

Integração UCCE com exemplo de configuração CM

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Diagrama de Rede](#)

[Configuração](#)

[Verificar](#)

[Troubleshooting](#)

[Configurações não suportadas](#)

Introdução

Este original descreve aos utilizadores finais como andar rapidamente com uma instalação do server do gerente das comunicações (CM) e para verificar que todas as configurações apropriadas para uma empresa unificada do Contact Center (UCCE) /Cisco unificaram o Contact Center que a integração (UCCX) expressa com CM é no lugar. Se qualquens um ajustes estão incorretos, a seguir os vários problemas diferentes estão esperados ocorrer (como você não pode controlar a linha do agente, você recebe um erro do nome destacado (DN)/erro de linha duplicados da parte, e assim por diante). O centro de assistência técnica (TAC) pede a alteração dos parâmetros se algum está incorreto. Este original é igualmente necessário para integrações UCCX.

Pré-requisitos

Requisitos

Cisco recomenda que você tem os agentes configurados com o DNs já configurado no CM e integrado dentro de UCCE.

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Revisão 11.x CM 6.X, instalada
- Revisão 10.5 UCCE 7.x, instalada

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Configurar

Se seus agentes usam telefones do 8900 Series ou do 9900 Series, você deve permitir a Multi-linha no peripheral do gerente das comunicações unificadas. Desde que esta opção de configuração é uma opção periférico-larga, se você permite a Multi-linha para mesmo um agente que usa um telefone do 8900 Series ou do 9900 Series então você deve permiti-lo para todos os agentes. Você deve configurar todos os telefones com estes ajustes:

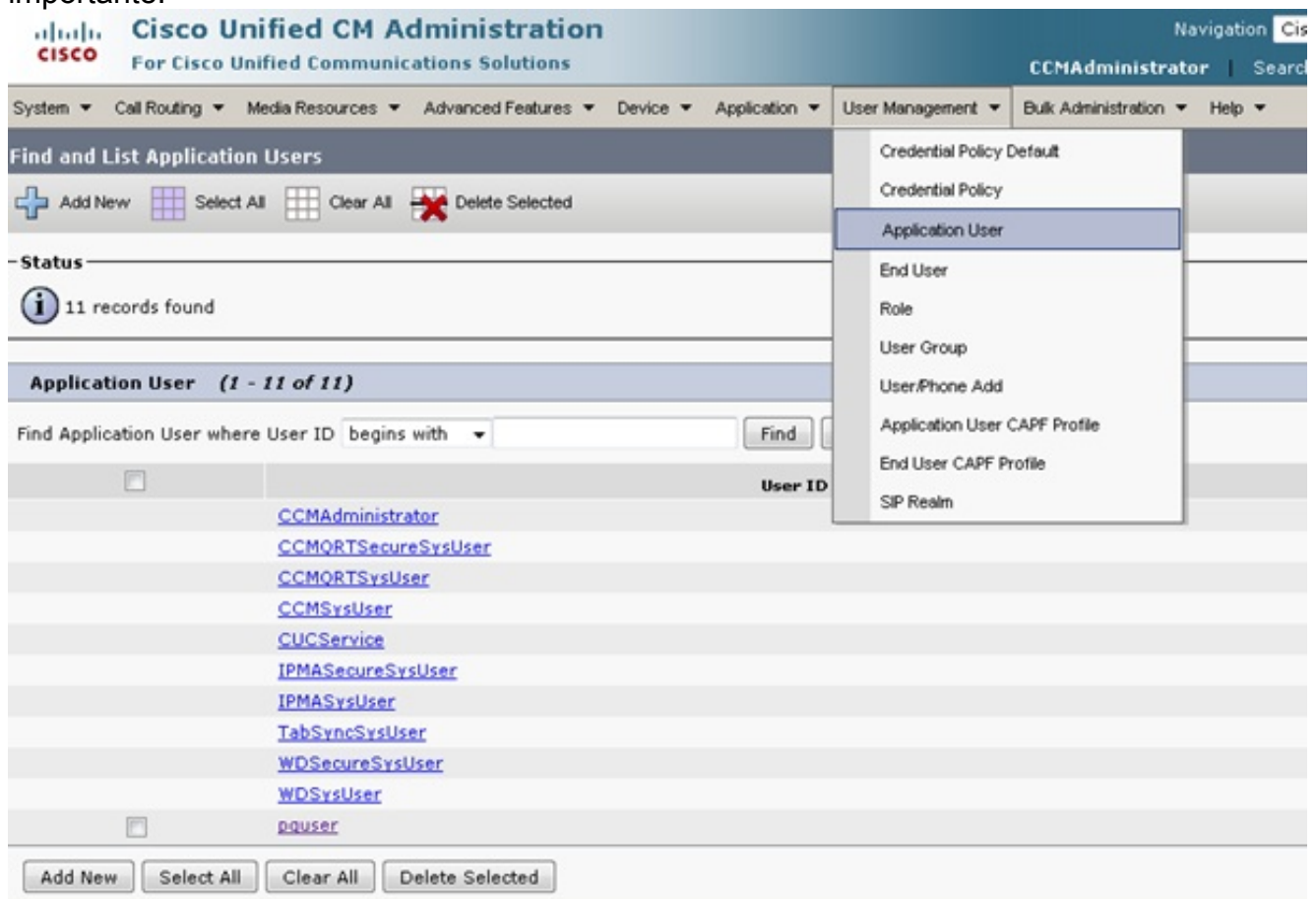
- Ajuste o número máximo de atendimentos a 2.
- Ajuste o disparador ocupado a 1.

Diagrama de Rede

UCCE e o CM configurados com um tipo de “PGUser” associaram em ambos os lados.

Configuração

1. Certifique-se do usuário do aplicativo, não um utilizador final, esteja configurado para a conexão entre o CM e o UCCE/UCCX. A configuração do usuário do aplicativo foi exigida desde que foi introduzida para trás na liberação 5.x CM. Segundo as indicações deste exemplo, há um “pguser” configurado dentro do usuário e não do utilizador final do aplicativo. Isto é muito importante.



The screenshot shows the Cisco Unified CM Administration interface. The main heading is "Find and List Application Users". Below this, there are buttons for "Add New", "Select All", "Clear All", and "Delete Selected". A status bar indicates "11 records found". The table below shows a list of application users, with "pguser" highlighted. A dropdown menu is open, showing options for user management, including "Application User", "End User", "Role", "User Group", "User/Phone Add", "Application User CAPF Profile", "End User CAPF Profile", and "SIP Realm".

<input type="checkbox"/>	User ID
<input type="checkbox"/>	CCMAdministrator
<input type="checkbox"/>	CCMORTSecureSysUser
<input type="checkbox"/>	CCMORTSysUser
<input type="checkbox"/>	CCMSysUser
<input type="checkbox"/>	CUCService
<input type="checkbox"/>	IPMASecureSysUser
<input type="checkbox"/>	IPMASysUser
<input type="checkbox"/>	TabSyncSysUser
<input type="checkbox"/>	WDSecureSysUser
<input type="checkbox"/>	WDSysUser
<input type="checkbox"/>	pguser

2. Assegure-se de que o usuário do aplicativo tenha as associações direitas na seção de informação das permissões. Os cinco grupos e papéis selecionados aqui são os únicos grupos/papéis que devem ser selecionados para a grande maioria das integrações. Se são

precisados mais, deixe o TAC fazer essa recomendação. Não escolha o “padrão CTI permitem o controle da seleção de todos os dispositivos porque isto causa outras edições. O “padrão CTI permite o controle dos telefones que apoiam Xfer conectado e a seleção do conf” é necessária para que uns modelos mais novos do telefone do SORVO trabalhem corretamente.

Application User Configuration

Save Delete Copy Add New

CAPF Information

Associated CAPF Profiles [View Details](#)

Permissions Information

Groups: Standard CTI Allow Call Monitoring, Standard CTI Allow Call Park Monitoring, Standard CTI Allow Call Recording, Standard CTI Allow Control of Phones supporting C, Standard CTI Enabled [View Details](#)

Roles: Standard CTI Allow Call Monitoring, Standard CTI Allow Call Park Monitoring, Standard CTI Allow Call Recording, Standard CTI Allow Control of Phones supporting Conn, Standard CTI Enabled [View Details](#)

[Add to User Group](#) [Remove from User Group](#)

Save Delete Copy Add New

3. Assegure-se de que os telefones estejam selecionados “no lugar de dispositivos controlados. Contudo se o agente entra através da mobilidade da extensão, assegure-se de que o perfil da mobilidade da extensão em vez do dispositivo esteja selecionado neste lugar. Não inclua o dispositivo de todo.

Application User Configuration

 Save  Delete  Copy  Add New

- Accept Unsolicited Notification
- Accept Replaces Header

Device Information

Available Devices

SEP0050569C0F41
SEP3C970ED75DCF

Find more Phon

Find more Rout



Controlled Devices

SEP0004F2E18FE1
SEP0004F2E192EE
SEP00077D42CE52
SEP001121FF840C
SEP001121FF89AC

Available Profiles



CTI Controlled Device Profiles



4. Verifique que o conjunto CM tem somente o único agente DN e não nenhum outro formulário desse DN de todo no conjunto. Escolha o **roteamento de chamada > o relatório > o achado do plano de rota** (ou procure no DN exato que o agente entra com). O DN deve aparecer somente uma vez. As limitações importantes são alistadas aqui: O DNs duplicado não é apoiadoO DNs duplicado com separações diferentes não é apoiadoO parque de chamadas e o atendimento de chamada não são apoiadosOs grupos de buscas não são apoiadosOs pontos e as portas CTI da rota da integração de telefonia e computador (CTI) devem nunca ser duplicados porque esse causa edições

Find and List Route Plan Report						Related
Status						
22 records found						
Find and List Route Plan Report (1 - 22 of 22)						
Find	All Patterns	Find and List Route Plan Report where		Pattern/Directory Number	begins with	Select item or enter
	Pattern/Directory Number	Partition	Type	Route		
	1000	test	Directory Number	SEP0004F2E192EE	Good	
	1001		Directory Number	SEP649EF3C22EE2		
	1001		Directory Number	SEF866E2F6C02F		
	1002		Directory Number	SEP001121FF89AC		
	1003		Directory Number	SEP001121FF840C		
	1004	test	Directory Number	SEP0022BDD68649		
	1005		Directory Number	SEPD0C282D00A30		
	1005	test	Directory Number			
	1007		Directory Number	SEP001D45E988BF	Bad	
	1009		Directory Number	SEP0050569C0F43		
	1010		Directory Number	SEP0050569C0F42		
	1018		Directory Number	SEP0004F2E18FE1		

5. Verifique a configuração DN para ver se há o “número máximo de atendimentos” e “de disparador ocupado”. O “número máximo de atendimentos” deve sempre ser 2 e “o disparador ocupado” deve sempre ser 1 para todo o agente DN UCCE. Se algum outro número esta presente, espere vários problemas diferentes (os erros da linha compartilhada quando você entra, agentes recebem chamadas múltiplas mas não podem as segurar, e assim por diante). A fim verificar estes valores, clique o telefone do agente e escolha o

Directory Number Configuration



Save



Delete



Reset



Apply Config



Add New

Call Pickup Group Audio
Alert Setting(Phone Active)

Use System Default

Recording Option*

Call Recording Disabled

Recording Profile

< None >

Monitoring Calling Search
Space

< None >

Log Missed Calls

Multiple Call/Call Waiting Settings on Device SEP006440B57F71 -

Note: The range to select the Max Number of calls is: 1-200

Maximum Number of Calls*

2

Busy Trigger*

1

Forwarded Call Information Display on Device SEP006440B57F71 -

Caller Name

Caller Number

Redirected Number

Dialed Number

agente DN. **Users Associated with Line**

Verificar

No momento, não há procedimento de verificação disponível para esta configuração.

Troubleshooting

Atualmente, não existem informações disponíveis específicas sobre Troubleshooting para esta configuração.

Configurações não suportadas

O atendimento de chamada e o parque de chamadas não são apoiados com Ramais monitorados UCCE/UCCX. Os grupos de buscas não são apoiados tampouco.