

配置AutoAttendant使用CRA 3.0和CCM 3.2

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[配置思科AutoAttendant](#)

[任务 1：添加在Cisco CallManager的CTI路由点](#)

[任务 2：添加Cisco CallManager的CTI端口](#)

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

[任务 4：关联对用户的AutoAttendant配置文件](#)

[任务 5：配置在Cisco客户响应应用程序引擎的JTAPI子系统](#)

[任务 6：添加CTI端口组](#)

[任务 7：创建Cisco媒体终端](#)

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

[相关信息](#)

简介

本文描述如何配置AutoAttendant。思科AutoAttendant应用接受呼入呼叫，查询呼叫方目的地信息，并且能迅速地调度呼叫，不用操作员干扰。然而，呼叫方能选择选项路由到操作员分机。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用户答复应用程序(CRA)服务器的AutoAttendant应用。

先决条件

要求

本文档的读者应掌握以下这些主题的相关知识：

- 思科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。

使用的组件

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

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

配置思科AutoAttendant

完成在这些部分的任务配置思科AutoAttendant。

任务 1：添加在Cisco CallManager的CTI路由点

完成在Cisco CallManager的这些步骤添加Cisco电话集成(CTI)路由点：

1. 在发行商(有数据库的主拷贝的服务器)，请选择**Start > Programs > 开始Cisco CallManager管理**的**Cisco CallManager 3.2 > 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路由点的选择名称。选择例如是说明性的名称(AA_RP)。
6. 选择从Device Pool字段的设备池此CTI路由点的。如果其他池未创建，请选择**默认**。
7. 单击 **Insert**。此屏幕截图显示CTI Route Point Configuration页

:

The screenshot shows the Cisco CallManager Administration web interface. The main heading is "CTI Route Point Configuration". Below this, there is a "Device Information" section with the following fields and values:

Device Name*	AA_RP
Description	AA_RP
Device Pool*	Default (View details)
Calling Search Space	< None >
Location	< None >

At the top of the configuration area, it says "Device: New" and "Status: AA_RP was successfully deleted." There are "Insert" and "Cancel Changes" buttons. A note at the bottom left says "Directory Numbers" and "Lines can be added after the new CTI Route Point is inserted in the database." A footer note says "* indicates a required item."

8. 单击OK键添加每线路的此CTI路由点1目录号。Directory Number Configuration页出现。

- 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。
- 单击 **Insert**。此屏幕截图显示Directory Number Configuration页



- 单击OK键返回到CTI Route Point Configuration页。

任务 2：添加Cisco CallManager的CTI端口

完成Cisco CallManager的这些步骤添加CTI端口：

- 选择**Device > Add a New Device**添加CTI端口。
- 单击**设备类型**下拉箭头并且选择**电话**。
- 单击 **Next**。
- 单击**电话类型**下拉箭头并且选择**CTI端口**。
- 单击 **Next**。Phone Configuration页出现。
- 在Device Name字段，请输入一名称对于设备(例如，CTI_Port1)。
- 单击**设备池**下拉箭头并且选择此CTI端口的设备池。如果没有其他池，请选择**默认**。
- 单击 **Insert**。此屏幕截图显示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键添加每线路的此CTI端口1目录号。
10. 在Directory Number字段，请进入此CTI端口目录号(例如，4001)。
11. 单击 **Insert**。此屏幕截图显示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"/>

注意： CTI端口组必须包含连续的CTI端口目录号。

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

任务 3：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. 输入在First Name字段的一名称(例如，JTAPI)，输入在Last Name字段的一名称(例如，用户)，并且输入在User ID字段的一ID身份标识(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字段，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**。此屏幕截图显示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**复选框添加新用户页。如果不检查**Enable CTI Application Use**复选框，Cisco CRA引擎不能收到从Cisco CallManager的呼叫。

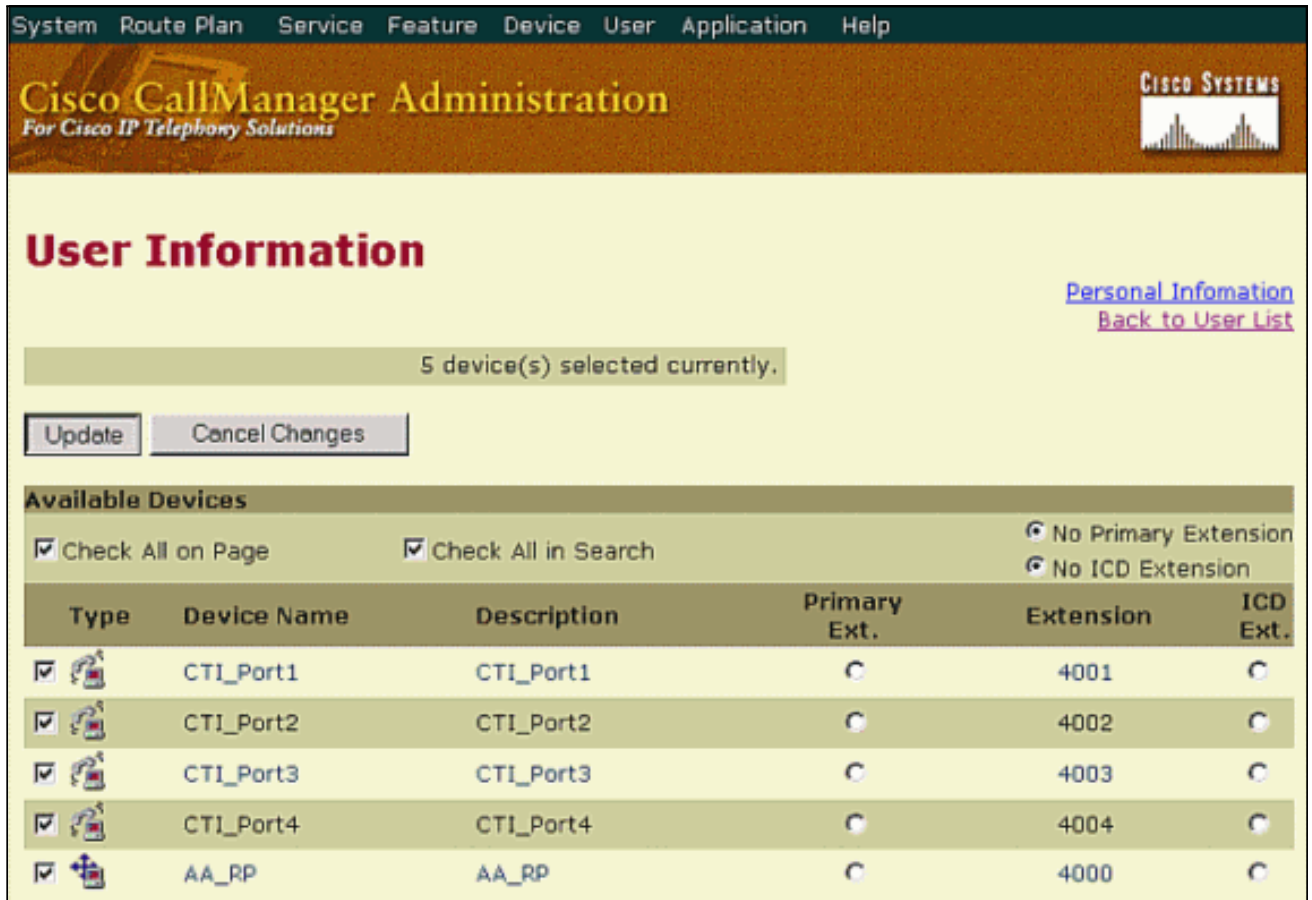
7. 点击**设备关联**。
8. 单击**选择设备**提供可用的设备列表。
9. 检查关联与设备名名称字段在User Information页的可用的设备地区的复选框。
10. 检查复选框这些项目，使用提供的示例此处

: AA_RPCTI_Port1CTI_Port2CTI_Port3CTI_Port4

11. 保证主分机单选按钮没有选择。

12. 单击**更新**。此屏幕截图显示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 selected with checkboxes.

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"/>

任务 4：关联对用户的AutoAttendant配置文件

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

并且，请确保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. 联络对DC目录管理员并且选择Directory> Cisco.com > CCN。
2. 点击systemProfile。在右侧面板中，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对真。单击应用然后点击OK键。
4. 单击 Services。在右侧面板中，请选择Web发布服务。
5. 点击重新启动服务图标。

任务 5：配置在Cisco客户响应应用程序引擎的JTAPI子系统

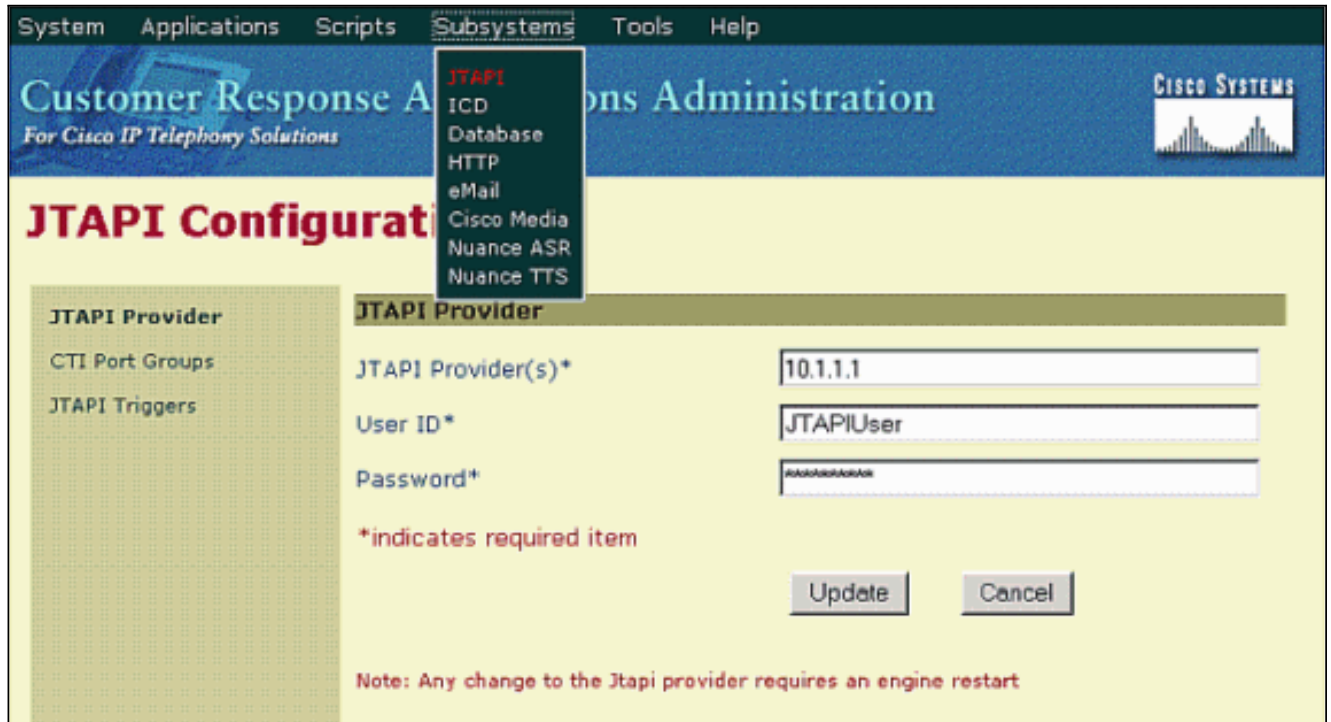
完成这些步骤配置在Cisco CRA引擎的Java Telephony API (JTAPI)子系统：

1. 在CRA服务器上，请选择开始Cisco CallManager管理的Start > Programs > Cisco CRA

Administrator > Application Administrator。

2. 选择子系统> JTAPI。
3. 在JTAPI提供程序字段，请输入Cisco CallManager的IP地址或DNS名。**注意：**思科建议您使用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失败。
4. 在User ID字段，请输入该Cisco CallManager的用户ID您定义在[任务3：创建Cisco CallManager的AutoAttendant Cisco CallManager用户](#)(例如，JTAPIUser)。
5. 在密码字段，请输入该的密码您为此用户ID定义。
6. 点击**更新**输入您的更改。此屏幕截图显示JTAPI提供程序页

:



任务 6：添加CTI端口组

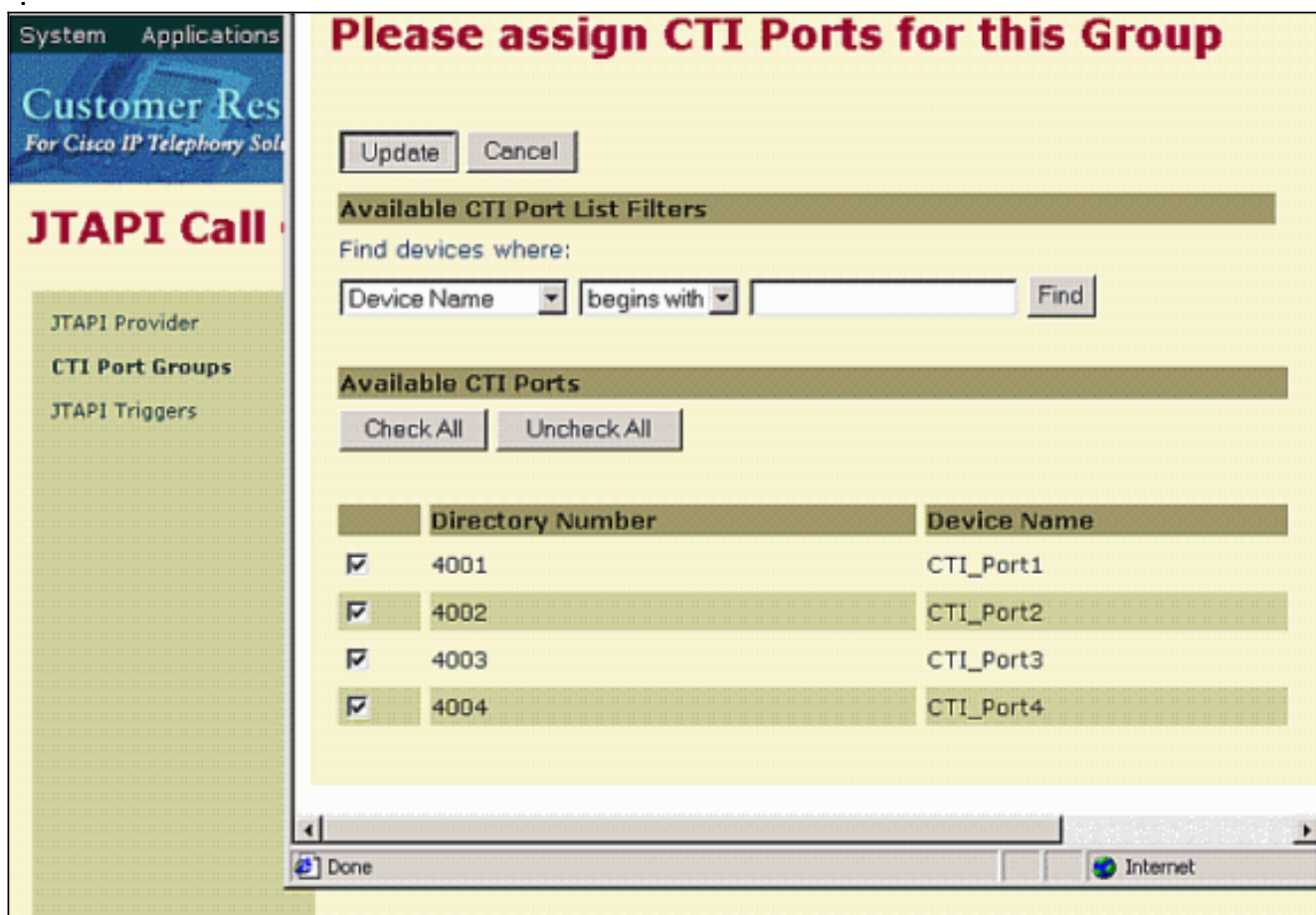
完成这些步骤添加每Cisco电话集成(CTI)端口组：

1. 点击JTAPI配置页的CTI端口组。
2. 单击**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，请输入唯一号码(例如，1)。
4. 点击**关联CTI端口**。此屏幕截图显示JTAPI呼叫控制组配置页

:



5. 检查您在Task2添加的所有CTI端口：[添加Cisco CallManager的CTI端口](#)，并且点击更新。此屏幕截图请显示此组窗口的分配CTI端口

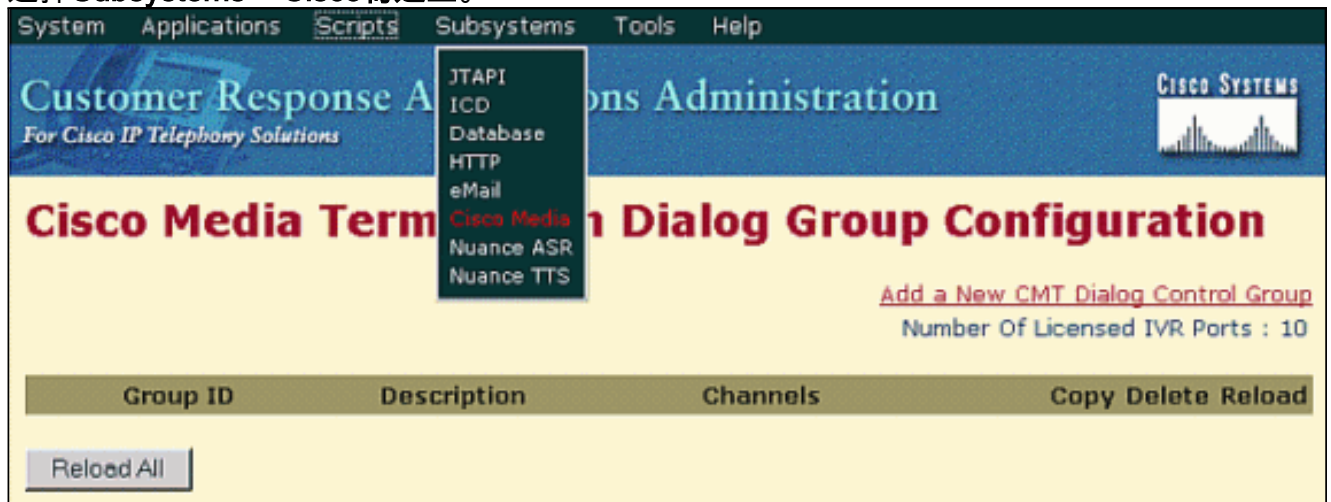


6. 单击添加添加相关的端口到已配置的CTI端口组。

[任务 7：创建Cisco媒体终端](#)

完成这些步骤创建Cisco媒体终端：

1. 选择Subsystems > Cisco梅迪亚。



2. 单击添加一个新的CMT对话控制组。
3. 在Group ID字段，请输入唯一号码(例如， 1)。
4. 在信道领域中最大，请输入部分(或所有)准许的IVR端口(例如， 5)。
5. 单击 **Add**。此屏幕截图显示Cisco媒体终端对话组配置页



任务 8 : 添加一个新的Cisco CallManager AutoAttendant应用

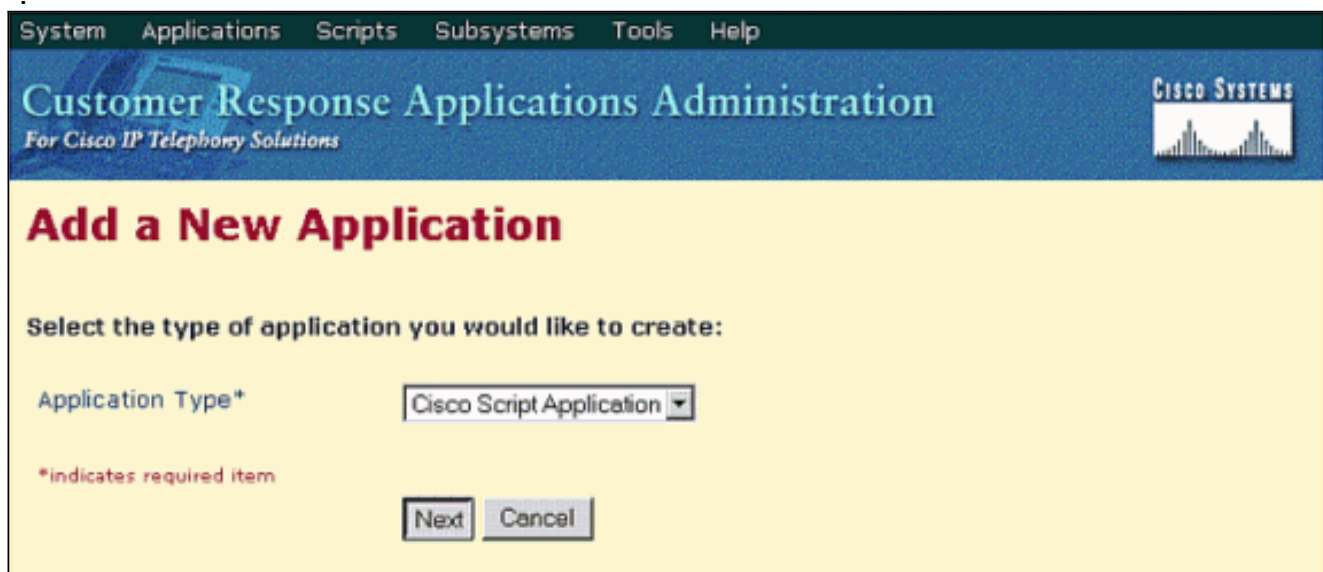
完成这些步骤添加一个新的Cisco CallManager AutoAttendant应用：

1. 选择应用程序>配置应用程序。



2. 单击**添加**在Application Configuration页的**新应用**。
3. 单击**应用类型**下拉箭头并且选择**思科脚本应用程序**。
4. 单击**Next**。此屏幕截图显示添加新应用页

:



5. 在Name字段，请输入一名称对于应用程序(例如，**AA**)。
6. 在ID字段，请输入唯一号码(例如，**1**)。
7. 在Maximum Number Of Sessions字段，请进入您在Cisco CallManager添加CTI端口的数量。
如果使用提供的示例值，输入**4**。
8. 单击**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**。此屏幕截图显示Cisco Script Application页

:

System Applications Scripts Subsystems Tools Help

Customer Response Applications Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Cisco Script Application

[Back to Application List](#)

Triggers can be added after application is created

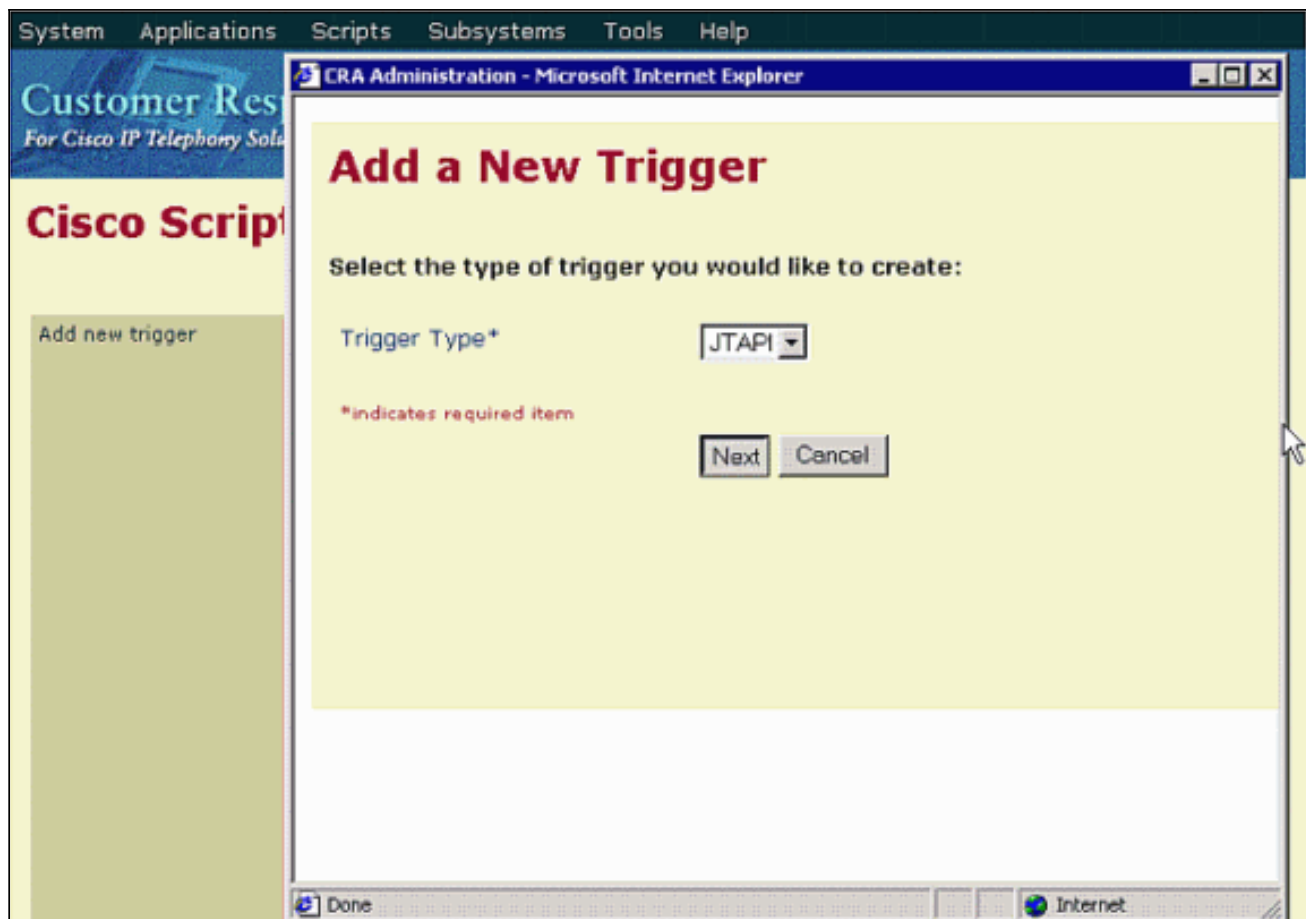
Name *	<input type="text" value="AA"/>
Description	<input type="text" value="AA"/>
ID *	<input type="text" value="1"/>
Maximum Number of Sessions*	<input type="text" value="4"/>
Enabled*	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No

Script*	<input type="text" value="aa.aef"/> <input type="button" value="Edit"/>
welcomePrompt*	<input type="text" value="AAWelcome.wav"/> <input type="button" value="Edit"/> <input type="button" value="🔊"/>
MaxRetry*	<input type="text" value="3"/>
operExtn*	<input type="text" value="2003"/>

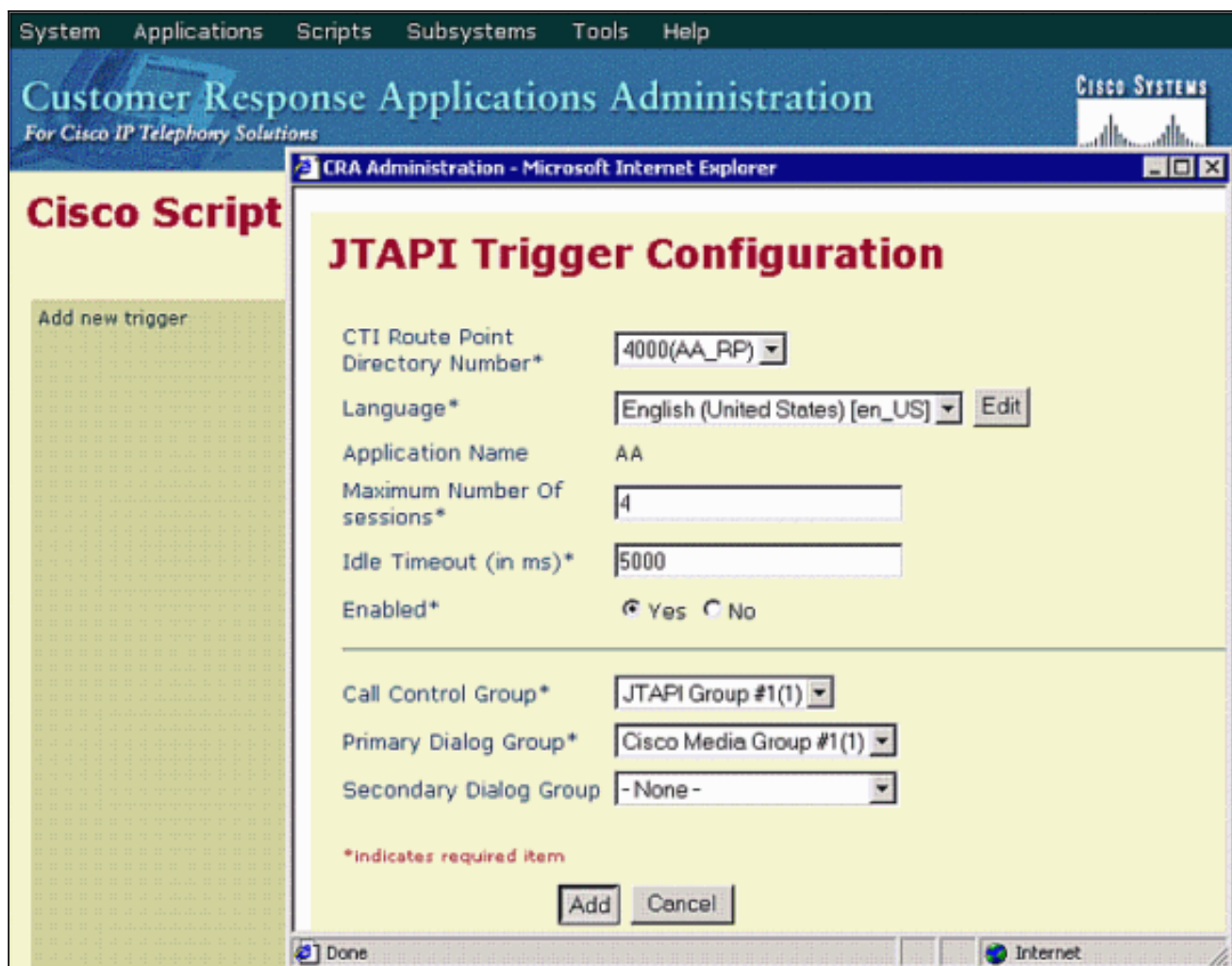
Default Script	<input type="text" value="- System Default -"/> <input type="button" value="Edit"/>
----------------	-------------------------------------------------------------------------------------

*Indicates required item

11. 单击添加一新的触发。
12. 单击触发器类型下拉箭头并且选择JTAPI。
13. 单击 Next。此屏幕截图显示添加一个新的触发窗口
:



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**下拉箭头并且选择此应用程序的语言。
16. 在Maximum Number Of Sessions字段，请进入您在Cisco CallManager添加CTI端口的数量。如果使用提供的示例值，输入**4**。
17. 点击**呼叫控制组**下拉箭头并且选择该的呼叫控制组您配置在[任务5：添加CTI端口组](#)。
18. 点击**主要的对话组**下拉箭头并且选择该主要的对话的组您配置在[任务6：创建Cisco媒体终端](#)。
19. 单击 **Add**。此屏幕截图显示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。拨号您添加到Cisco CallManager CTI路由点的目录号，呼叫到Cisco CallManager AutoAttendant (请参阅[任务1：添加在Cisco CallManager的CTI路由点](#))。如果使用提供的示例值，请拨号**4000**。此屏幕截图显示引擎页

:

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

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 - Cisco Systems](#)