

Afstandsbewaking op Cisco Unified Contact Center Express versie 8.x

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Externe bewaking](#)

[Remote Monitoring-toepassing instellen](#)

[Toepassingstriggers toevoegen](#)

[Een supervisor voor afstandsbewaking maken](#)

[Resources en CSQ's aan een supervisor toewijzen](#)

[CSQ-id's vanuit Unified CCX bekijken](#)

[Monitorstap starten](#)

[Problemen met gespreksbewaking en -opname](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

De Unified Contact Center Express (CCX) afstandsbediening stelt een supervisor in staat om naar elke locatie te bellen, waar de toezichthouder een Unified Communications Manager (CM)-gebruikersprofiel heeft, en om het gesprek van een agent te controleren.

Wanneer u, als toezichthouder, een gesprek controleert, kunt u alle partijen op de vraag horen. De partijen hebben geen enkele aanwijzing dat u de oproep volgt. U kunt niet deelnemen aan de oproep of door de partijen worden gehoord. Dit wordt "stilzwijgend toezicht" genoemd.

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco Unified Contact Center Express

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco Unified Contact Center Express versie 8.x

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\) voor meer informatie over documentconventies.](#)

Externe bewaking

Deze toepassing, beschikbaar wanneer u **Unified CCX Premium** aanschaft, staat een toezichthouder toe om het gesprek van een agent te controleren. Met controle op afstand kunt u op een van deze manieren een vraag controleren:

- Door middel (agent) - In dit geval, identificeert u het middel door middel van agent extensie. Als de agent op een vraag staat, zal de controle onmiddellijk beginnen. Als de agent niet op een vraag is, zal de controle beginnen wanneer de agent met een vraag wordt voorgesteld (dat is wanneer de telefoon van de agent) of wanneer de agent een vraag initieert (dat wil zeggen, wanneer de telefoon van de agent van de haak gaat).
- Door Contact Service Queue (CSQ) - In dit geval controleert u de oproep van een agent die tot de CSQ behoort. Wanneer u controleert door CSQ, selecteert u de CSQ in een menu. Wanneer een vraag aan een agent wordt voorgelegd die tot de geselecteerde CSQ behoort, zal de controle voor die agent en vraag beginnen.

Remote Monitoring-toepassing instellen

U moet toepassingen voor afstandsbediening configureren als u de functie voor afstandsbeveiliging wilt gebruiken om een supervisor toe te staan de conversatie van een agent te controleren. Voltooi deze stappen om de taak te volbrengen:

1. Kies in de balk Unified CCX-beheermenu de optie **Toepassingen > Toepassingsbeheer**.



Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Application Management
Script Management
Prompt Management
Grammar Management
Document Management
AAR Management

Copyright © 1999-2011 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved

This product contains cryptographic features and is subject to United States and local country laws governing distributors and users are responsible for compliance with U.S. and local country laws. By using this product

A summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at: <http://www.cisco.com>

If you require further assistance please contact us by sending email to export@cisco.com.

2. Klik op **Nieuw toevoegen**.





Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help








Application Management

 Add New  Refresh All

Status

 7 records found

Application List

Name <small>△</small>	ID <small>△</small>	Type <small>△</small>
 voice	2	Cisco Script Applicati
 Naveen	1	Cisco Script Applicati
 Busy	4	Busy
 ring no answer	5	Ring-No-Answer
 Naveen2	3	Cisco Script Applicati
 Expert	0	Cisco Script Applicati
 voice OB	6	Cisco Script Applicati

Add New

Refresh All

De webpagina Toevoegen aan een nieuwe toepassing wordt geopend.



Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Add A New Application



Next



Cancel

Select the type of application you would like to create:

Application Type*

Cisco Script Application

Next

Cancel



*- indicates required item

3. Kies **Cisco Script-toepassing** in het vervolgkeuzemenu Application Type en klik vervolgens op **Volgende**. De webpagina voor Cisco Script-toepassing verschijnt.



Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Cisco Script Application



Add



Cancel



Back to Application List

Status:



Status: Ready

Triggers can be added after application is created.

Name *

Remote Monitor

ID*

7

Maximum Number of Sessions*

4

Script*

SSSCRIPT[rmon.aef]

Edit

AuthenticationRetry

3

welcomePrompt

SSA/welcomeRmon

Show Prompts

Description

Enabled

Yes No

Default Script

- System Default -

Edit

Add

Cancel

Back to Application List



*- indicates required item

4. Gebruik deze webpagina om deze velden op te geven: Naam - een naam voor de toepassing. Dit is een verplicht veld. ID: accepteer de automatisch gegenereerde ID of voer een unieke ID in. Dit is een verplicht veld. Maximum aantal sessies - het maximum aantal gelijktijdige sessies dat de controle sessies toelaat. Dit is een verplicht veld. Script-Selecteer een aangepast Remote Monitor script of rmon.aef uit de vervolgkeuzelijst. Beschrijving: Gebruik de Tab -toets om dit veld automatisch te vullen. Ingeschakeld— (Radio -toets) Aanvaard Ja

(de standaard). Standaard script-accepteren systeemstandaard. Het standaard script wordt uitgevoerd als er een fout optreedt met het geconfigureerde Application script.

5. Klik op **Add** (Toevoegen). De webpagina voor afstandsbediening bevat het volgende bericht onder de Statusbalk en de Add New Trigger hyperlink verschijnt op de linkernavigatiebalk:

The operation has been executed successfully

Toepassingstriggers toevoegen

Na het toevoegen van een nieuwe toepassing van Cisco, moet u één of meer triggers toevoegen zodat de toepassing op Unified CM/Unified CME telefonie en HTTP-verzoeken kan reageren. Triggers zijn gespecificeerde signalen die toepassingsscripts invoeren in reactie op inkomende contacten. Het Unified CCX-systeem gebruikt Unified CM/Unified CME Telephony-triggers om reacties op telefoonoproepen en HTTP-triggers te activeren om op HTTP-verzoeken te reageren.

U kunt een van beide methoden gebruiken om een trigger aan een toepassing toe te voegen:

- Voeg de trigger toe van de Cisco-webpagina.
- Voeg de trigger toe van de Unified CM/Unified CME Telephony of HTTP Triggers webpagina's die beschikbaar zijn in het Substelsysteem menu.

Een **HTTP trigger** is de relatieve URL die een gebruiker in de client browser ingaat om de toepassing te starten. U kunt eXtensible Style Language Transformation (XSLT) sjablonen of JSP-sjablonen voor Java Server (JSP) uploaden om als uw HTTP-trigger te fungeren.

Dit pad is een voorbeeld van een HTTP-geactiveerd verzoek (met de HTTP trigger name "/hallo"):

`http://www.appserver.acme.com:9080/hello`

In dit voorbeeld, begint de URL de toepassing met de "trigger"/hallo" van HTTP op een webserver die op poort 9080 met de gastnaam www.appserver.acme.com loopt. U kunt de HTTP trigger van de webpagina voor Cisco Script-toepassing toevoegen of de trigger van het HTTP-subsysteem toevoegen.

Opmerking: de volgende stap is het creëren van een supervisor van de afstandsbediening en het toewijzen van Resources en CSQ's aan de supervisor.

Een supervisor voor afstandsbediening maken

Voltooi deze stappen om een supervisor voor afstandsbediening te maken:

1. Kies **Gereedschappen > Gebruikersbeheer > Supervisor Capability View** in de werkbalk van Unified CCX-beheer.

Cisco Unified CCX Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Cisco Unified CCX Administration
System version: 8.5.1.10000-37

Copyright © 1999-2011 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved

This product contains cryptographic features and is subject to United States and local country laws. By using this product, distributors and users are responsible for compliance with U.S. and local country laws. By using this product, you agree to the following terms: A summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at: <http://www.cisco.com>. If you require further assistance please contact us by sending email to export@cisco.com.

- Plug-Ins
- Real Time Reporting
- Real Time Snapshot Config
- Historical Reporting
- User Management
- Password Management

- User View
- Name Grammar Generation
- Spoken Name Upload
- Administrator Capability View
- Supervisor Capability View
- Reporting Capability View
- Agent Capability View

2. De webpagina Gebruikersconfiguratie wordt weergegeven in twee deelvenster. Het linker deelvenster geeft de lijst weer van bestaande Unified CCX-supervisor en het rechtervenster geeft de lijst van beschikbare gebruikers weer.



User Configuration



Update



Clear



Back to User List

Status



Ready

Search

Cisco Unified CCX Supervisor*

uccxadmin
3333

Available Users

1000
3434
51302455
6666
ammu
appu
malu
naveen
one
ramki
tappu

Update

Clear

Back to User List



*- indicates required item



If the search returns more than 75 Cisco Unified CM Users, the first 75 would be displayed. Please refine your search if needed.

Wijzig de gebruikers naar wens met behulp van de pijl in beide richtingen. Uw wijzigingen worden dynamisch weergegeven in deze pagina en zijn onmiddellijk effectief.

3. Herhaal dit proces zo nodig om de Supervisor mogelijkheid voor meer dan één gebruiker toe te wijzen.

[Resources en CSQ's aan een supervisor toewijzen](#)

Gebruik de webpagina voor het toewijzen van resources en CSQ's aan een supervisor. Van deze pagina kunt u een supervisor een lijst van middelen en CSQs toewijzen die hij/zij mag controleren. Voltooi deze stappen om de taak te volbrengen:

1. Kies in de menu's Unified CCX **Subsystemen > RmCm > Remote Monitor**.



Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications **Subsystems** Wizards Tools Help

Cisco Unified
System version: 8.5.1.10

- Cisco Unified CM Telephony
- RmCm**
 - Skills
 - Resources
 - Resource Groups
 - Contact Service Queues
 - RmCm Provider
 - Assign Skills
 - Remote Monitor**
 - Agent Based Routing Settings
 - Teams
- Outbound
- Database
- HTTP
- eMail
- Cisco Media
- MRCP ASR
- MRCP TTS

Copyright © 1999-2011 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

This product contains cryptographic features and is subject to United States export control laws. Cisco and its distributors and users are responsible for compliance with U.S. and international export laws and regulations.

A summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at: <http://www.cisco.com/w>
If you require further assistance please contact us by sending email to export@cisco.com.

- Opmerking:** De webpagina Afstandsmonitor wordt geopend om de supervisor, naam en gebruiker-ID weer te geven van Unified CM-gebruikers die Unified CCX-supervisor zijn.
- Klik op een waarde van een gebruikersidentificatie. Dit is een Unified CM-gebruiker, ingesteld als een Unified CCX-supervisor.

Cisco Unified CCX Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications **Subsystems** Wizards Tools Help

Remote Monitor

Status

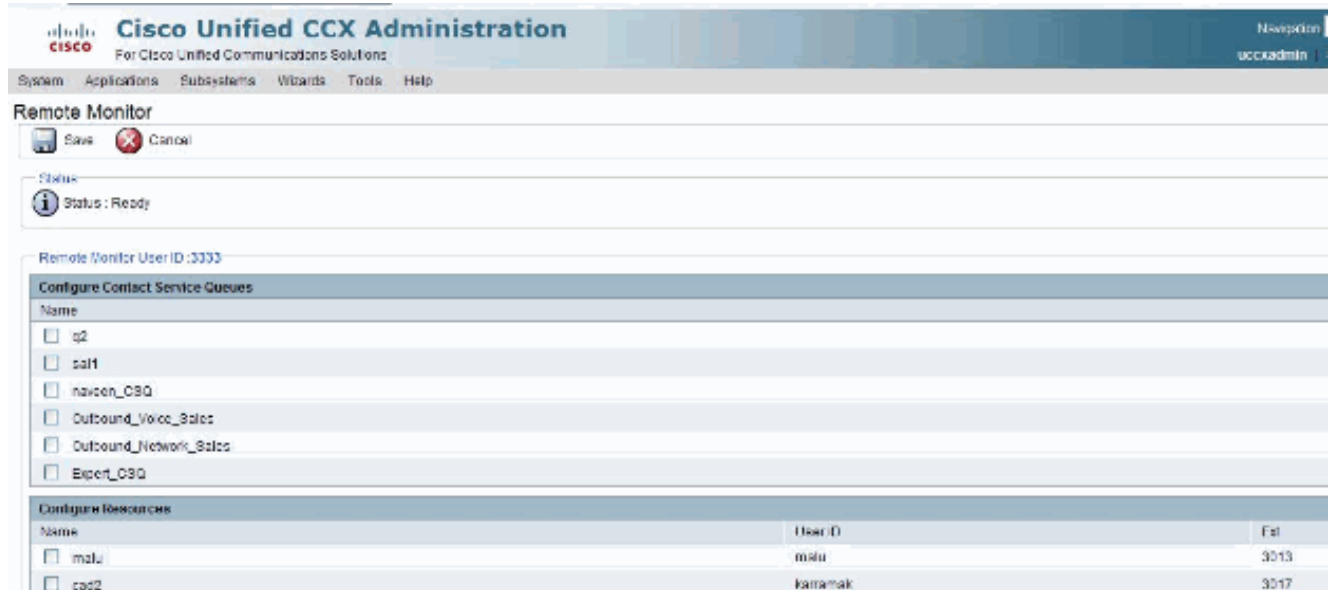
i 1 records found

Remote Monitoring Supervisors List

Supervisor

- Gebruik deze webpagina om deze velden op te geven: Contactgegevens Service Queues Naam— (vakje controleren) CSQ namen die de supervisor kan controleren. Bronnen—(vakje

controleren) Gebruiker ID's van agents de toezichthouder kan controleren.

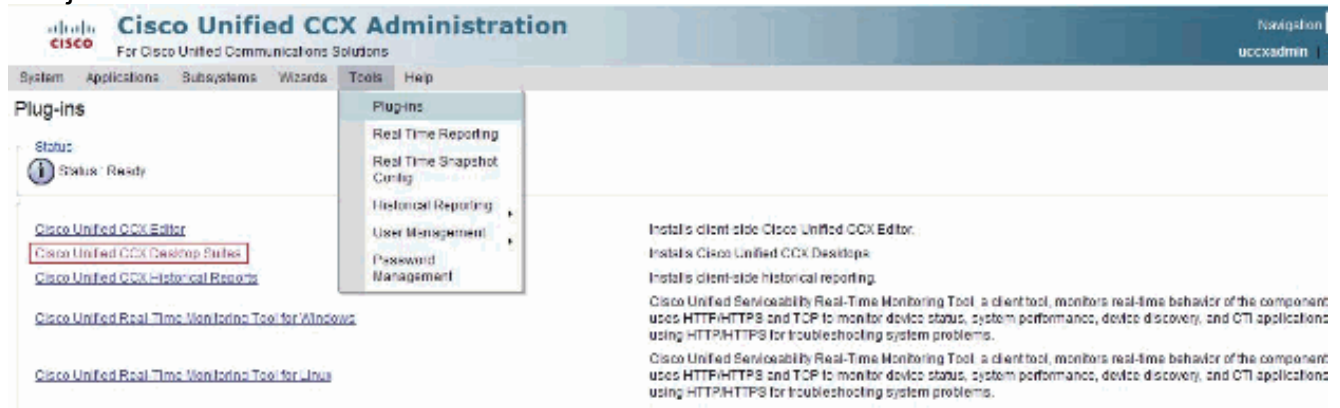


4. Klik op **Update** om de veranderingen toe te passen. De toezichthouder kan nu de Unified CCX Supervisor webpagina benaderen en de toegestane CSQ's en agents bekijken. **Opmerking:** bij het gebruik van het Remote Monitoring script moet u mogelijk een CSQ-id opgeven. Deze ID wordt intern gegenereerd en is alleen zichtbaar op de Unified CCX Supervisor pagina.

[CSQ-id's vanuit Unified CCX bekijken](#)

Voltooi deze stappen om CSQ ID's uit de Unified CCX supervisor webpagina te bekijken:

1. Van de Unified CCX Supervisor webpagina, logt u in als de Remote Monitoring Supervisor.
2. Kies **Gereedschappen > Plug-ins** in de balk Unified CCX-beheermenu.
3. Klik op de **Cisco Unified CCX**-desktophyperlink.
4. Klik op de hyperlink **CSQ bekijken** om toegestane CSQ's te bekijken.



De kolom CSQ ID toont de ID-waarde die u voor CSQ moet invoeren die u in de monitorstap Start hebt geselecteerd.

[Monitorstap starten](#)

Gebruik vanuit de toepassing Customer Response Solutions de stap Start Monitor om een externe controlesessie te starten.



- Contact opnemen dat controle op afstand uitvoert.
- Type bewaking: Resource Extension—Remote wordt uitgevoerd door de agent extensie. De controle van de de Dienst van de Wachtrij-afstandsbediening zal door CSQ worden uitgevoerd.
- Doelstelling bron—Variabele of expressie die op de resourceextensie of de Contact Service QuWachtende wijst die moet worden gevolgd.
- Schakel de toegestane agents in - het vakje voor inschakelen en uitschakelen van de beveiligingsfunctie. Hiermee kunnen alleen de agents die aan de externe toezichthouder gekoppeld zijn, worden gevolgd. Standaard instelling is dat er geen agents kunnen worden gevolgd.
- Identificatie van de supervisor-gebruiker identificeert de supervisor.
- Code-variabele die voor het opslaan van de redencode in het geval van een stap mislukking wordt gebruikt.

[Problemen met gespreksbewaking en -opname](#)

[Probleem](#)

Intermitterende kwesties met oproepopname en het bewakingsinstrument worden ervaren. Wanneer een vraag op het bureau van de agent actief is, en wanneer u op de taakknop klikt om de vraag op te nemen, is er een vertraging. Deze vertraging wordt gevolgd door een foutmelding die aangeeft dat er een fout is opgetreden. Raadpleeg de weblogs voor meer informatie.

[Oplossing](#)

Voltooi deze stappen om het probleem op te lossen:

1. Als er meer dan één IPCC-server is, zorg er dan voor dat de LDAP-informatie voor één van de IPCC-servers wordt ingevuld in **calabrio ldap**.
2. Stop de VOIP monitor-service in het tweede knooppunt.
3. Start de VOIP-monitor opnieuw in het eerste knooppunt.

4. Start de VOIP-monitor in het tweede knooppunt.
5. Start ook in beide knooppunten de services voor desktopopname en statistieken opnieuw.

Gerelateerde informatie

- [Silent Monitoring en Record configureren en implementeren in CRS](#)
- [Configuratievoorbeeld van Catalyst Switched Port Analyzer \(SPAN\)](#)
- [Productondersteuning voor spraak en Unified Communications](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)