

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[在Cisco CallManager的配置程序](#)

[创建IP电话服务](#)

[分配IP电话服务到IP agent电话](#)

[分配所有IP agent电话到RM JTAPI提供程序用户](#)

[验证](#)

[故障排除](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述配置的Cisco CallManager IP电话方法与IP Phone Agent一起使用。完成在本文描述的步骤使代理程序登录从IP电话服务的交互式呼叫分配(ICD)队列。

先决条件

要求

您一定运行用户响应解决方案(CRS)版本3.0.1或3.02以工作ICD配置。所有代理程序用户在Cisco CallManager被添加，并且能从全球目录被看到。

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本。

- CRS版本3.0.2
- Cisco CallManager版本3.2(2c)

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备创建的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始(默认)配置。如果您是在真实网络上操作，请确保您在使用任何命令前已经了解其潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

在Cisco CallManager的配置程序

在所有IP agent电话被添加到Cisco CallManager后，请在Cisco CallManager管理中执行以下任务

。这些任务在这些部分详细描述：

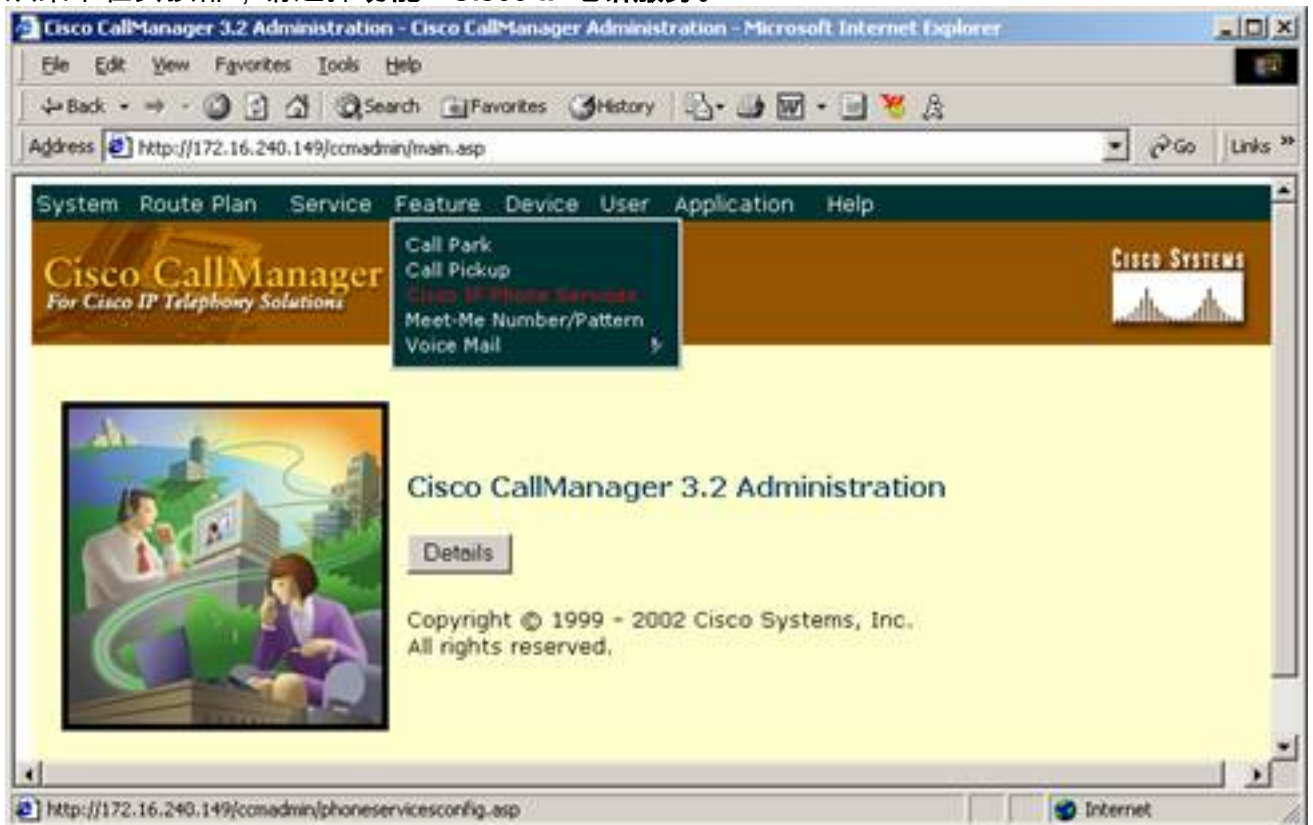
1. [创建IP电话服务。](#)
2. [分配IP电话服务到每个IP agent电话。](#)
3. [分配所有IP agent电话到资源管理器\(RM\) Java电话应用可编程接口\(JTAPI\)供应商用户。](#)

注意：在Cisco CallManager的代理程序用户名和密码必须用小写。如果使用大写，代理程序不能登录ICD服务器，当开始IP Phone Agent服务时。

[创建IP电话服务](#)

从Cisco CallManager管理基于Web的应用，请遵从这些步骤创建一项新的IP电话服务。

1. 从菜单在页顶部，请选择功能> Cisco IP电话服务。



2. 在Cisco IP电话服务配置页，请输入此信息：**服务名称**:输入在IP Phone Services窗口将显示的服务名称。**服务说明**：输入服务的说明。（可选）**服务URL**：输入服务的URL。例如，<http://172.16.240.149:6293/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentInitial.jsp> 172.16.240.149是座席状态服务装载计算机的地方的IP地址。6293是Tomcat Web服务器端口。如果6293不是端口号，请检查在文件C:\Program Files\wfavvid\Tomcat_appadmin\conf\server.xml的端口参数正确值。ipphone/jsp/?是路径对jsp页在座席状态服务器装载的计算机的Tomcat下(CRA服务器)。**注意**：您不会查找一个文件呼叫IPAgentInitial.jsp在此位置;将有呼叫IPAgentInitial.class的文件，包含.jsp文件的实施。**注意**：Tomcat Web服务器包括与ICD安装。
3. 点击**插入键**创建新的IP电话服务。新的服务在被遮蔽的方框当前列出在页左边。



分配IP电话服务到IP agent电话

一旦IP电话服务创建，必须配置每座席的电话使用它。从Cisco CallManager管理基于Web的应用，请遵从这些步骤配置每个IP电话：

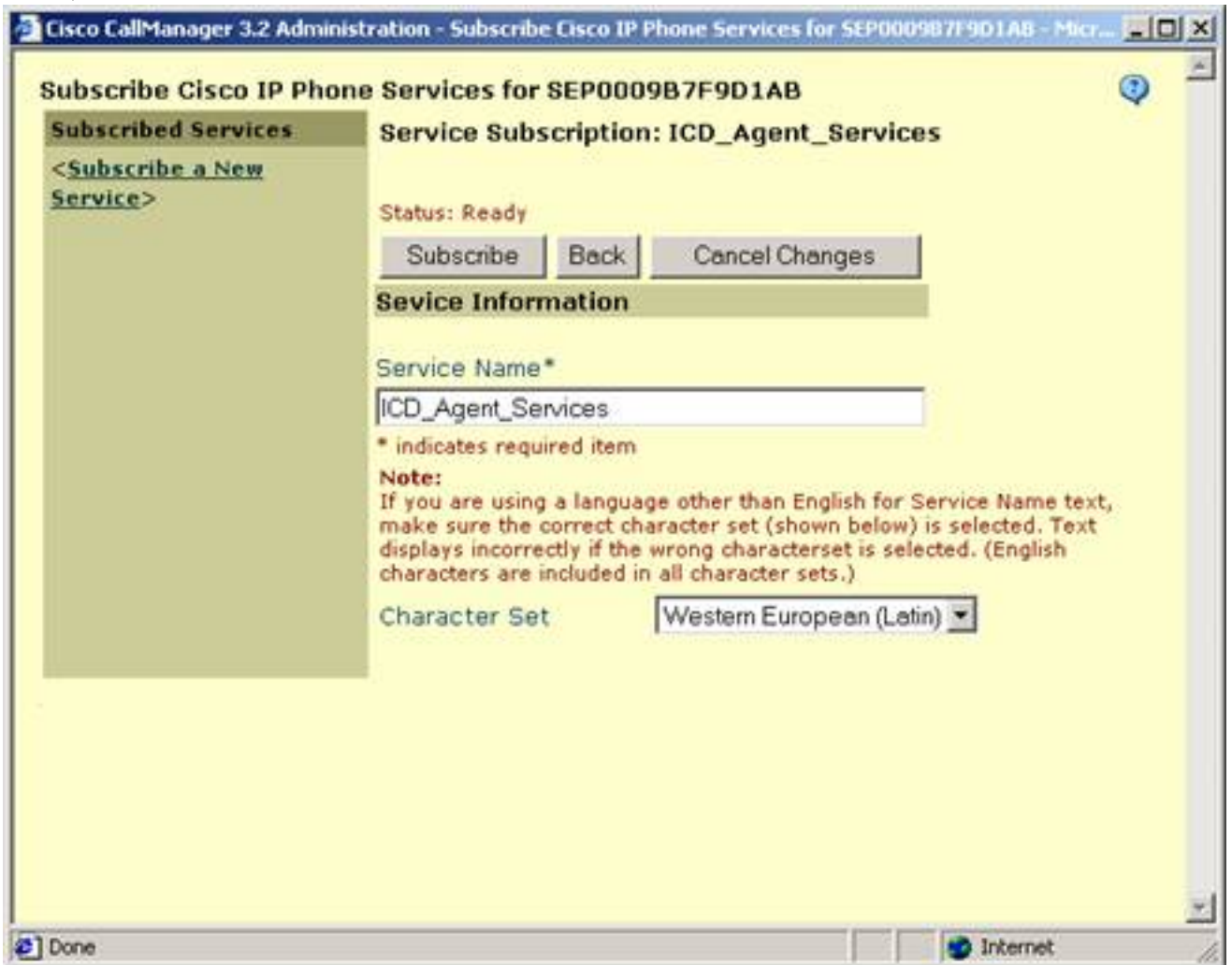
1. 从Device菜单，请选择电话。Find and List Phones窗口出现。
2. 请使用搜索功能查找电话。搜索结果是列出的在页底端。
3. 找出在结果列表的电话并且点击红色超链接。Phone Configuration窗口出现。



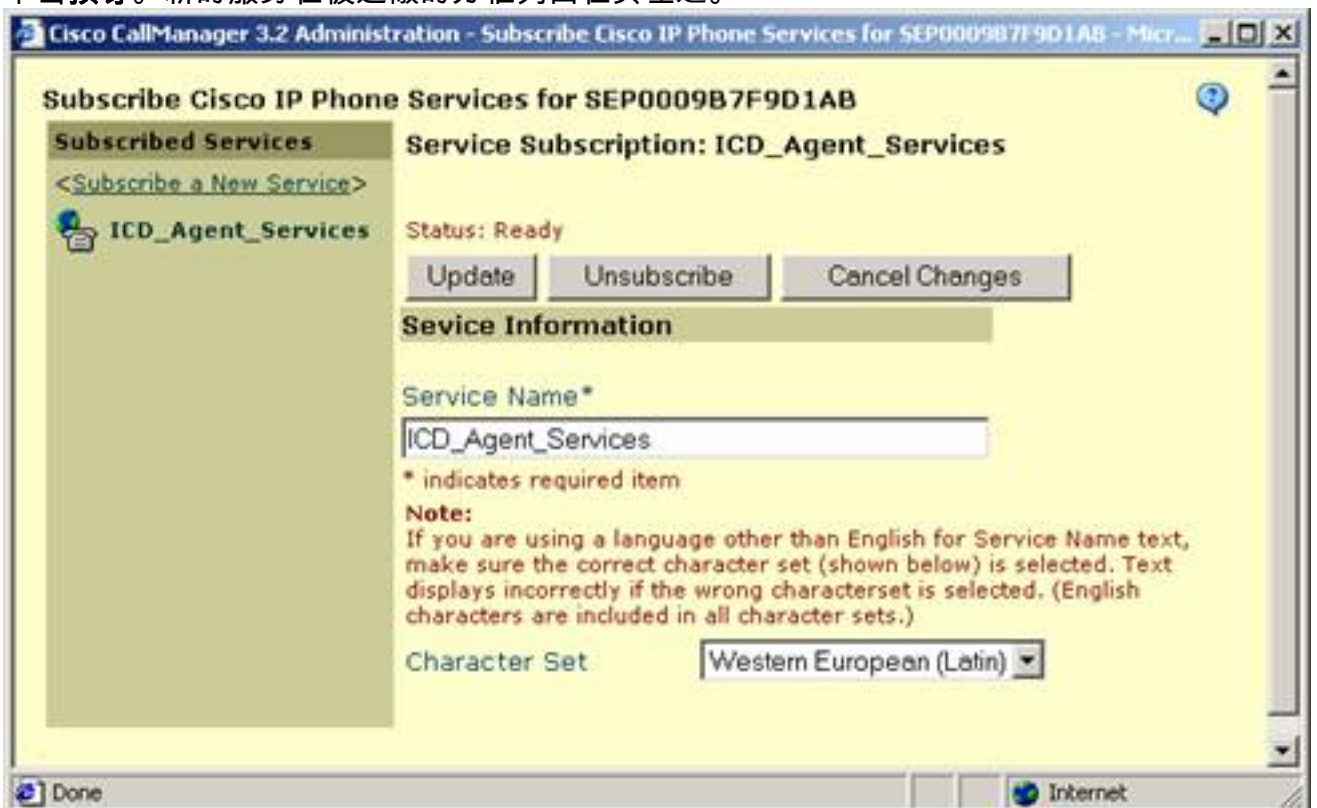
4. 单击订阅/在窗口的右上角取消预订服务。订阅的一个弹出窗口对该设备的服务出现。



5. 从Select a Service drop-down list，请选择新的服务，然后单击继续。显示新的服务的弹出窗口出现。



6. 单击预订。新的服务在被遮蔽的方框列出在页左边。

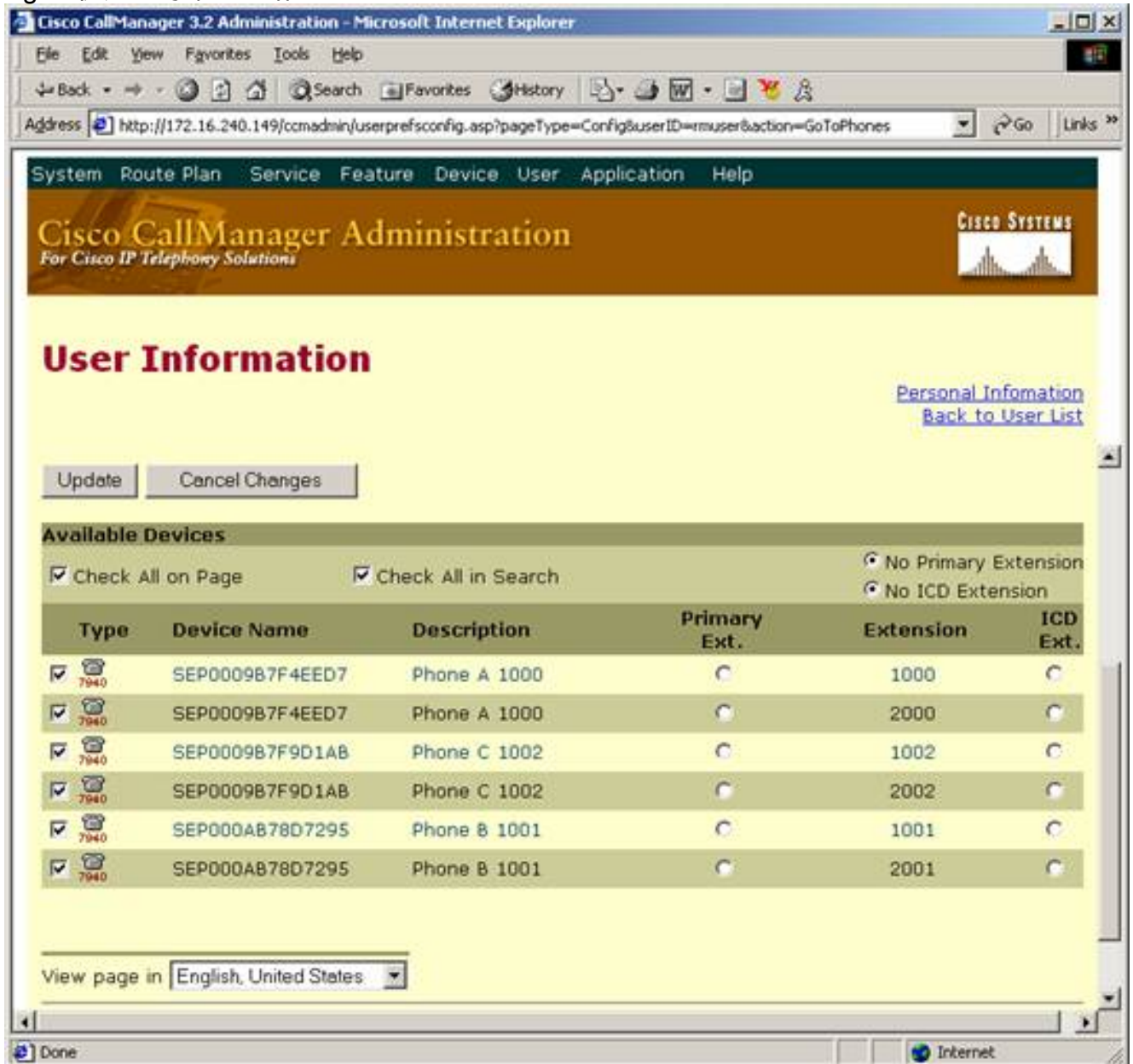


7. 关闭窗口。

分配所有IP agent电话到RM JTAPI提供程序用户

请使用此步骤分配代理程序IP电话给RM JTAPI提供程序用户：

1. 去您的Cisco CallManager Administrator页通过选择User > Global Directory并且寻找RM JTAPI提供程序用户。
2. 单击被遮蔽的方框的设备关联在左侧。Find and List Phones窗口出现。
3. 请使用搜索功能找出将关联与RM JTAPI提供程序用户的所有电话。这应该是将由IP Phone Agent使用的每个IP电话。



4. 选择从搜索结果电话连结他们与RM JTAPI提供程序用户。检查No Primary Extension复选框，并且点击更新完成关联。在User Information页，您选择的电话由他们的在受控的设备下的

MAC地址列出。



5. 请继续，直到所有适当的IP电话关联。

验证

此图表说明您能寻找验证的事您的配置是工作正常。




故障排除

如果无法执行在IP电话的Agent服务，请保证您使用IP地址而不是包含座席状态服务的服务器的主机名。输入服务的URL。例如，
<http://172.16.240.149:6293/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentInitial.jsp> 172.16.240.149是IP地址的地方。

使用在座席的电话的服务如果无法登陆，请保证RM JTAPI提供程序用户的设备关联有您的代理程序尝试登陆的电话。

[相关信息](#)

- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#) 
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)