

# Настройка IP-телефонов Cisco CallManager на работу с агентом IP-телефона

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Процедуры настройки в Cisco CallManager](#)

[Создание сервиса IP-телефона](#)

[Присвоение сервиса IP-телефона к телефонам агента IP](#)

[Присвоение всех телефонов агента IP пользователю поставщика JTAPI RM](#)

[Проверка](#)

[Устранение неполадок](#)

[Дополнительные сведения](#)

## **Введение**

Этот документ описывает порядок действий для настройки IP-телефонов Cisco CallManager для работы оператора с IP-телефоном. Выполнение действий, описанных в этом документе, позволит операторам регистрироваться в очереди интерактивного распределения вызовов (ICD) от служб IP-телефонии.

## **Предварительные условия**

### **Требования**

Необходимо выполнять версию 3.0.1 или 3.02 Customer Response Solution (CRS) с рабочей конфигурацией ICD. Все пользователи агента добавлены в Cisco CallManager и могут быть замечены по Глобальному каталогу.

### **Используемые компоненты**

Сведения в этом документе основаны на версиях оборудования и программного обеспечения, указанных ниже.

- CRS версии 3.0.2
- Cisco Call Manager версии 3.2(2c)

Сведения, содержащиеся в данном документе, были получены с устройств в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в данном документе, были запущены с

конфигурацией по умолчанию. При работе с реальной сетью необходимо полностью осознавать возможные результаты использования всех команд.

## Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Технические рекомендации Cisco. Условные обозначения.](#)

## Процедуры настройки в Cisco CallManager

После того, как все телефоны агента IP добавлены к Cisco CallManager, выполняют следующие задачи в Управлении Cisco CallManager. Эти задачи описаны подробно в этих разделах:

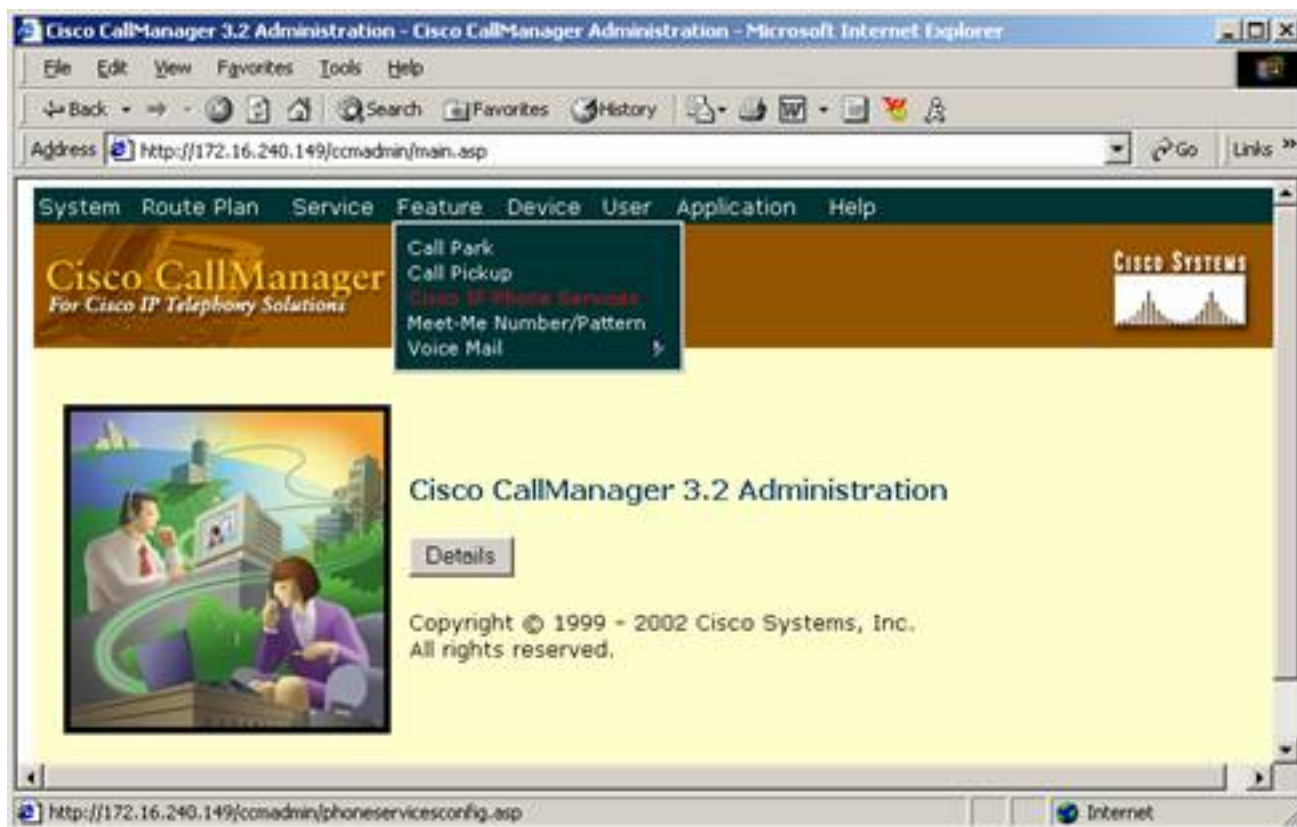
1. [Создайте сервис IP-телефона.](#)
2. [Назначьте сервис IP-телефона на каждый телефон агента IP.](#)
3. [Назначьте все телефоны агента IP на Пользователя поставщика услуг Интерфейса программирования приложений телефонии Java \(JTAPI\) Менеджера ресурсов \(RM\).](#)

**Примечание:** Имена пользователя и пароли агента в Cisco CallManager должны быть в нижнем регистре. Если верхний регистр используется, агенты не в состоянии войти в сервер ICD при начале сервиса Агента IP-телефона.

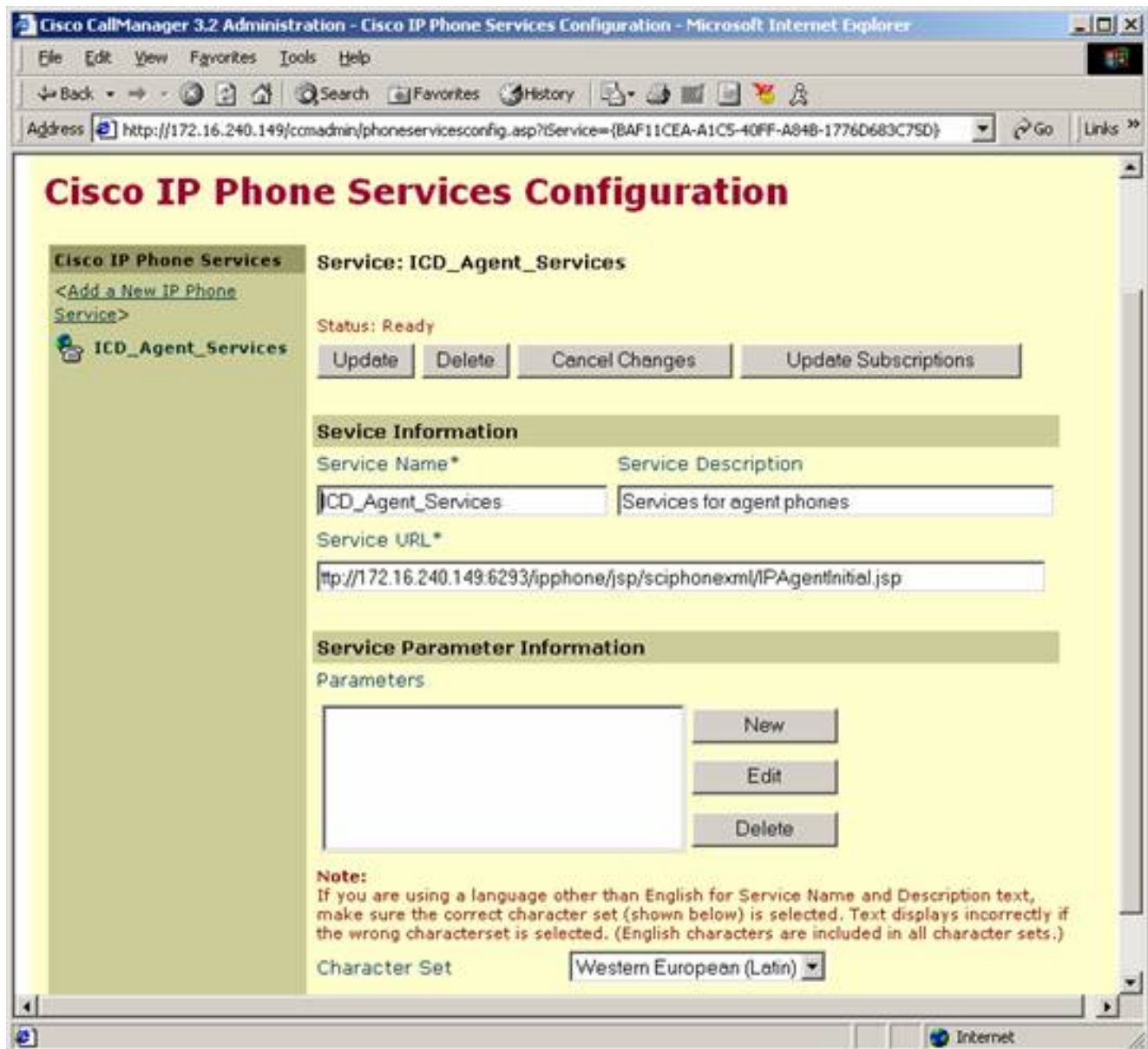
## Создание сервиса IP-телефона

Из приложения на основе технологии WWW Управления Cisco CallManager выполните эти действия для создания нового сервиса IP-телефона.

1. Из меню в верхней части страницы, выберите **Feature> Cisco IP Phone Service**.



2. На Странице конфигурации Cisco IP Phone Services (IPPS) введите эту информацию:  
**Имя сервиса:** Введите имя сервиса, которое покажут в окне IP Phone Services.  
**Описание услуг:** Введите описание сервиса. Дополнительно **Сервисный URL:** Введите URL для сервиса. Например, **http://172.16.240.149:6293/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentInitial.jsp**, где 172.16.240.149 IP-адрес машины, где загружен сервис Состояния агента.6293 порт Web-сервера Tomcat. Если 6293 не номер порта, проверьте параметр порта в файле **C:\Program Files\wfaavid\Tomcat\_appadmin\conf\server.xml** для правильного значения.ipphone/jsp / ... является путем к странице jsp под Tomcat на машине, где сервер Состояния агента загружен (сервер CRA).**Примечание:** Вы не найдете файл под названием IPAgentInitial.jsp в этом местоположении; будет файл под названием IPAgentInitial.class, который содержит реализацию .jsp файла.**Примечание:** Web-сервер Tomcat включен с установкой ICD.
3. Нажмите **Insert** для создания нового сервиса IP-телефона. Новый сервис теперь перечислен в теневой коробке слева от страницы.



## [Присвоение сервиса IP-телефона к телефонам агента IP](#)

Как только сервис IP-телефона создан, телефон каждого агента должен быть установлен настройки для использования его. Из приложения на основе технологии WWW Управления Cisco CallManager выполните эти действия для настройки каждого IP-телефона:

1. Из Меню Device выберите **Phone**. Появится страница "Find and List Phones" (Поиск и отображение списка телефонов).
2. Используйте поисковую функцию для обнаружения телефона. Результаты поиска перечислены внизу страницы.
3. Найдите телефон в списке результатов и нажмите красную гиперссылку. Появится окно конфигурации телефона.

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/ccmadmin/phoneconfig.asp?pkid={0B472D86-DE44-45F0-9895-6C2548CA233C}`. The page title is "Cisco CallManager Administration - Phone Configuration".

The main navigation menu includes: System, Route Plan, Service, Feature, Device, User, Application, Help. The page header features the Cisco CallManager Administration logo and the Cisco Systems logo.

## Phone Configuration

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

**Directory Numbers**

- Line 1 - 1002
- Line 2 - 2002

**Phone: SEP0009B7F9D1AB (Phone C 1002)**  
**Registration: Registered with Cisco CallManager 172.16.240.149**  
**IP Address: 172.16.240.87**  
Status: Ready

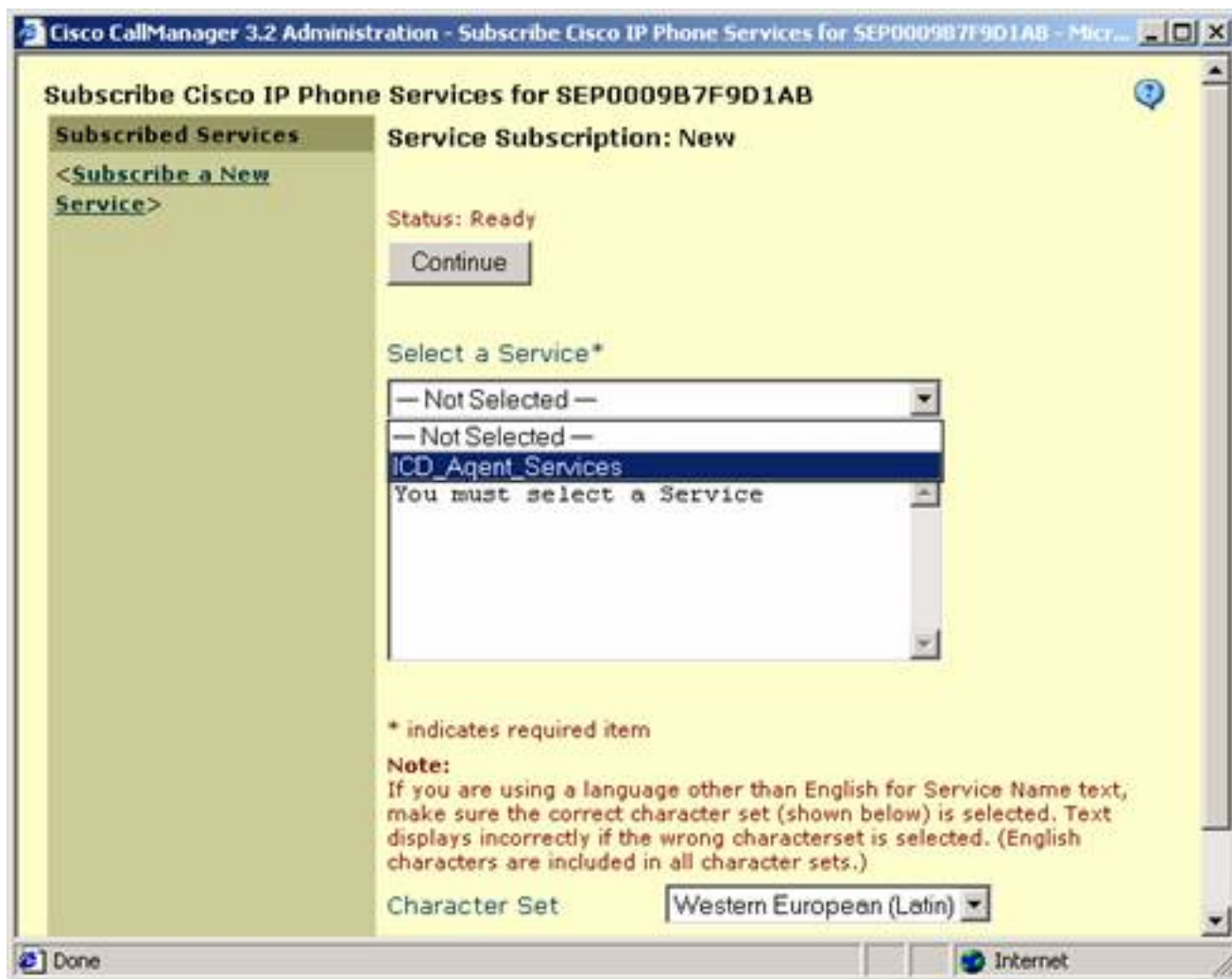
**Phone Configuration (Model = Cisco 7940)**

**Device Information**

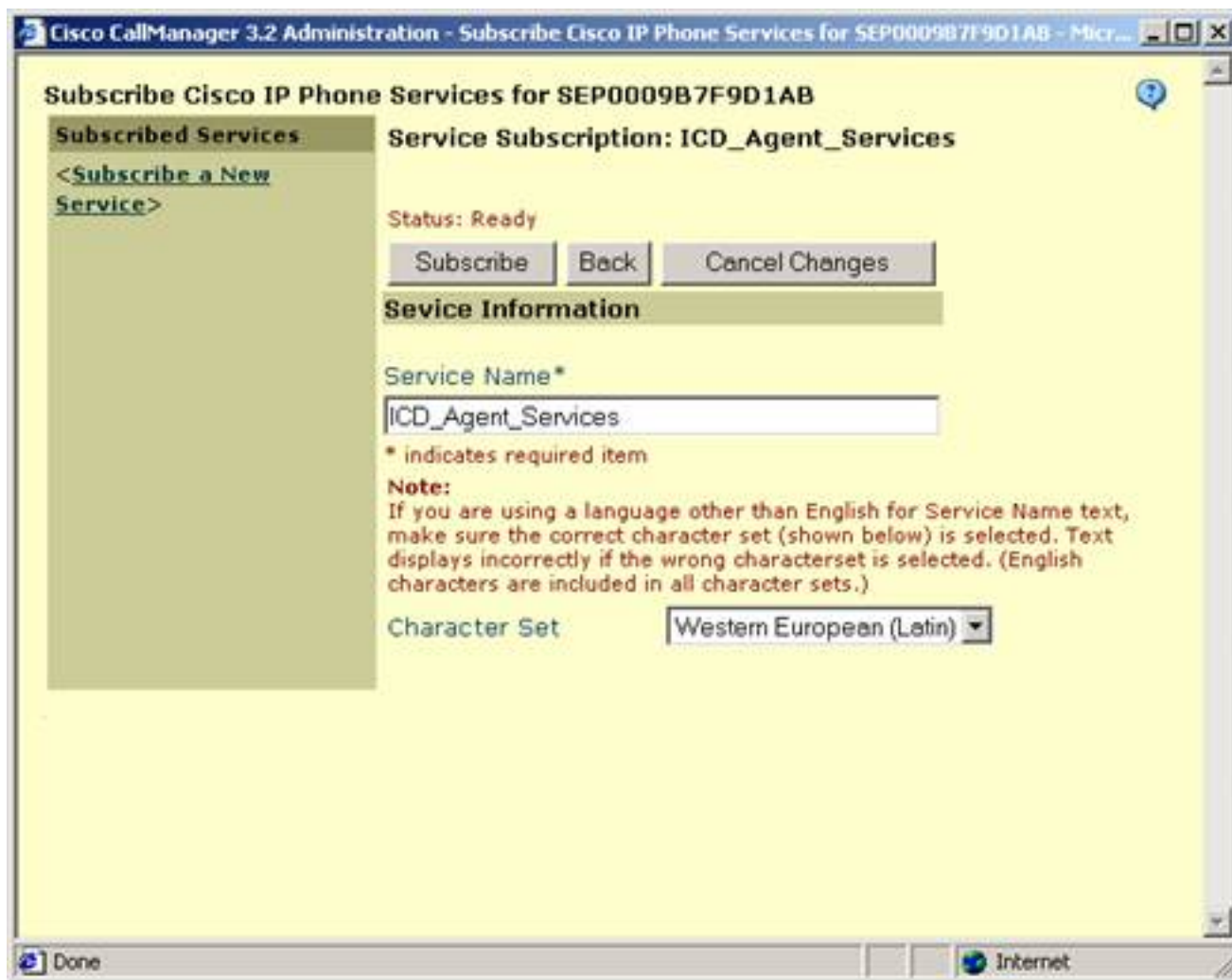
MAC Address*	<input type="text" value="0009B7F9D1AB"/>
Description	<input type="text" value="Phone C1002"/>
Device Pool*	<input type="text" value="Default"/> <a href="#">(View details)</a>
Calling Search Space	<input type="text" value="&lt; None &gt;"/>

At the bottom of the browser window, the status bar shows the JavaScript code: `javascript:toggleMenuState(1);` and the Internet Explorer logo.

4. Нажмите **Subscribe/Unsubscribe Services** в верхнем правом углу окна. Всплывающее окно для подписки на сервисы для того устройства появляется.



5. От Выбирования выпадающего списка Service выберите новый сервис, и затем нажмите **Continue**. Всплывающее окно, показывая новый сервис появляется.



6. Нажмите кнопку "Подписаться". Новый сервис перечислен в теневой коробке слева от страницы.

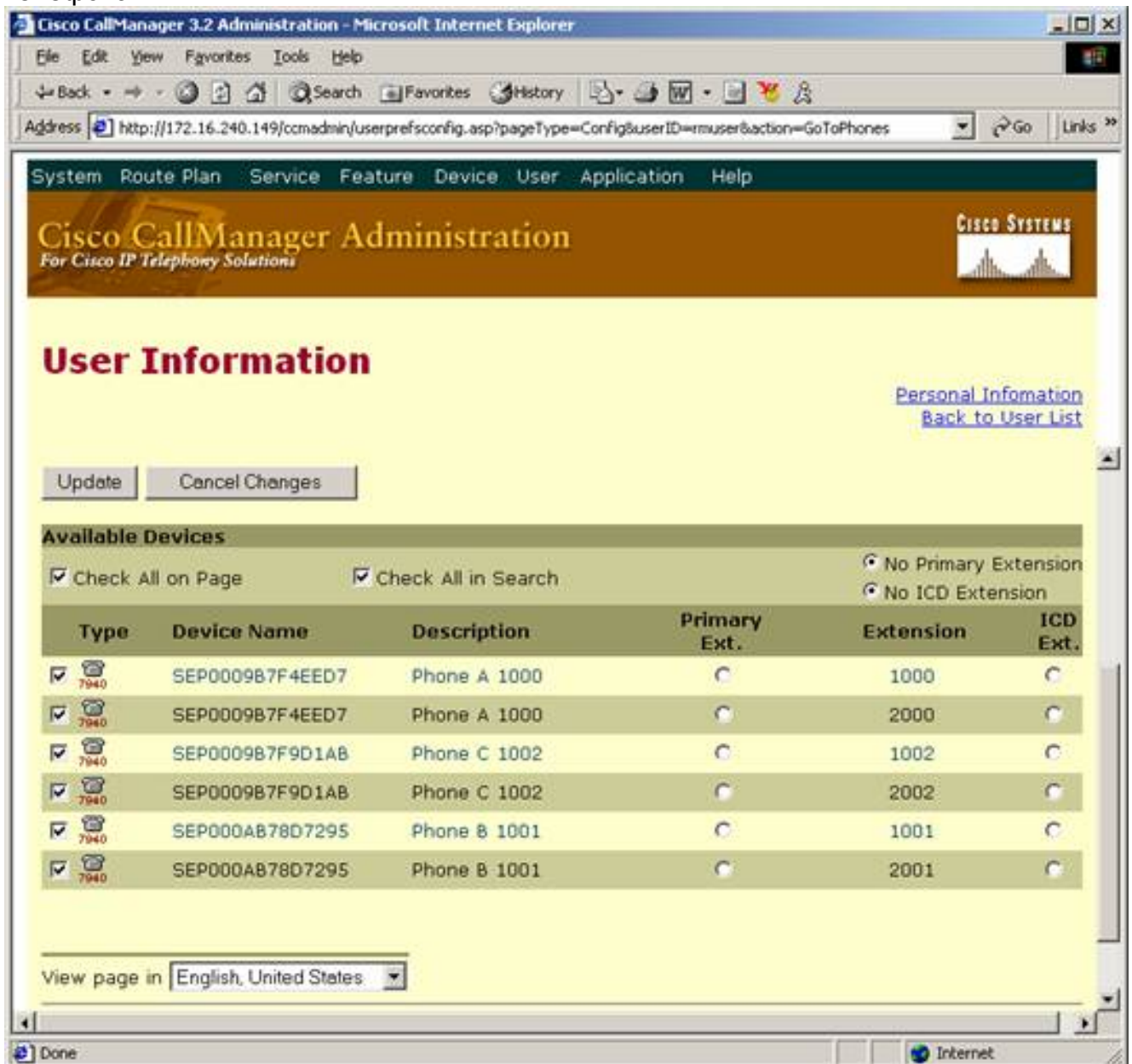


7. Закройте окно.

## Присвоение всех телефонов агента IP пользователю поставщика JTAPI RM

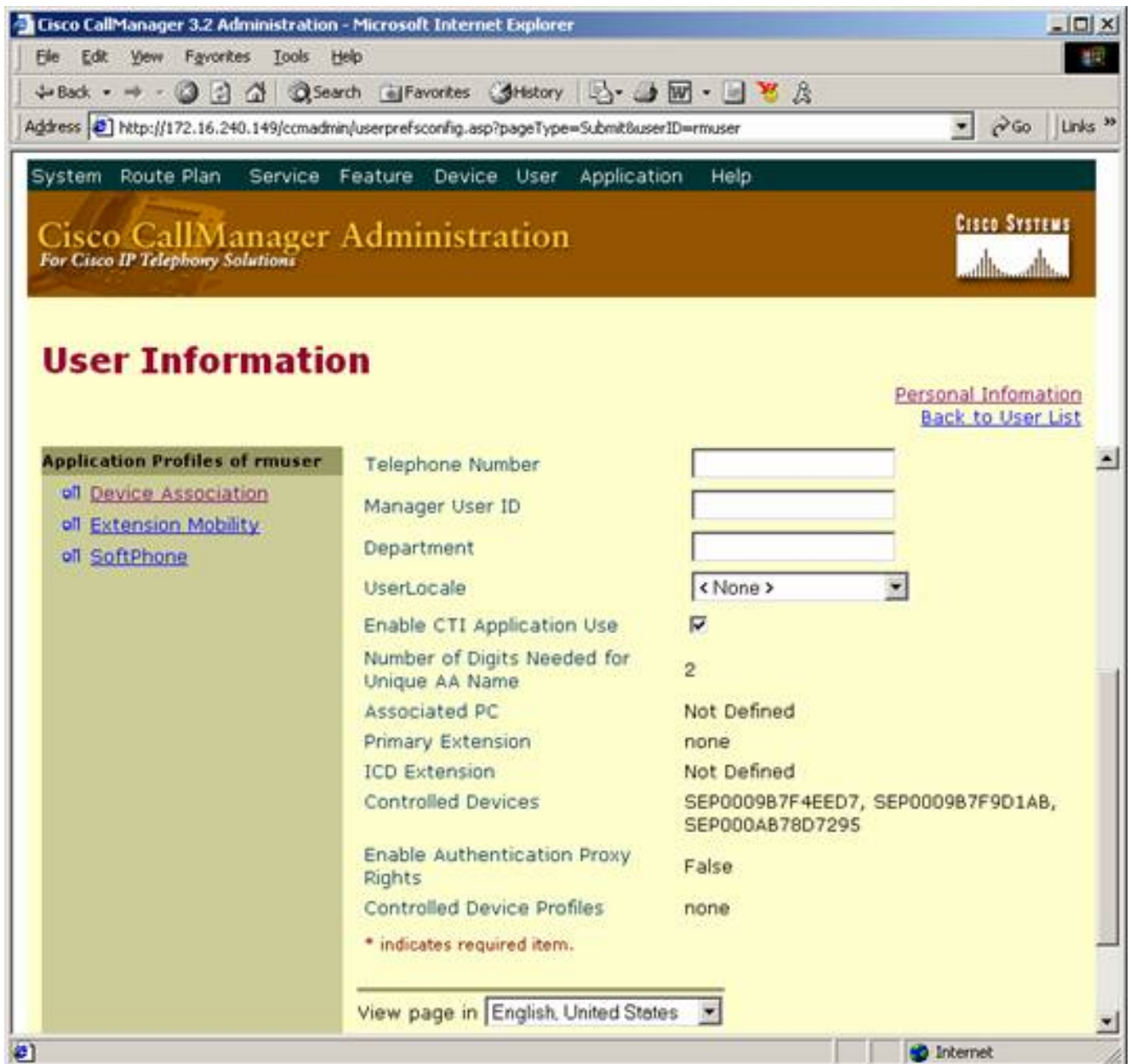
Используйте эту процедуру для присвоения IP-телефонов агента на Пользователя поставщика JTAPI RM:

1. Перейдите к своей странице Cisco CallManager Administrator путем выбора **User > Global Directory** и найдите Пользователя поставщика JTAPI RM.
2. Нажмите **Device Association** в теневой коробке слева. Появится страница "Find and List Phones" (Поиск и отображение списка телефонов).
3. Используйте поисковую функцию для определения местоположения всех телефонов, которые должны быть привязаны к Пользователю поставщика JTAPI RM. Это должно быть каждым IP-телефоном, который будет использоваться агентом IP-телефона.



4. Выберите телефон (телефоны) от результатов поиска привязать их к Пользователю поставщика JTAPI RM. Проверьте флажок **No Primary Extension** и нажмите **Update** для завершения ассоциации. На странице User Information телефоны, которые вы выбрали, перечислены их MAC-адресами под Управляемыми Устройствами.



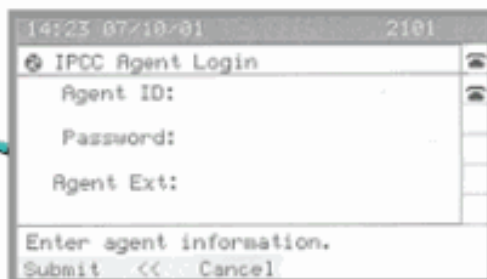
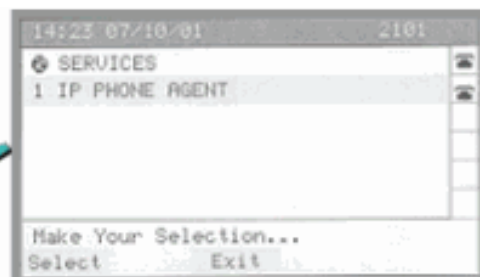


5. Продолжите, пока все соответствующие IP-телефоны не привязаны.

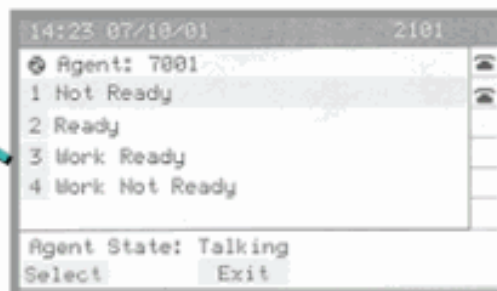
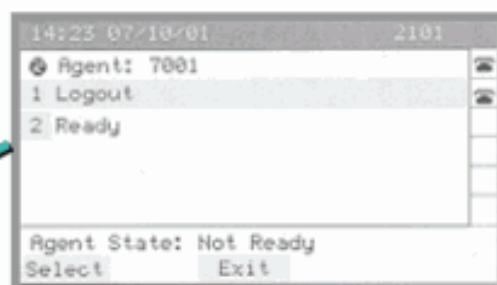
## Проверка

Эта схема иллюстрирует вещи, которые можно искать, чтобы проверить, что конфигурация работает должным образом.

## Log In



## Change State



## Устранение неполадок

Если вы неспособны выполнить Сервис Агента на IP-телефоне, гарантировать использование IP-адреса, а не имени хоста сервера, содержащего сервис Состояния агента. Введите URL для сервиса. Например, <http://172.16.240.149:6293/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentInitial.jsp>, где *172.16.240.149* IP-адрес.

Если вы неспособны войти с помощью сервиса по телефону агента, гарантировать, что

сопоставления устройств Пользователя поставщика JTAPI RM имеют телефон агент пытается войти.

## Дополнительные сведения

- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)
- [Устранение неполадок в системах IP-телефонии Cisco](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)