

配置AutoAttendant使用CRA 3.0和CCM 3.2

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[配置Cisco AutoAttendant](#)

[第1项任务：添加在Cisco CallManager的CTI路由点](#)

[第2项任务：添加Cisco CallManager的CTI端口](#)

[第3项任务：创建Cisco CallManager的AutoAttendant Cisco CallManager用户](#)

[第4项任务：关联对用户的AutoAttendant配置文件](#)

[第5项任务：配置在Cisco客户响应应用程序引擎的JTAPI子系统](#)

[第6项任务：添加CTI端口组](#)

[第7项任务：创建Cisco媒介终端](#)

[第8项任务：添加一个新的Cisco CallManager AutoAttendant应用](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文描述如何配置AutoAttendant。Cisco AutoAttendant应用接受入局呼叫，查询呼叫人目的地信息，并且能迅速地调度呼叫，不用操作员干扰。然而，呼叫人能选择选项路由到运算符扩展名。首先，您需要创建在Cisco CallManager的呼叫处理逻辑AutoAttendant的。然后，您需要配置在Cisco用户回应应用程序(CRA)服务器的AutoAttendant应用。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

本文档的读者应掌握以下这些主题的相关知识：

- Cisco AutoAttendant 1.1.3
- Cisco CallManager 3.2.2c
- Cisco CRA 3.0
- 管理员登录一定取得到为Cisco CallManager和Cisco CRA 3.0服务器。

[Components Used](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco CallManager 3.2
- Cisco CRA 3.0

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Conventions

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

配置Cisco AutoAttendant

完成在这些部分的任务配置Cisco AutoAttendant。

第1项任务：添加在Cisco CallManager的CTI路由点

完成这些步骤添加在Cisco CallManager的Cisco电话集成(CTI)路由点：

1. 在发布人(有数据库的主拷贝的服务器)，请选择**Start > Programs > Cisco CallManager 3.2 > 开始的呼叫管理器管理Cisco CallManager管理**。
2. 选择**Device > Add a New Device**添加CTI路由点。
3. 点击**设备类型**下拉箭头并且选择**CTI路由点**。
4. 单击 **Next**。CTI Route Point Configuration页出现。
5. 在Device Name字段，请输入您的CTI路由点的选择的名称。选择例如是说明性的名字 (**AA_RP**)。
6. 选择设备缓冲池从Device Pool字段为此CTI路由点。如果其他池未被创建，请选择**默认值**。
7. 单击 **Insert**。此屏幕获取显示CTI Route Point Configuration页

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

CTI Route Point Configuration [Add a New CTI Route Point](#)
[Back to Find/List CTI Route Points](#)

Directory Numbers
Lines can be added after the new CTI Route Point is inserted in the database.

Device: New
Status: AA_RP was successfully deleted.

CTI Route Point Configuration

Device Information

Device Name*

Description

Device Pool* [\(View details\)](#)

Calling Search Space

Location

* indicates a required item.

8. 点击OK键添加的此CTI路由点第1行一个目录号。Directory Number Configuration页出现。
9. 在Directory Number字段，请输入此CTI路由点的目录号(例如，4000)。这是用户拨到达此CTI路由点的编号。
10. 单击 **Insert**。此屏幕获取显示Directory Number Configuration页



11. 点击OK键返回到CTI Route Point Configuration页。

第2项任务：添加Cisco CallManager的CTI端口

完成这些步骤添加Cisco CallManager的CTI端口：

1. 选择**Device > Add a New Device**添加CTI端口。
2. 点击**设备类型**下拉箭头并且选择**电话**。
3. 单击 **Next**。
4. 点击**电话类型**下拉箭头并且选择**CTI端口**。
5. 单击 **Next**。Phone Configuration页出现。
6. 在Device Name字段，请输入一个名字对于设备(例如，**CTI_Port1**)。
7. 点击**设备缓冲池**下拉箭头并且为此CTI端口选择设备缓冲池。如果没有其他池，请选择**默认值**。
8. 单击 **Insert**。此屏幕获取显示Phone Configuration页

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Phone Configuration

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

Directory Numbers
Lines can be added after the new phone is inserted in the database.

Phone: New
Status: Ready

Phone Configuration (Model = CTI Port)

Device Information

Device Name*	<input type="text" value="CTI_Port1"/>
Description	<input type="text" value="CTI_Port1"/>
Device Pool*	<input type="text" value="Default"/> (View details)
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 >"/>

9. 点击OK键添加的此CTI端口第1行一个目录号。
10. 在Directory Number字段，请输入此CTI端口的目录号(例如，4001)。
11. 单击 **Insert**。此屏幕获取显示Directory Number Configuration页

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Directory Number Configuration

[Configure Device \(CTI Port1\)](#)

Devices using this Directory Number

CTI_Port1 (Line 1)

Directory Number: New
Status: Ready

Directory Number

Directory Number*	<input type="text" value="4001"/>
Partition	<input type="text" value="< None >"/>

Directory Number Settings

Voice Mail Profile	<input type="text" value="< None >"/> (Choose <None> to use default)
Calling Search Space	<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"/>

Note: CTI端口组必须包含连续CTI端口目录号。

12. 点击OK键返回到Phone Configuration页。
13. 通过步骤12重复step1添加另外的端口(对于此示例，这些端口被添加：CTI_Port2 – DN 4002， CTI_Port3 – DN 4003， CTI_Port4 – DN 4004)

第3项任务：创建Cisco CallManager的AutoAttendant Cisco CallManager用户

完成这些步骤创建Cisco CallManager的AutoAttendant Cisco CallManager用户：

1. 选择用户> **Add a new User**添加AutoAttendant的一个新用户。User Information页出现。
2. 输入名字在First Name字段(例如， **JTAPI**)，输入名字在Last Name字段(例如， **用户**)，并且输入用户标识在User ID字段(例如， **JTAPIUser**)。
3. 在用户密码和确认密码字段，请输入您的选择密码。
4. 在PIN和确认PIN领域，请输入您的选择数字Personal identification number (PIN)。
5. 检查**Enable CTI Application Use**复选框。
6. 单击 **Insert**。此屏幕获取显示User Information页

:



System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

Cisco Systems

User Information

[Back to User List](#)

Application Profiles of
<No Application Profiles>
Application Profiles can be accessed after the new User is inserted in the directory.

Insert Cancel Changes

First Name* JTAPI

Last Name* User

User ID* JTAPIUser

User Password* [masked]

Confirm Password* [masked]

PIN * [masked]

Confirm PIN * [masked]

Telephone Number

Manager User ID

Department

UserLocale <None >

Enable CTI Application Use

警告： 当您创建Cisco CallManager的AutoAttendant时Cisco CallManager用户，您必须检查在Cisco CallManager的**Enable CTI Application Use**复选框添加新的用户页。如果不检查**Enable CTI Application Use**复选框，Cisco CRA引擎不能从Cisco CallManager收到呼叫。

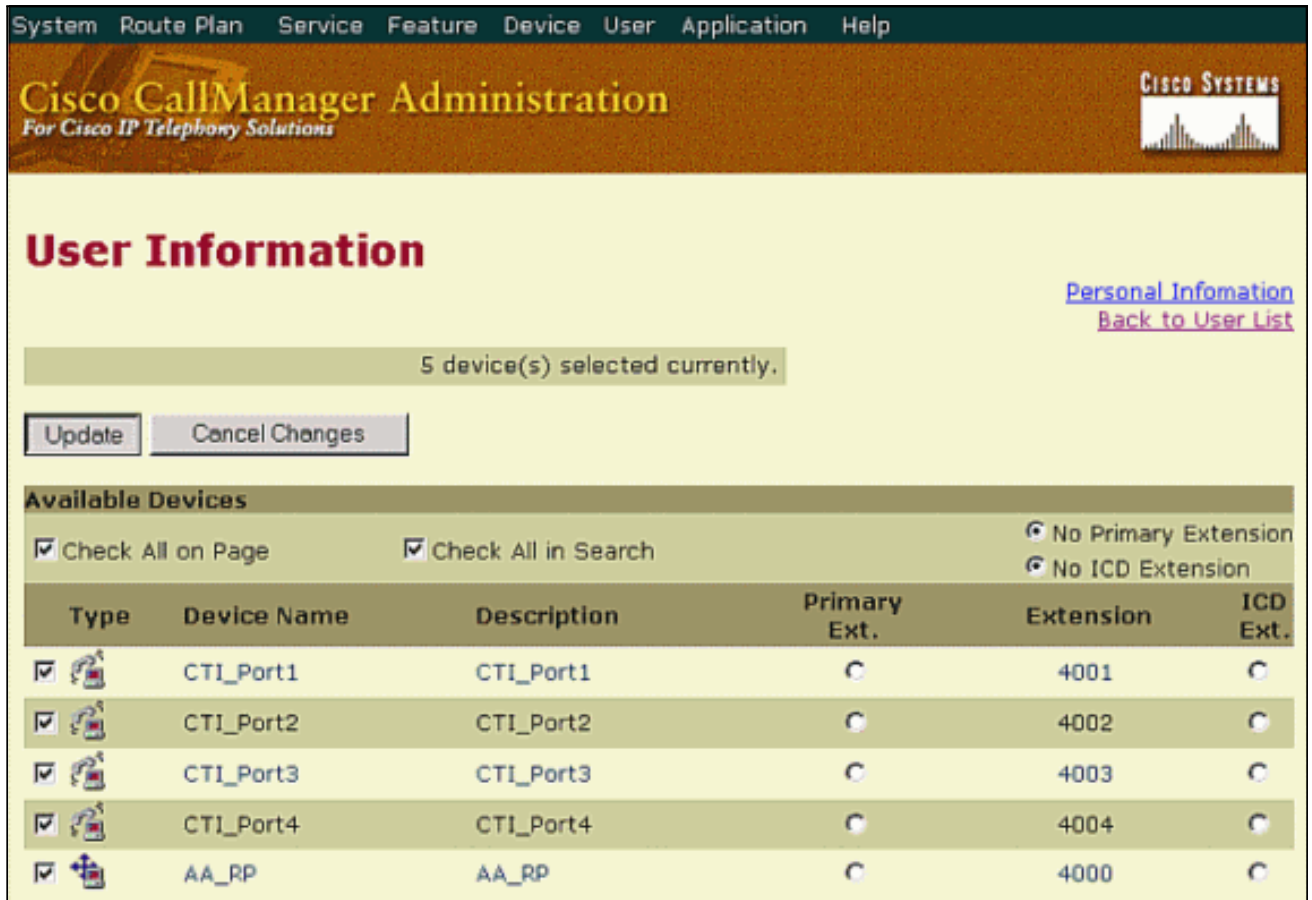
7. 点击**设备关联**。
8. 点击**选择设备**提供可用的设备列表。
9. 检查与设备名字段在User Information页的可用的设备地区产生关联的复选框。
10. 检查复选框这些项目，使用提供的示例这里

: AA_RPCTI_Port1CTI_Port2CTI_Port3CTI_Port4

11. 保证主分机单选按钮没有选择。

12. 点击**更新**。此屏幕获取显示User Information页用列出的可用的设备

:



The screenshot shows the Cisco CallManager Administration interface. At the top, there is a navigation menu with items: System, Route Plan, Service, Feature, Device, User, Application, and Help. Below the menu is the Cisco CallManager Administration logo and the Cisco Systems logo. The main heading is "User Information". To the right of the heading are links for "Personal Information" and "Back to User List". Below the heading, a status bar indicates "5 device(s) selected currently.". There are two buttons: "Update" and "Cancel Changes". Below the buttons is a section titled "Available Devices" with two checkboxes: "Check All on Page" and "Check All in Search". To the right of these checkboxes are two radio buttons: "No Primary Extension" and "No ICD Extension". Below this is a table with the following columns: Type, Device Name, Description, Primary Ext., Extension, and ICD Ext. The table contains five rows of device information, all of which are checked.

Type	Device Name	Description	Primary Ext.	Extension	ICD Ext.
<input checked="" type="checkbox"/>	CTI_Port1	CTI_Port1	<input type="radio"/>	4001	<input type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	CTI_Port2	CTI_Port2	<input type="radio"/>	4002	<input type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	CTI_Port3	CTI_Port3	<input type="radio"/>	4003	<input type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	CTI_Port4	CTI_Port4	<input type="radio"/>	4004	<input type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	AA_RP	AA_RP	<input type="radio"/>	4000	<input type="radio"/>

第4项任务：关联对用户的AutoAttendant配置文件

为了关联AutoAttendant配置文件对用户，请参见[关联Auto Attendant配置文件](#)。

并且，请切记AutoAttendant应用配置文件为在DC目录的用户配置正确地配置。应该设置AA安装的标志位到真在DC目录的系统配置文件中。否则，当您添加一个用户到目录时，AutoAttendant应用配置文件没有显示，并且用户不可能与此配置文件连接。

完成这些步骤为了配置应用配置文件，以便您能添加或查看DC目录的用户：

1. 联络到DC目录管理员并且选择Directory> Cisco.com > CCN。
2. 点击systemProfile。在右边面板中，请用鼠标右键单击systemProfile并且选择属性。
3. 去Status选项的应用软件安装。检查安装的AA的值是否设置对真。如果这设置对错误，请点击修改并且更改值到真。点击适用然后点击OK键。
4. 单击 Services。在右边面板中，请选择Web发布服务。
5. 点击重新启动服务图标。

第5项任务：配置在Cisco客户响应应用程序引擎的JTAPI子系统

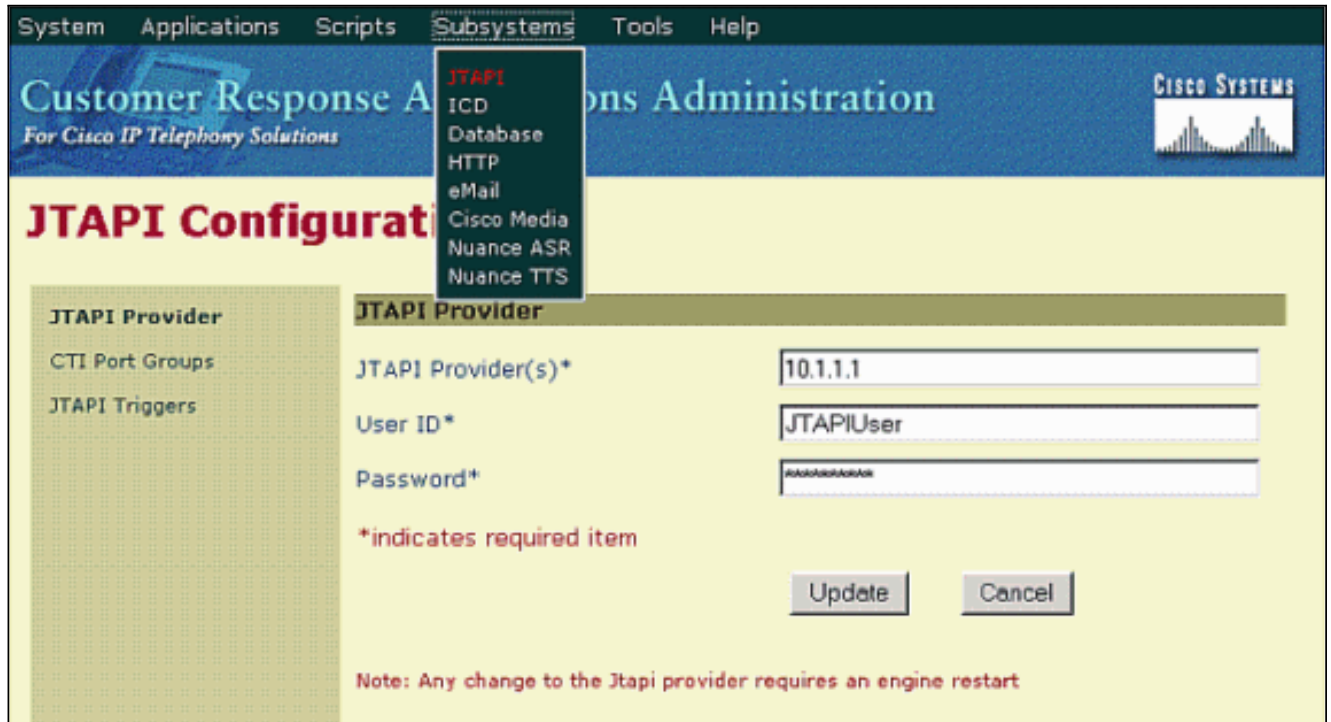
完成这些步骤配置在Cisco CRA引擎的Java Telephony API (JTAPI)子系统：

1. 在CRA服务器上，请选择开始的Start > Programs > Cisco CRA Administrator >的Application

Administrator Cisco CallManager管理。

2. 选择子系统> JTAPI。
3. 在JTAPI供应商字段，请输入IP地址或Cisco CallManager的DNS名。**Note:** Cisco建议您使用IP地址，因为，当您配置DNS名时，您引入DNS服务器作为另一个问题的故障。
4. 在User ID字段，请输入您在第3项任务定义的Cisco CallManager用户ID：[创建Cisco CallManager的AutoAttendant Cisco CallManager用户](#)(例如，JTAPIUser)。
5. 在密码字段，请输入您为此用户ID定义的密码。
6. 点击**更新**输入您的更改。此屏幕获取显示JTAPI供应商页

:



第6项任务：添加CTI端口组

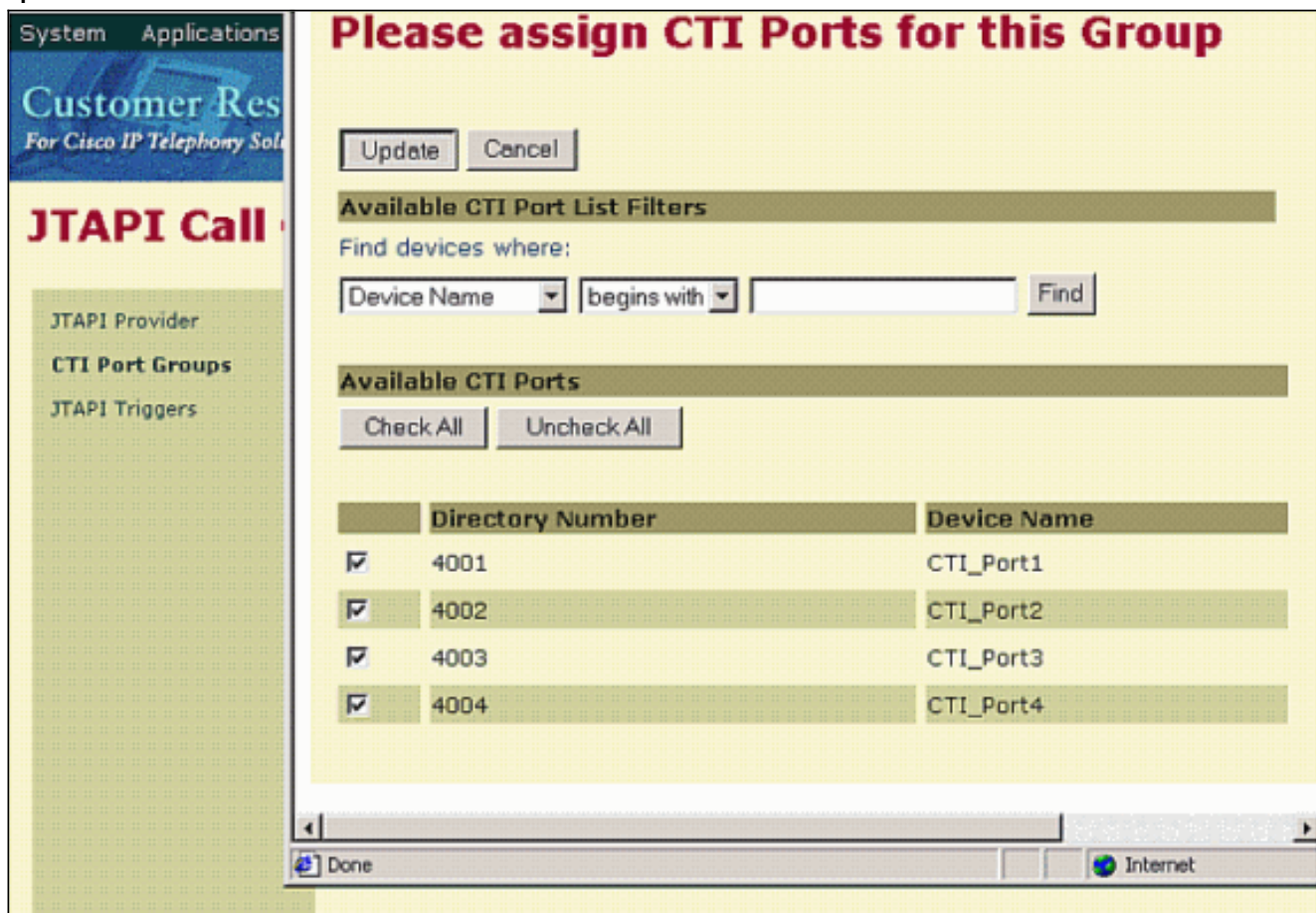
完成这些步骤添加Cisco电话集成(CTI)端口组：

1. 点击在JTAPI配置页的CTI端口组。
2. 点击**添加**在JTAPI呼叫控制组配置页的一新的JTAPI呼叫控制组。
3. 在Group ID字段，请输入一个独特的号码(例如，1)。
4. 点击**关联CTI端口**。此屏幕获取显示JTAPI呼叫控制组配置页

:



5. 检查您在第2项任务添加的所有CTI端口：[添加Cisco CallManager的CTI端口](#)，并且点击**更新**。此屏幕获取请显示此Groups窗口的分配CTI端口

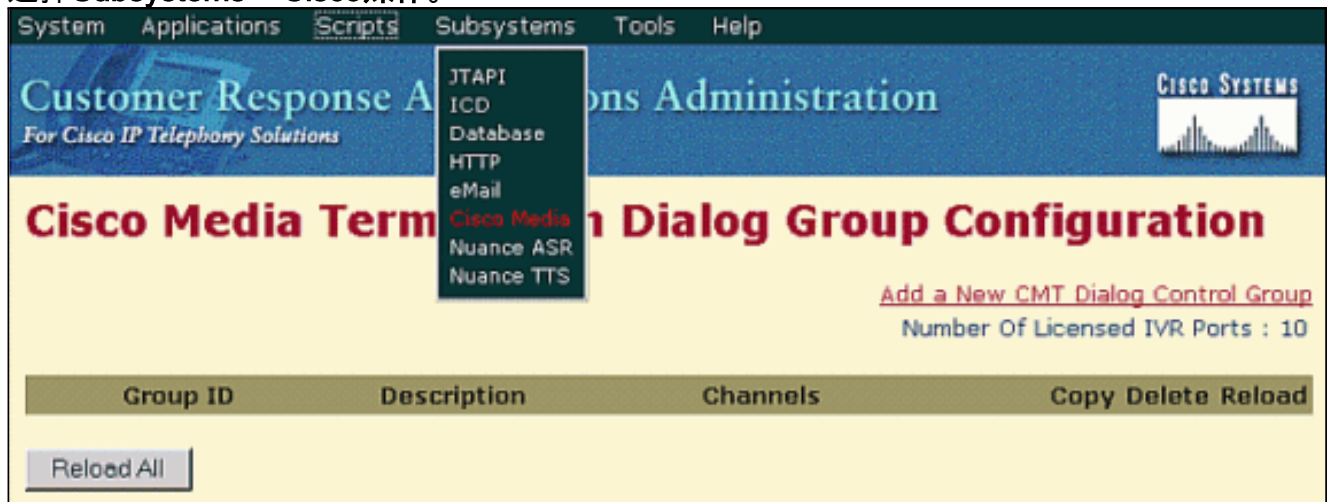


6. 点击**添加**添加相关的端口到被配置的CTI端口组。

第7项任务：创建Cisco媒介终端

完成这些步骤创建Cisco媒介终端：

1. 选择Subsystems > Cisco媒体。



2. 点击添加一个新的CMT对话控制组。

3. 在Group ID字段，请输入一个独特的号码(例如， 1)。

4. 在信道领域的最大数量，请输入部分(或所有)准许的IVR端口(例如， 5)。

5. 单击 **Add**。此屏幕获取显示Cisco媒介终端对话组配置页

:



[第8项任务：添加一个新的Cisco CallManager AutoAttendant应用](#)

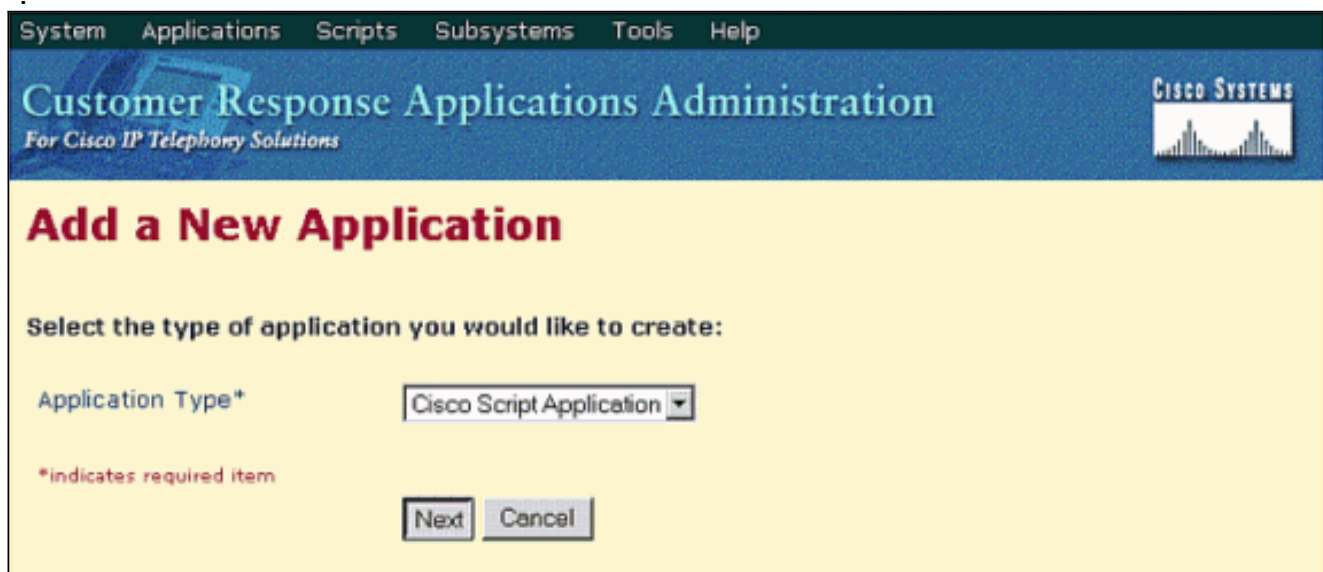
完成这些步骤添加一个新的Cisco CallManager AutoAttendant应用：

1. 选择应用程序>配置应用程序。



2. 点击**添加**在Application Configuration页的**新应用**。
3. 点击**应用类型**下拉箭头并且选择**Cisco脚本应用程序**。
4. 单击 **Next**。此屏幕获取显示添加新的应用程序页

:



5. 在名称字段，请输入一个名字对于应用程序(例如， **AA**)。
6. 在ID字段，请输入一个独特的号码(例如， **1**)。
7. 在Maximum Number Of Sessions字段，请输入您在Cisco CallManager添加CTI端口的数量。
如果使用提供的示例值，请输入**4**。
8. 点击**脚本**下拉箭头并且选择**aa.aef**。
9. 在operExtn字段，请输入例如将由人工操作使用电话的扩展名(**2003**)。
10. 单击 **Add**。此屏幕获取显示Cisco Script Application页

:

Cisco Script Application

[Back to Application List](#)

Triggers can be added after application is created

Name *

Description

ID*

Maximum Number of Sessions*

Enabled* Yes No

Script*

welcomePrompt*

MaxRetry*

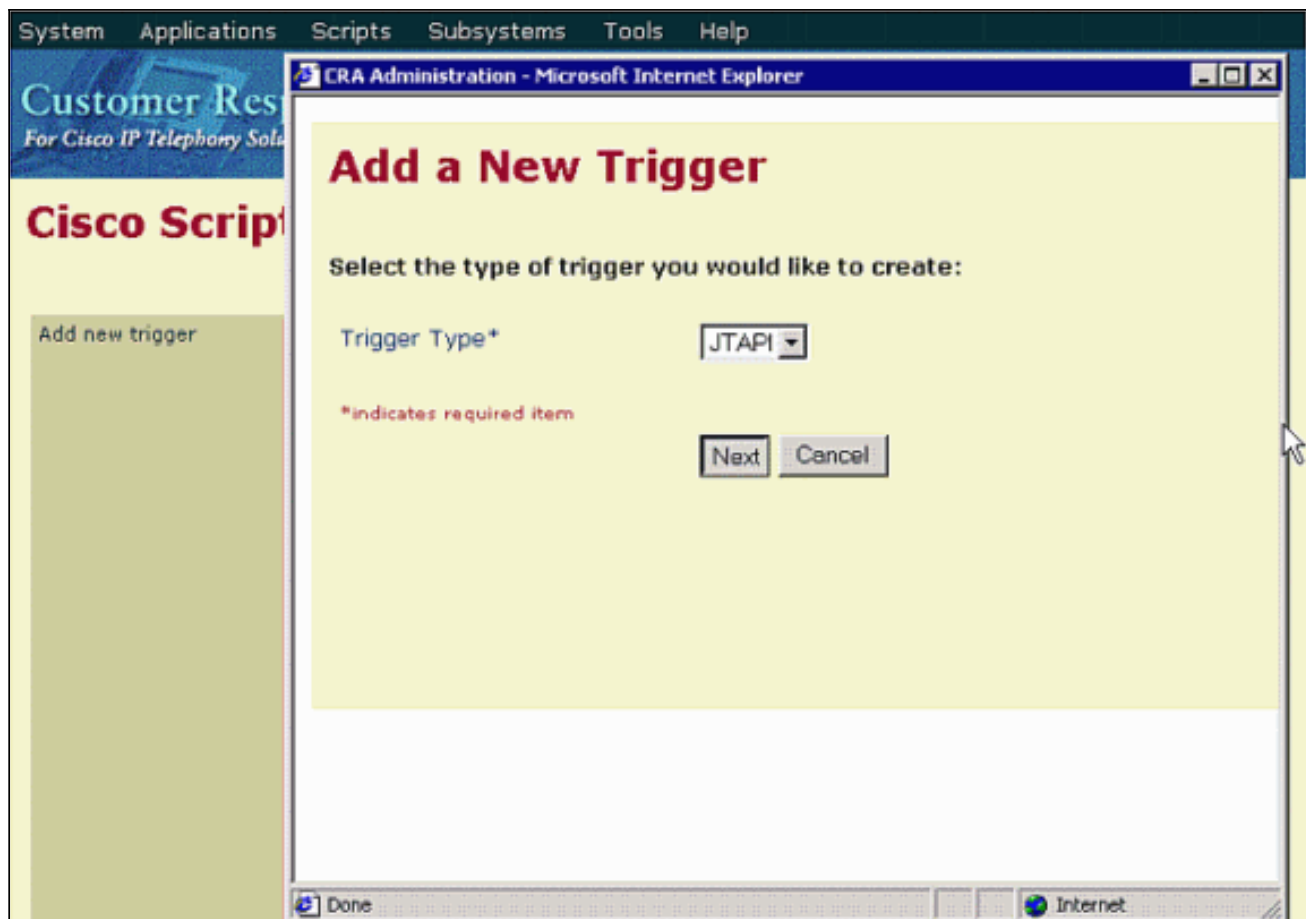
operExtn*

Default Script

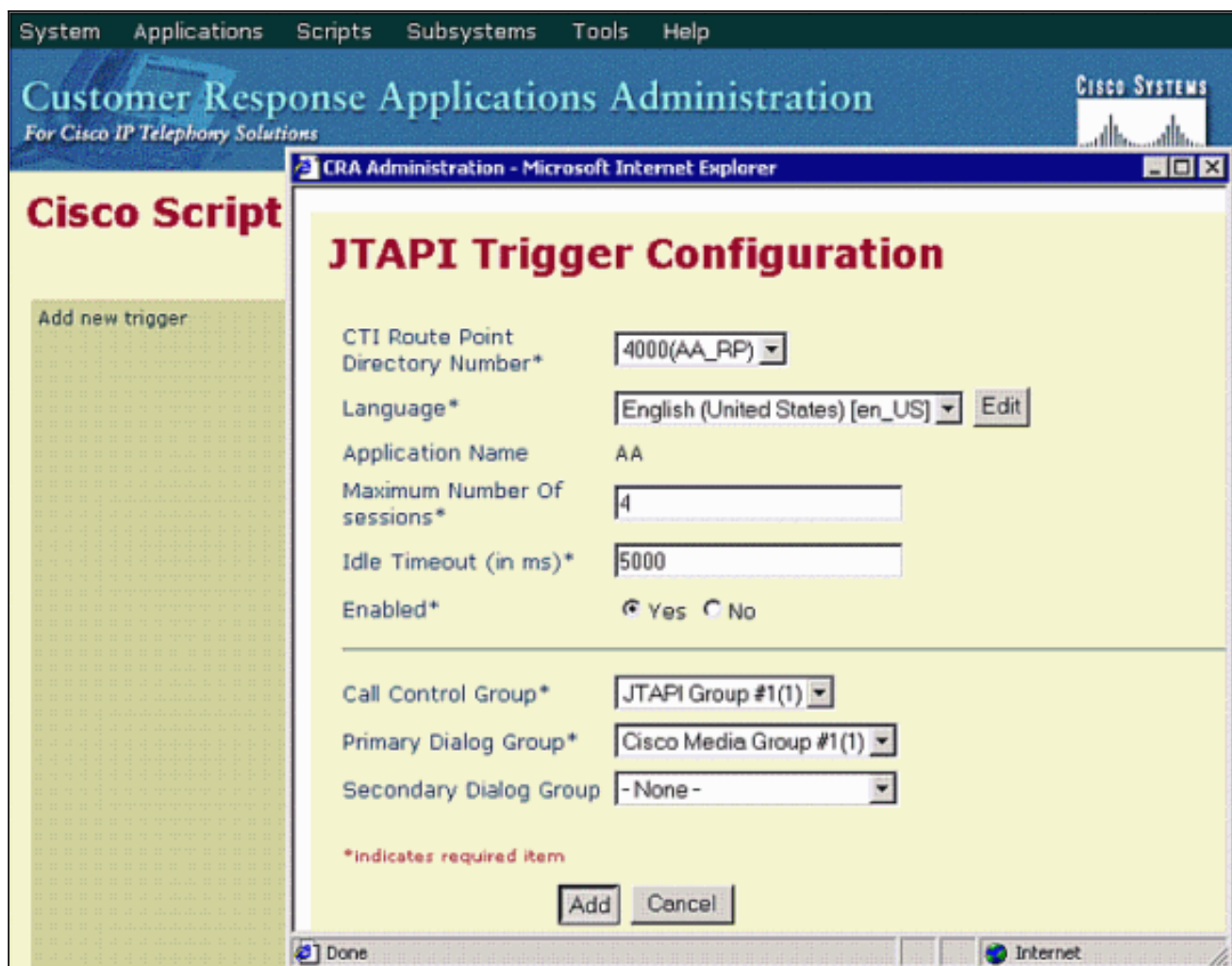
*Indicates required item

11. 点击**添加一台新的触发器**。
12. 点击**触发器类型**下拉箭头并且选择**JTAPI**。
13. 单击 **Next**。此屏幕获取显示添加一个新的触发器窗口

:



14. 点击**CTI路由点目录号**下拉箭头并且选择为此应用程序将拨号的路由点。
15. 点击**语言**下拉箭头并且为此应用程序选择语言。
16. 在Maximum Number Of Sessions字段，请输入您在Cisco CallManager添加CTI端口的数量。如果使用提供的示例值，请输入**4**。
17. 点击**呼叫控制组**下拉箭头并且选择您在第**5项任务**配置的呼叫控制组：[添加CTI端口组](#)。
18. 点击**主要的对话组**下拉箭头并且选择您在第**6项任务**配置的主要的对话组：[创建Cisco媒介终端](#)。
19. 单击 **Add**。此屏幕获取显示JTAPI Trigger Configuration窗口
：



20. 选择**System > Engine**。

21. 当引擎状态表明并且，当子系统状态数据表明他们是IN_SERVICE，然后Cisco CallManager AutoAttendant是工作。拨打您添加到Cisco CallManager CTI路由点的目录号，呼叫到Cisco CallManager AutoAttendant (请参阅第1项任务：[添加在Cisco CallManager的CTI路由点](#))。如果使用提供的示例值，请拨打4000。此屏幕获取显示引擎页

:

Engine

Engine Status

[Engine Configuration](#)[Trace Configuration](#)[Trace Files](#)

Engine Status

System	Status
Engine	Running
Subsystems	Status
JTAPI Subsystem	IN_SERVICE
Database Subsystem	OUT_OF_SERVICE
Nuance ASR Subsystem	OUT_OF_SERVICE
CMT Subsystem	IN_SERVICE
HTTP Subsystem	IN_SERVICE
Application Subsystem	IN_SERVICE
Voice Browser Subsystem	IN_SERVICE
Enterprise Server Data Subsystem	IN_SERVICE
eMail Subsystem	OUT_OF_SERVICE
RM-CM Subsystem	OUT_OF_SERVICE
Core Reporting Subsystem	IN_SERVICE
Nuance TTS Subsystem	OUT_OF_SERVICE

[Related Information](#)

- [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](#)
- [Technical Support - Cisco Systems](#)