

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：
8. 点击OK键添加每线路的此CTI路由点1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**。此屏幕截图显示Directory Number Configuration页：
11. 点击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：

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，请输入一名称对于设备(例如，**CTI_Port1**)。
7. 点击**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**。
8. 单击 **Insert**。此屏幕截图显示Phone Configuration页：
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：**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：**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. 单击**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：

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下。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. 单击**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. 单击**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. 点击**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. 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**。此屏幕截图显示Cisco Script Application页：
11. 单击**添加**一新的触发。

12. 点击**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：

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](#)