Configuration (Model = Cisco 7960)

Device Information

MAC Address*	<input type="text" value="000A8A34431A"/>
Description	<input type="text" value="Auto 2001"/>
Device Pool*	<input type="text" value="Default"/> (View details)
Calling Search Space	<input type="text" value="< None >"/>
AAR Calling Search Space	<input type="text" value="< None >"/>
Media Resource Group List	<input type="text" value="< None >"/>
User Hold Audio Source	<input type="text" value="< None >"/>
Network Hold Audio Source	<input type="text" value="< None >"/>
Location	<input type="text" value="< None >"/>
User Locale	<input type="text" value="< None >"/>
Network Locale	<input type="text" value="< None >"/>

Phone Button and Expansion Module Template Information

4. Quando os indicadores do indicador da configuração de número de diretório, entrarem no número de diretório como **2000** (DN- compartilhado). Se você ajustou o ajuste do anel (Active do telefone) ** como o **anel**, todos os telefones soam quando uma chamada recebida é recebida. Você pode igualmente ajustar o Forward Busy da opção ao **correio de voz**. Ao fazê-lo, se um chamador tenta discar 2000 quando o atendimento do grupo for de fato, o atendimento é enviado ao correio de voz. Refira [ajustes da configuração de número de diretório](#) para mais informação.

Directory Number Configuration Configure Device (SEP000A8A34431A)

Devices using this Directory Number

SEP000A8A34431A
7990 (Line 2)

Directory Number: New

Status: Ready

Directory Number

Directory Number*

Partition

Directory Number Settings

Voice Mail Profile

Calling Search Space

AAR Group

User Hold Audio Source

Network Hold Audio Source

Call Waiting

Auto Answer

Call Forward and Pickup Settings

	Voice Mail	Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="< None >"/>
Forward Busy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="< None >"/>
Forward No Answer	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="< None >"/>

Call Pickup Group

Line Settings for this Device

	Value
Display (Internal Caller ID)	<input type="text"/>
External Phone Number Mask	<input type="text"/>
Line Text Label	<input type="text" value="2000"/>
Message Waiting Lamp Policy	<input type="text" value="Use System Policy"/>
Ring Setting (Phone Idle)	<input type="text" value="Use System Default"/>
Ring Setting (Phone Active)**	<input type="text" value="Ring"/>

5. Clique em **Insert**.
6. Quando as exibições de mensagem que indicam que o número de diretório 2000 esteve adicionado ao base de dados, clicarem a **APROVAÇÃO**.
7. Clique **de volta aos telefones do achado/lista**.
8. Clique o nome de próximo dispositivo a que você quer adicionar um número de diretório. Por exemplo, clique sobre o **telefone B (DN- 2002)** e repita etapas 3 com 6 para o telefone B. Uma vez que você é terminado com telefone B, repita estas etapas para o C do telefone (DN- 2003).
9. Para que as mudanças tomem o efeito, selecionem todos os telefones e cliquem a **restauração selecionada do** de volta à página dos telefones do achado/lista. Com estas configurações, se um chamador tenta discar o DN- 2000 do grupo, todos os telefones soam ao mesmo tempo. Quando um atendimento para agrupar o DN- 2000 é respondido, a linha lâmpada do grupo está iluminada em todos os telefones associados com o DN- 2000 do grupo. Se o chamador tenta discar o DN- 2000 do grupo quando o atendimento do grupo for de fato, o chamador recebe um busy signal (sinal ocupado), ou está enviado ao correio de voz, com base na configuração. Neste caso, o atendimento é enviado ao correio de voz.

[Grupos de buscas](#)

Estabelecer uma série de telefones que Forward No Answer ou Forward Busy ao telefone seguinte no grupo para criar um grupo de buscas.

Nesta situação, todos os telefones não soam ao mesmo tempo. Um grupo de buscas é um grupo de linhas que são organizadas hierarquicamente, de modo que se o primeiro número na lista de grupos de buscas é ocupado, o segundo número seja discado. Se o segundo número é ocupado, o número seguinte está discado, e assim por diante. Este exemplo ilustra o processo.

Supõe que você tem o DN- piloto com um número de 2000, e um grupo de buscas definido com uma lista de telefones similares a este:

- Telefone A tem a extensão 2000.
- O telefone B tem a extensão 2001.
- O C do telefone tem a extensão 2002.

Configurar o DN para 2000 no telefone A para enviar em uma condição ocupada ou da sem resposta para telefonar à extensão 2001 do b.

Configurar o DN para 2001 no telefone B para enviar em uma condição ocupada ou da sem resposta para telefonar à extensão 2002 do c.

Com a suposição que telefona A, B, e C já é registrado com o CallManager da Cisco e tem os números de diretório 2000, 2001, e 2002 atribuídos respectivamente, terminam estas etapas para criar o grupo de buscas.

Termine estas etapas para configurar o DN para 2000 no telefone A para enviar em uma condição ocupada ou da sem resposta para telefonar à extensão 2001 do b:

1. No indicador dos telefones do achado e da lista, clique sobre o **telefone A (o DN 2000)** and a seguir clica sobre a **linha 1 - 2000 (nenhuma separação)** no indicador da configuração telefônica.

Phone Configuration

[Add a new phone](#)
[Add/Update Speed Dials](#)
[Subscribe/Unsubscribe Services](#)
[Back to Find/List Phones](#)

Directory Numbers

Base Phone

- Line 1 - 2000 (no. Partition)
- Line 2 - Add new DN

Phone: SEP000A8A93E0F9 (Auto 2000)

Registration: Registered with Cisco CallManager 10.77.208.26

IP Address: **10.77.241.141**

Status: Ready

Phone Configuration (Model = Cisco 7960)

Device Information

MAC Address*	<input type="text" value="000A8A93E0F9"/>
Description	<input type="text" value="Auto 2000"/>
Device Pool*	<input type="text" value="Default"/> (View details)
Calling Search Space	<input type="text" value="< None >"/>
AAR Calling Search Space	<input type="text" value="< None >"/>
Media Resource Group List	<input type="text" value="< None >"/>
User Hold Audio Source	<input type="text" value="< None >"/>
Network Hold Audio Source	<input type="text" value="< None >"/>

2. Configurar o destino do Forward Busy como **2001 no** indicador da configuração de número de diretório e clique sobre a **atualização**. Clique então a **APROVAÇÃO** quando a mensagem para restaurar o dispositivo aparece. Refira [ajustes da configuração de número de diretório](#) para mais informação

Directory Number Configuration

[Configure Device \(SEP000A8A93E0F9\)](#)

Devices using this Directory Number	Directory Number: 2000		
SEP000A8A93E0F9 7960 (Line 1)	Status: Ready		
	<input type="button" value="Update"/> <input type="button" value="Delete"/> <input type="button" value="Reset Devices"/>		
Directory Number			
Directory Number*	<input type="text" value="2000"/>		
Partition	<input type="text" value=" < None >"/>		
Directory Number Settings			
Voice Mail Profile	<input type="text" value=" < None >"/>		
Calling Search Space	<input type="text" value=" < None >"/>		
AAR Group	<input type="text" value=" < None >"/>		
User Hold Audio Source	<input type="text" value=" < None >"/>		
Network Hold Audio Source	<input type="text" value=" < None >"/>		
Call Waiting	<input type="text" value=" Default"/>		
Auto Answer	<input type="text" value=" Auto Answer Off"/>		
Call Forward and Pickup Settings			
	Voice Mail Destination Calling Search Space		
Forward All	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value=" < None >"/>
Forward Busy	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value=" 2001"/>	<input type="text" value=" < None >"/>

3. Clique **dispositivos da restauração** para que as mudanças tomem o efeito. Uma mensagem indica que você está a ponto de restaurar os dispositivos com o número de diretório 2000. Clique a **APROVAÇÃO** para restaurar os dispositivos, ou o **cancelamento do clique** para cancelar o processo.
4. Repita etapas 1 a 3 para o telefone B. Em etapa 2, ajuste o destino do Call Forward Busy como **2002** em vez de 2001. Com a informação configurada acima, este processo deve ocorrer a fim colocar um atendimento do grupo. **Atendimento #1: ao DN- 2000** — Este atendimento é distribuído ao CallManager da Cisco. O CallManager da Cisco soa o telefone A, e telefona a A é respondido. **Atendimento #2: ao DN- 2000** — Este atendimento encontra que o telefone A é ocupado. O CallManager da Cisco soa o telefone B, e o telefone B é respondido. **Atendimento #3: ao DN- 2000** — Este atendimento encontra que telefona a A e a B são ocupado. O CallManager da Cisco soa o C do telefone, e o C do telefone é respondido. Este processo descreve três chamadores exteriores diferentes que chamam o DN- 2000. O CallManager da Cisco distribui o atendimento ao telefone IP disponível seguinte no grupo de buscas. O roteamento de chamada é transparente ao chamador. Todos os telefones não soam nesta encenação.

[Console de atendimento](#)

A terceira opção, com CallManager da Cisco 3.1(2c) e mais atrasado, é usar o console de atendimento para criar um grupo de buscas. O console de atendimento permite-lhe a flexibilidade estabelecer um ponto piloto para chamadas recebidas e distribui-o então as chamadas recebidas em um telefone ou em um nível de linha entre atendentes múltiplos. Por exemplo, um chamador coloca uma chamada direta a um membro do grupo de Suporte técnico, e se esse membro não está disponível, o atendimento é enviado ao número do ponto piloto. Você pode escolher distribuir

o atendimento ao primeiro membro disponível do grupo de buscas ou distribuir a carga da chamada recebida entre os membros do grupo de buscas. O Cisco CallManager Attendant Console pode aceitar chamadas recebidas, pergunta o chamador para a informação de destino, e despacha rapidamente o atendimento sem intervenção do operador. O console de atendimento não tem a funcionalidade da monitoração que os membros são entrados o grupo do atendimento.

Nota: Certifique-se de que você já tem o console de atendimento instalado em seu PC. Refira a [instalação do Cisco CallManager Attendant Console no usuário PC](#) para obter informações sobre deste.

Neste exemplo, um ponto piloto nomeado **Piloto** é associado com o número de diretório 4000. O grupo de buscas para este ponto piloto contém estes membros:

- Telefone A: 2005
- Telefone B: 2006
- C do telefone: 2007

1. Escolha o **serviço > o Cisco CallManager Attendant Console**. **Nota:** Para versões do CallManager da Cisco antes a 3.3, escolha o **serviço > o Cisco WebAttendant**.



2. Incorpore os ajustes apropriados à janela de configuração de ponto piloto. Neste exemplo, o nome dado para o ponto piloto é **piloto**. **Inserção do** clique do número piloto **4000**. (Refira [ajustes de configuração do ponto piloto](#)) e **inserção do** clique.

Pilot Point Configuration

[Hunt Group Configuration](#)

[Cisco CallManager Attendant Console User Configuration](#)

[Cisco CallManager Attendant Console Server Configuration](#)

Pilot Points

[<Add a New Pilot Point>](#)

There are no pilots

Pilot Point: New

Pilot Number (DirN): Not Assigned

Status: Delete completed

Pilot Name*	<input type="text" value="Pilot"/>
Device Pool*	<input type="text" value="Default"/>
Partition	<input type="text" value="< None >"/>
Calling Search Space	<input type="text" value="< None >"/>
Pilot Number (DirN)*	<input type="text" value="4000"/>
Route Calls to	<input type="text" value="First Available Hunt Group Member"/>

* indicates required item

3. Clique em **Hunt Group Configuration**. Os indicadores da janela de configuração de grupo de buscas, e o indicador dos pontos piloto na placa na esquerda do indicador.

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Hunt Group Configuration

[Pilot Point Configuration](#)
[Cisco CallManager Attendant Console User Configuration](#)
[Cisco CallManager Attendant Console Server Configuration](#)

Pilot Points

 Pilot	4000
---	------

Pilot Point: Select a Pilot Point
Pilot Number (DirN): Not Assigned

Status: Ready

Hunt Group Members

Device Member Information

Partition:

Directory Number:

Always Route Member

4. Clique o ponto piloto para que você quer adicionar membros do grupo de buscas. Neste caso, o ponto piloto é 4000. O clique **adiciona o membro**. O grupo de buscas que os membros alistam indica inicialmente o <<Not Configured>> do texto.

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Hunt Group Configuration

[Pilot Point Configuration](#)
[Cisco CallManager Attendant Console User Configuration](#)
[Cisco CallManager Attendant Console Server Configuration](#)

Pilot Points

Pilot	4000
-------	------

Pilot Point: Pilot
Pilot Number (DirN): 4000

Status: Ready

Hunt Group Members

<< Not Configured >>

Device Member Information

Partition: < None >


5. Decida se o membro do grupo de buscas que você quer adicionar será um número de diretório (membro do dispositivo) ou um usuário e um número de linha (membro do usuário). Incorpore os ajustes de configuração apropriados para o membro novo do grupo de buscas. Se o membro do grupo de buscas é um número de diretório, preencha os campos somente da separação e de número de diretório na seção de informação de membro do dispositivo. **Sempre** a caixa de verificação opcional do **membro da rota** aplica-se somente aos números de diretório. Se o membro do grupo de buscas é um usuário e um número de linha, preencha os campos somente do nome de usuário e de número de linha na seção de informação de membro do usuário. Refira [ajustes de configuração do grupo de buscas](#) para mais informação. Adicionar os membros do grupo de buscas 2005, 2006, e 2007 um por um. Porque você faz seleções, a caixa de lista dos membros do grupo de buscas reflete a informação que você escolhe.

Hunt Group Configuration

[Pilot Point Configuration](#)

[Cisco CallManager Attendant Console User Configuration](#)

[Cisco CallManager Attendant Console Server Configuration](#)

Pilot Points	Pilot Point: Pilot
 Pilot	4000
	Pilot Number (DirN): 4000
	Status: Ready
	<input type="button" value="Add Member"/> <input type="button" value="Update"/> <input type="button" value="Delete Member"/>
	Hunt Group Members
	#1: Call directory number 2005 #2: Call directory number 2006 #3: Call directory number 2007
	Device Member Information
Partition	< None >
Directory Number	
Always Route Member	<input checked="" type="checkbox"/>
	User Member Information
User Name	< None >
Line Number	< None >

6. **Atualização do clique para salvar a informação de membro do grupo de buscas** Com esta informação configurada, este processo acontece quando o console de atendimento recebe um atendimento. Quando o atendimento é recebido, o console de atendimento dirige-o ao ponto piloto (Piloto Nomeado) com o número de diretório 4000. Desde que 4000 são um ponto piloto e o primeiro membro disponível do grupo de buscas é escolhido como a opção do roteamento de chamada, o Telephony Call Dispatcher de Cisco (TCD) que é associada com o ponto piloto verifica os membros do grupo de buscas em ordem, começando com o 2005. Agora, Cisco TCD distribui o atendimento ao primeiro número de diretório disponível. Refira o [Guia de Administração do Cisco CallManager Attendant Console](#) para obter mais informações sobre dos pontos piloto e dos grupos de buscas.

[Escolhas de configuração para o CallManager da Cisco 4.x](#)

Esta seção explica como associar um único DN- a um grupo de destinos usando o CallManager da Cisco 4.0. Há três maneiras de realizar isto:

- [Número discado do grupo](#)
- [Grupos de buscas](#)
- [Console de atendimento](#)

[Número discado do grupo](#)

Atribua um DN- separado (que é compartilhado pelo grupo) a uma segunda aparência de linha no

telefone de cada membro do grupo.

Esta solução trabalha para a chamada inicial. Quando um atendimento para agrupar o DN- é respondido, a linha lâmpada do grupo está iluminada em todos os telefones associados com o DN- do grupo. Se um chamador diferente tenta discar o DN- do grupo quando o atendimento do grupo for de fato, o chamador recebe um busy signal (sinal ocupado), ou está enviado ao correio de voz.

Supõe que você tem três Telefones IP registrados com o CallManager da Cisco:

- Telefone a A com aparência 2001 da linha principal
- Telefone a B com aparência 2002 da linha principal
- Telefone ao C com aparência 2003 da linha principal

Atribua o número compartilhado 2000 à linha secundária dos Telefones IP A, B e C. Estas são as etapas para adicionar um número de diretório compartilhado a um telefone específico. Refira [ajustes da configuração de número de diretório](#) para mais informação.

1. Escolha o **dispositivo > o telefone do** menu principal do CallManager da Cisco.
2. Clique o **achado** quando os indicadores do indicador dos telefones do achado e da lista. Quando uma lista de telefones indica, clique o nome de dispositivo a que você quer adicionar um número de diretório compartilhado. Por exemplo, clique sobre o **telefone A (DN- 2001)**.

Find and List Phones

[Add a New Phone](#)









4 matching record(s) for Device Name begins with ""

Find phones where begins with and show items per page. Allow wildcards.

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

Matching record(s) 1 to 4 of 4

Real-time Information Service returned information for 4 of 4 devices listed below.

<input type="checkbox"/>	Device Name	Description	Device Pool	Status	IP Address	Copy
<input type="checkbox"/>	 SEP0006537B92EA	Auto 2009	Default	10.77.208.13	10.77.241.144	
<input type="checkbox"/>	 SEP000A8A34431A	Auto 2003	Default	10.77.208.13	10.77.241.143	
<input type="checkbox"/>	 SEP000A8A93E0AB	Auto 2001	Default	10.77.208.13	10.77.241.142	
<input type="checkbox"/>	 SEP000A8A93E0F9	Auto 2002	Default	10.77.208.13	10.77.241.141	

First Previous Next Last

Page of 1

3. No indicador da configuração telefônica, a lista dos números de diretório é indicada. Clique sobre a linha 2 - Adicionar o DN novo.

Phone Configuration

[Add a new phone](#)
[Add/Update Speed Dials](#)
[Subscribe/Unsubscribe Services](#)
[Dependency Records](#)
[Back to Find/List Phones](#)

Directory Numbers

- ■ 7910 7910 Line 1 - 2001
- ■ 7910 7910 Line 2 - Add new DN

Phone: SEP000A8A93E0AB (Auto 2001)
 Registration: Registered with Cisco CallManager 10.77.208.13
 IP Address: [10.77.241.142](#)

Status: Ready

Phone Configuration (Model = Cisco 7960)

Device Information

MAC Address*	<input type="text" value="000A8A93E0AB"/>
Description	<input type="text" value="Auto 2001"/>
Owner User ID	<input type="text"/> (Select User ID)
Device Pool*	<input type="text" value="Default"/> (View details)
Calling Search Space	<input type="text" value="< None >"/>
AAR Calling Search Space	<input type="text" value="< None >"/>
Media Resource Group List	<input type="text" value="< None >"/>
User Hold Audio Source	<input type="text" value="< None >"/>
Network Hold Audio Source	<input type="text" value="< None >"/>
Location	<input type="text" value="< None >"/>
User Locale	<input type="text" value="< None >"/>

4. Quando os indicadores do indicador da configuração de número de diretório, entrarem no número de diretório como **2000** (DN- compartilhado). Se você ajustou o ajuste do anel (Active do telefone) **** para soar**, todos os telefones soam quando uma chamada recebida é recebida. Você pode igualmente ajustar o Forward Busy da opção ao **correio de voz**. Ao fazê-lo, se um chamador tenta discar 2000 quando o atendimento do grupo for de fato, o atendimento é enviado ao correio de voz. Refira [ajustes da configuração de número de diretório](#) para mais informação.

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Directory Number Configuration

[Configure Device \(SEP000A8A93E0AB\)](#)

Associated With

Directory Number: New
 Status: Ready
 Note: Any update to this Directory Number automatically reset the associated devices

Directory Number

Directory Number*

Partition

Directory Number Settings

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

Calling Search Space

AAR Group

User Hold Audio Source

Network Hold Audio Source

Auto Answer

Call Forward and Pickup Settings

	Voice Mail	Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="< None >"/>
Forward Busy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="< None >"/>
Forward No Answer	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="< None >"/>
No Answer Ring Duration	<input type="text"/>	(seconds)	

5. Clique em Add. Exibições de mensagem que indica que o número de diretório esteve adicionado ao base de dados. Clique em OK.
6. Clique sobre **de volta aos telefones do achado/lista** e clique o nome de próximo dispositivo a que você quer adicionar um número de diretório. Por exemplo, clique sobre o **telefone B** (DN-2002) e repita etapas 2 com 5 para o telefone B. Uma vez que você é terminado com telefone B, repita estas etapas para o C do telefone (DN-2003).
7. Para que as mudanças tomem o efeito, selecionem todos os telefones e cliquem a **restauração selecionada do** de volta à página dos telefones do achado/lista. Com estas configurações, se um chamador tenta discar o DN-2000 do grupo, todos os telefones soam ao mesmo tempo. Quando um atendimento para agrupar o DN- (2000) é respondido, a linha lâmpada do grupo está iluminada em todos os telefones associados com o DN-2000 do grupo. Se o chamador tenta discar o DN-2000 do grupo quando o atendimento do grupo for de fato, o chamador recebe um busy signal (sinal ocupado), ou está enviado ao correio de voz baseado na configuração. Neste caso, os atendimentos são enviados ao correio de voz.

Grupos de buscas

Estabelecer uma série de telefones que Forward No Answer ou Forward Busy ao telefone seguinte no grupo para criar um grupo de buscas.

Nesta situação, todos os telefones não soam ao mesmo tempo. Um grupo de buscas é um grupo de linhas que são organizadas hierarquicamente, de modo que se o primeiro número na lista de grupos de buscas é ocupado, o segundo número seja discado. Se o segundo número é ocupado, o número seguinte está discado, e assim por diante. Este exemplo ilustra o processo.

Supõe que você tem o DN- piloto com um número de 2000, e um grupo de buscas definido com uma lista de telefones similares a este:

- Telefone A tem a extensão 2000.
- O telefone B tem a extensão 2001.
- O C do telefone tem a extensão 2002.

Configurar o DN para 2000 no telefone A para enviar em uma condição ocupada ou da sem resposta para telefonar à extensão 2001 do b.

Configurar o DN para 2001 no telefone B para enviar em uma condição ocupada ou da sem resposta para telefonar à extensão 2002 do c.

Com a suposição que os telefones A, B, e C já estão registrados com o CallManager da Cisco e têm os números de diretório 2000, 2001 e 2002 atribuídos respectivamente, termine estas etapas para criar o grupo de buscas.

Termine estas etapas para configurar o DN para 2000 no telefone A para enviar em uma condição ocupada ou da sem resposta para telefonar à extensão 2001 do b:

1. No indicador dos telefones do achado e da lista, clique sobre o **telefone A** (DN- 2000) e clique sobre a **linha 1 - 2000** no indicador da configuração telefônica.

Phone Configuration

[Add a new phone](#)
[Add/Update Speed Dials](#)
[Subscribe/Unsubscribe Services](#)
[Dependency Records](#)
[Back to Find/List Phones](#)

Directory Numbers

- Line 1 - 2000
- Line 2 - Add new DN

Phone: SEP000A8A34431A (Auto 2000)
Registration: Registered with Cisco CallManager 10.77.208.13
IP Address: [10.77.241.143](#)

Status: Ready

Phone Configuration (Model = Cisco 7960)

Device Information

MAC Address*	<input type="text" value="000A8A34431A"/>
Description	<input type="text" value="Auto 2000"/>
Owner User ID	<input type="text"/> (Select User ID)
Device Pool*	<input type="text" value="Default"/> (View details)
Calling Search Space	<input type="text" value="< None >"/>
AAR Calling Search Space	<input type="text" value="< None >"/>
Media Resource Group List	<input type="text" value="< None >"/>

2. Configurar o destino do Forward Busy a 2001 no indicador da configuração de número de diretório e clique a **atualização**. Refira [ajustes da configuração de número de diretório](#) para mais informação.

Calling Search Space	< None >
AAR Group	< None >
User Hold Audio Source	< None >
Network Hold Audio Source	< None >
Auto Answer	Auto Answer Off
Call Forward and Pickup Settings	
	Voice Mail Destination Calling Search Space
Forward All	<input type="checkbox"/> <input type="text"/> < None >
Forward Busy	<input type="checkbox"/> 2001 < None >
Forward No Answer	<input type="checkbox"/> <input type="text"/> < None >
No Answer Ring Duration	<input type="text"/> (seconds)
Call Pickup Group	< None >
Multilevel Precedence and Preemption Alternate Party Settings	
Target (Destination)	<input type="text"/>
Calling Search Space	< None >
No Answer Ring Duration	<input type="text"/>
Line Settings for this Device	
	Value
Display (Internal Caller ID)	<input type="text"/>

3. Clique **dispositivos da restauração** para que as mudanças tomem o efeito. Uma mensagem indica que você está a ponto de restaurar os dispositivos com número de diretório 2000. Clique a **APROVAÇÃO** para restaurar os dispositivos, ou o **cancelamento** do clique para cancelar o processo.
4. Repita etapas 1 a 3 para o telefone B. Em etapa 2, ajuste o destino do Call Forward Busy a **2002** em vez de 2001. Com a informação configurada, este processo deve ocorrer a fim colocar um atendimento do grupo. **Atendimento #1: ao DN- 2000** — Este atendimento é distribuído ao CallManager da Cisco. O CallManager da Cisco soa o telefone A, e telefona a A é respondido. **Atendimento #2: ao DN- 2000** — Este atendimento encontra que o telefone A é ocupado. O CallManager da Cisco soa o telefone B, e o telefone B é respondido. **Atendimento #3: ao DN- 2000** — Este atendimento encontra que telefona a A e a B são ocupado. O CallManager da Cisco soa o C do telefone, e o C do telefone é respondido. Este processo descreve três chamadores exteriores diferentes que chamam o DN- 2000. O CallManager da Cisco distribui o atendimento ao telefone IP disponível seguinte no grupo de buscas. O roteamento de chamada é transparente ao chamador. Todos os telefones não soam nesta encenação. **Nota:** Se nenhuma das respostas acima DN ou de uma condição de excesso acontece, o atendimento pode ser enviado a um número do mensagem de voz ou do atendimento automático como o membro final do último grupo de buscas ligado na corrente. Certifique-se de você verificação **sempre** a caixa de verificação do **membro da rota** na janela de configuração do grupo de buscas para somente o membro final de cada grupo de buscas.

[Console de atendimento](#)

A terceira opção, com CallManager da Cisco 3.1(2c) e mais atrasado, é usar o console de

atendimento para criar um grupo de buscas. O console de atendimento permite-lhe a flexibilidade estabelecer um ponto piloto para chamadas recebidas e distribuir então as chamadas recebidas em um telefone ou em um nível de linha entre atendentes múltiplos. Por exemplo, um chamador coloca uma chamada direta a um membro do grupo de Suporte técnico, e se esse membro não está disponível, os atendimentos é dianteiro ao número do ponto piloto. Você pode escolher distribuir o atendimento ao primeiro membro disponível do grupo de buscas ou distribuir a carga da chamada recebida entre os membros do grupo de buscas. O Cisco CallManager Attendant Console pode aceitar chamadas recebidas, pergunta o chamador para a informação de destino, e despacha rapidamente o atendimento sem intervenção do operador. O console de atendimento não tem a funcionalidade da monitoração que os membros são entrados o grupo do atendimento.

Nota: Certifique-se de que você já tem o console de atendimento instalado em seu PC. Refira a [instalação do Cisco CallManager Attendant Console no usuário PC](#) para obter mais informações sobre deste.

No exemplo seguinte, um ponto piloto nomeado **Piloto** é associado com o número de diretório 4000. O grupo de buscas para este ponto piloto contém estes membros:

- Telefone A: 2005
- Telefone B: 2006
- C do telefone: 2007

1. Escolha o **serviço > o console de atendimento > o ponto piloto do Cisco CM.**

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

Cisco CallMa
For Cisco IP Telephony Sol

Cisco IPMA Configuration Wizard
Cisco CM Attendant Console
Media Resource
Service Parameters

Pilot Point
Hunt Group
Cisco CM Attendant Console User
Cisco CM Attendant Console Server

CISCO SYSTEMS



Cisco CallManager 4.0 Administration

Details

Copyright © 1999 - 2002 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved.

2. Clique **adicionam** sobre um **ponto piloto novo**. Incorpore os ajustes apropriados, à janela de

configuração de ponto piloto. Neste exemplo, o nome dado para o nome piloto é **piloto**.

Inserção do clique do número piloto

4000.

The screenshot shows the Cisco CallManager Administration interface for configuring a Pilot Point. The page has a dark green header with navigation tabs: System, Route Plan, Service, Feature, Device, User, Application, and Help. Below the header is a brown banner with the Cisco CallManager Administration logo and the Cisco Systems logo. The main content area is yellow and features the title "Pilot Point Configuration" in red. On the right side of the title area, there are two links: "Add a New Pilot Point" and "Back to Find/List Pilot Points". The configuration form includes the following fields:

- Pilot Point:** New
- Pilot Number:** Not Assigned
- Status:** Ready
- Insert:** A button to save the configuration.
- Pilot Name*:** Text input field containing "Pilot".
- Device Pool*:** Dropdown menu set to "Default".
- Partition:** Dropdown menu set to "< None >".
- Calling Search Space:** Dropdown menu set to "< None >".
- Pilot Number*:** Text input field containing "4000".
- Route Calls to:** Dropdown menu set to "First Available Hunt Group Member".

A note at the bottom left states: "* indicates required item".

3. Escolha o **serviço** > o **console de atendimento** > o **grupo de buscas do Cisco CM**.

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

Cisco CallMa
For Cisco IP Telephony Sol.

- Cisco IPMA Configuration Wizard
- Cisco CM Attendant Console
- Media Resource
- Service Parameters

- Pilot Point
- Hunt Group**
- Cisco CM Attendant Console User
- Cisco CM Attendant Console Server

CISCO SYSTEMS




Cisco CallManager 4.0 Administration

[Details](#)

Copyright © 1999 - 2002 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved.

4. Os indicadores da janela de configuração de grupo de buscas, e o indicador dos pontos piloto na placa na esquerda do indicador. Clique o ponto piloto para que você quer adicionar membros do grupo de buscas. Neste caso, o ponto piloto é 4000.

Hunt Group Configuration

Pilot Points	
 Pilot	4000

Pilot Point: Select a Pilot Point
Pilot Number (DirN): Not Assigned

Status: Ready

Hunt Group Members

▲
▼

Device Member Information

Partition

Directory Number

Always Route Member

User Member Information

User Name

5. O clique **adiciona o membro**.O grupo de buscas que os membros alistam indica inicialmente o <<Not Configured>> do texto.

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Hunt Group Configuration

Pilot Points	Pilot Point: Pilot
Pilot 4000	Pilot Number (DirN): 4000
Status: Ready	
<input type="button" value="Add Member"/> <input type="button" value="Update"/> <input type="button" value="Delete Member"/>	
Hunt Group Members	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> << Not Configured >> </div>	
Device Member Information	
Partition	< None >
Directory Number	

6. Decida se o membro do grupo de buscas que você quer adicionar é um número de diretório (membro do dispositivo) ou um usuário e um número de linha (membro do usuário). Incorpore os ajustes de configuração apropriados para o membro novo do grupo de buscas. Se o membro do grupo de buscas é um número de diretório, preencha os campos somente da separação e de número de diretório na seção de informação de membro do dispositivo. **Sempre** a caixa de verificação opcional do **membro da rota** aplica-se somente aos números de diretório. Se o membro do grupo de buscas é um usuário e um número de linha, preencha os campos somente do nome de usuário e de número de linha na seção de informação de membro do usuário. Refira [ajustes de configuração do grupo de buscas](#) para mais informação. Adicionar os membros do grupo de buscas **2005**, **2006**, e **2007** um por um. Porque você faz seleções, a caixa de lista dos membros do grupo de buscas reflete a informação que você escolhe. **Nota:** A fim segurar condições de excesso, escolha um número do mensagem de voz ou do atendimento automático como o membro final do último **grupo de buscas ligado na corrente**. Verifique **sempre** a caixa de verificação do **membro da rota** para assegurar-se de que o sistema de mensagens de voz possa segurar o múltiplo, chamadas simultâneas. **Em um grupo de buscas da transmissão**, um atendimento está distribuído **para distribuir sempre o membro** quando a fila está completa ou se o tempo de contenção da fila está excedido. Isto pode ser usado para evitar os atendimentos que obtêm colados na fila.

Hunt Group Configuration

Pilot Points

Pilot 4000

Pilot Point: Pilot

Pilot Number (DirN): 4000

Status: Ready

Hunt Group Members

#1: Call directory number 2005

#2: Call directory number 2006

#3: Call directory number 2007

Device Member Information

Partition:

Directory Number:

Always Route Member:

User Member Information

User Name:

Line Number:

7. **Atualização do clique** para salvar a informação de membro do grupo de buscas. Com a informação configurada aqui, este processo acontece quando o console de atendimento recebe um atendimento. Quando o atendimento é recebido, o console de atendimento dirige-o ao ponto piloto (Piloto Nomeado) com o número de diretório 4000. Desde que 4000 são um ponto piloto e o primeiro membro disponível do grupo de buscas é escolhido como a opção do roteamento de chamada, Cisco TCD que é associado com o ponto piloto verifica os membros do grupo de buscas em ordem, começando com o 2005. Agora, Cisco TCD distribui o atendimento ao primeiro número de diretório disponível. **Nota:** Com esta configuração, se o membro 2006 do grupo de buscas entra primeiramente, seguida pelo membro do grupo de buscas 2005, a caça pôde começar com membro 2006 do grupo de buscas antes que comece com membro 2005 do grupo de buscas. Embora no grupo de buscas, o membro 2005 é o primeiro esse precisa de ser verificado, CallManager da Cisco pôde seguir a ordem em que os membros entram. Se você experimenta este problema com a ordem de atendimentos recebidos, reinicie os serviços TCD e CTI e restaure o ponto piloto com todos os membros entrados. Refira o [Guia de Administração do Cisco CallManager Attendant Console](#) para obter mais informações sobre dos pontos piloto e dos grupos de buscas.

Informações Relacionadas

- [Guia da documentação do CallManager da Cisco para a liberação 4.0\(1\)](#)
- [Guia da documentação do CallManager da Cisco para a liberação 3.3\(1\)](#)
- [Documentação do Cisco CallManager Attendant Console](#)
- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)

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