

# Настройка пилотных и сервисных групп Cisco WebAttendant в CallManager 3.1

## Содержание

[Введение](#)

[Описание поисковых групп Cisco WebAttendant](#)

[Задача 1: Создание точки - проводника](#)

[Задача 2: Создание и настройка групп последовательного поиска](#)

[Задача 3: Перезапуск службы TCD](#)

[Сведения о программных средствах](#)

[Дополнительные сведения](#)

## Введение

Этот документ описывает, как настроить Cisco WebAttendant для Cisco CallManager с точки зрения сервера. Для получения информации о том, как установить Клиента Cisco WebAttendant см. [Cisco WebAttendant на ПК клиента Установки и настройки](#)

В этом документе используется пул устройств по умолчанию.

Cisco WebAttendant на Cisco CallManager server использует точку - проводник и связанную группу последовательного поиска для управления маршрутизацией вызова. Множественные пользователи Cisco WebAttendant могут быть расположены каскадом с группами последовательного поиска для учета возможного по подписке любого отдельного пользователя. Если бы у первого участника группы последовательного поиска есть четыре телефона линии, которые составили бы первые четырех участников группы последовательного поиска, пятый элемент поисковой группы может быть добавлен что точки к другой точке - проводнику Cisco WebAttendant.

## Описание поисковых групп Cisco WebAttendant

Следующие данные показывают сценарий, где первая группа последовательного поиска указывает к четырем линиям на одиночном Клиенте Cisco WebAttendant (Идентификатор пользователя = wa) и его связанный телефон. Вторая группа последовательного поиска указывает к четырем другим IP-телефонам и или Cisco IP AutoAttendant или DN голосовой почты. Если пользователь WA не будет зарегистрирован в его консоль, то вызовы будут сразу направлены к точке - проводнику 4001.

При настройке DN в группе последовательного поиска (как показано в правой части рисунка выше), входящий вызов только направит следующему участнику, если предыдущий член (DN - Линия) будет занят.

Пример: Если входящий вызов не обрабатывается точкой - проводником 4000, потому что пользователь, WA не зарегистрирован в приложение Cisco WebAttendant, это будет

передано к точке - проводнику 4001. Точка - проводник 4001 направит вызов к первому доступному DN. В данном случае предположим, что номер 8001 занят, а 8002 – доступен. Вызов будет передан к 8002 и телефон, на который 8002 назначен, должен звонить.

В этот момент вызов уже не находится под управлением поисковой группы. Если звонок к 8002 не ответят, то он будет потерян, пока эта линия не была настроена для **Передачи ни на Каким Ответе**. Поскольку этот телефон не управляется Клиентом Cisco WebAttendant, опция **Forward on No Answer** позволена. Это не позволено по телефонам, управляемым Клиентом Cisco WebAttendant. Точка данного примера должна продемонстрировать, что необходимо только использовать DN в группе последовательного поиска, если вы знаете наверняка, что существует пользователь, доступный для каждой линии каждый раз, когда вызов может быть направлен к нему.

## Задача 1: Создание точки - проводника

Чтобы диспетчер телефонных вызовов Cisco (TCD) мог направлять вызовы в Cisco WebAttendant, необходимо настроить обслуживающие номера и поисковые группы. Обслуживающий номер Cisco WebAttendant — это виртуальный абонентский номер, который принимает вызовы и переадресует их элементам связанной поисковой группы. Порядок перенаправления вызовов определяется порядком следования элементов поисковой группы. Первое доступное (не занятый) участник в группе последовательного поиска принимает вызов.

- Обслуживающий номер – это виртуальный абонентский номер, для которого TCD принимает и координирует вызовы, руководствуясь списком элементов поисковой группы. Номер точки - проводника должен быть уникальным по всей системе (это не может быть появление общей линии).
  - Поисковая группа – это список адресатов, определяющий порядок перенаправления вызовов. (Группа последовательного поиска настроена в Задаче 2, ниже.)
1. Из главного меню Cisco CallManager выберите **Service/Cisco Web Attendant**.
  2. Заполните поля в соответствии с требованиями конфигурации. Введите соответствующие параметры конфигурации, как описано ниже. Значения параметров в этом примере: **Pilot name—cisco**  
**Primary Cisco CallManager (Основной сервер Cisco CallManager): CM\_CRUSADER**  
**Pilot number—3000** **Примечание:** Контрольный номер должен быть уникальным и не должен был быть привязан ни к какому телефону.
  3. **Щелкните Insert (Вставить)**. Как только точка - проводник была создана, необходимо настроить группу последовательного поиска, чтобы задать, как перенаправлены вызовы, которые входят к точке - проводнику.

## Задача 2: Создание и настройка групп последовательного поиска

Когда вызов входит к точке - проводнику, TCD использует список групп последовательного поиска для той точки - проводника для определения получателя вызова. TCD последовательно просматривает список элементов поисковой группы до тех пор, пока не будет найден первый доступный адресат для маршрутизации вызова. Элемент поисковой группы может быть определен как абонентский номер (DN) или как пользователь Cisco

WebAttendant с номером линии – элемент-пользователь.

- Если определен абонентский номер, TCD определяет, доступна ли линия и не находится ли она в состоянии «занято». Если эти условия соблюдаются, производится маршрутизация вызова. Это - DN, привязанный к одному Cisco IP Phone - DN для WebAttendant должны быть уникальными.
- Если пользователь и номер строки заданы, проверки TCD, чтобы видеть, входят ли в пользователя к Cisco WebAttendant и онлайн прежде, чем проверить, чтобы видеть, доступна ли линия. Если пользователь зарегистрирован и подключен к системе, а линия доступна, TCD маршрутизирует вызов. Преимущество определения пользователя и номера строки вместо DN состоит в том, что в пользователя Cisco WebAttendant можно войти и онлайн в любом Cisco IP Phone, управляемом программным обеспечением Cisco WebAttendant в кластере, и получить вызовы. Если определен абонентский номер, то пользователь Cisco WebAttendant должен быть зарегистрирован на ПК, связанном с телефоном, которому принадлежит настроенный абонентский номер.

1. Выберите **Hunt Group Configuration (Настройка поисковых групп)**.
2. Выберите Контрольный номер, настроенный в Задаче 1 от левой панели (3000 в данном примере). **Нажмите Add Участника**. Это создаст участника, который будет первоначально казаться как <<не настроенным>>.
3. В разделе **User Member Information (Информация об элементе-пользователе)** укажите **пользователя и номер линии**. Участники введены или как Устройства - участники или как Пользователи - участники. Введите соответствующие параметры конфигурации, как описано ниже. **Примечание:** При использовании Номеров каталога вместо Имен пользователей и Номеров строки вызовы могут только быть направлены к телефонам, для которых были назначены DN. Любой пользователь, который хочет использовать Клиента Cisco WebAttendant для приема вызовов к их назначенному расширению (DN), должен войти во включенный ПК WebAttendant, который был настроен для управления IP-телефоном, который обрабатывает их DN. Значения параметров в этом примере: **Username: wa**  
**Line Number (Номер линии) – 1** **Нажмите кнопку Update (Обновить)**. Необходимо видеть экран, подобный следующему.
4. Повторите **шаги 2 и 3** для добавления дополнительного пользователя или Участников DN. Когда вы закончили вводить новых пользователей, вы выполнили эту задачу.

## Задача 3: Перезапуск службы TCD

Для вступления в силу изменений конфигурации сервера Cisco WebAttendant в большинстве случаев требуется останов и перезапуск этого сервиса.

**Внимание.** : Сброс сервиса TCD останавливает всю маршрутизацию вызова TCD, пока сервис не вернулся онлайн.

1. Выберите **Application> Cisco CallManager Servicability**.
2. Выберите **Tools> Control Center**.
3. Выберите сервер, на котором должна быть сделана операция. В данном примере сервер называют *крестоносцем*.
4. Нажмите **Stop** для Telephony Call Dispatcher Cisco. Ждите, пока стрелка ( ) не превращается в квадрат ( ), затем нажмите **Start**. Стрелка должна возвратиться,

показав, что работает сервис.

5. Для возврата к главной странице администратора выберите **Application> Cisco CallManager Administration**. Задача завершена.

## [Сведения о программных средствах](#)

[Дополнительные ресурсы см. на веб-странице Центра технической помощи Cisco, посвященной средствам передачи голосовых сообщений, IP-телефонии и обмена сообщениями.](#)

## **Дополнительные сведения**

- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)
- [Техническая поддержка и документация – Cisco Systems](#)
- [Сообщения о дефектах](#)