

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Configurez](#)

[Diagramme du réseau](#)

[Configuration](#)

[Vérifiez](#)

[Dépannez](#)

[Configurations non vérifiées](#)

Introduction

Ce document décrit aux utilisateurs finaux comment marcher rapidement par une configuration du serveur du gestionnaire de transmissions (cm) et vérifier que toutes les configurations appropriées pour une intégration d'Unified Contact Center Enterprise (UCCE) /Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) de cm sont en place. Si l'un de ces configurations sont incorrectes, alors on s'attend à ce que de divers différents problèmes se posent (comme vous ne pouvez pas contrôler la ligne d'agent, vous recevez une erreur de nom unique (DN)/ligne erreur en double de partage, et ainsi de suite). Le centre d'assistance technique (TAC) demande la modification des paramètres si en sont incorrects. Ce document est également nécessaire pour des intégrations UCCX.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco recommande que vous ayez des agents configurés avec des dn déjà configurés sur le cm et intégrés dans UCCE.

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Révision 11.x cm 6.X, installée
- Révision 10.5 UCCE 7.x, installée

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Configurez

Si vos agents utilisent des téléphones de gamme 8900 ou de gamme 9900, vous devez activer multiligne sur le périphérique d'Unified Communications Manager. Puisque cette option de configuration est une option de la taille du périphérique, si vous activez multiligne pour même un agent qui utilise un téléphone de gamme 8900 ou de gamme 9900 puis vous doit l'activer pour tous les agents. Vous devez configurer tous les téléphones avec ces configurations :

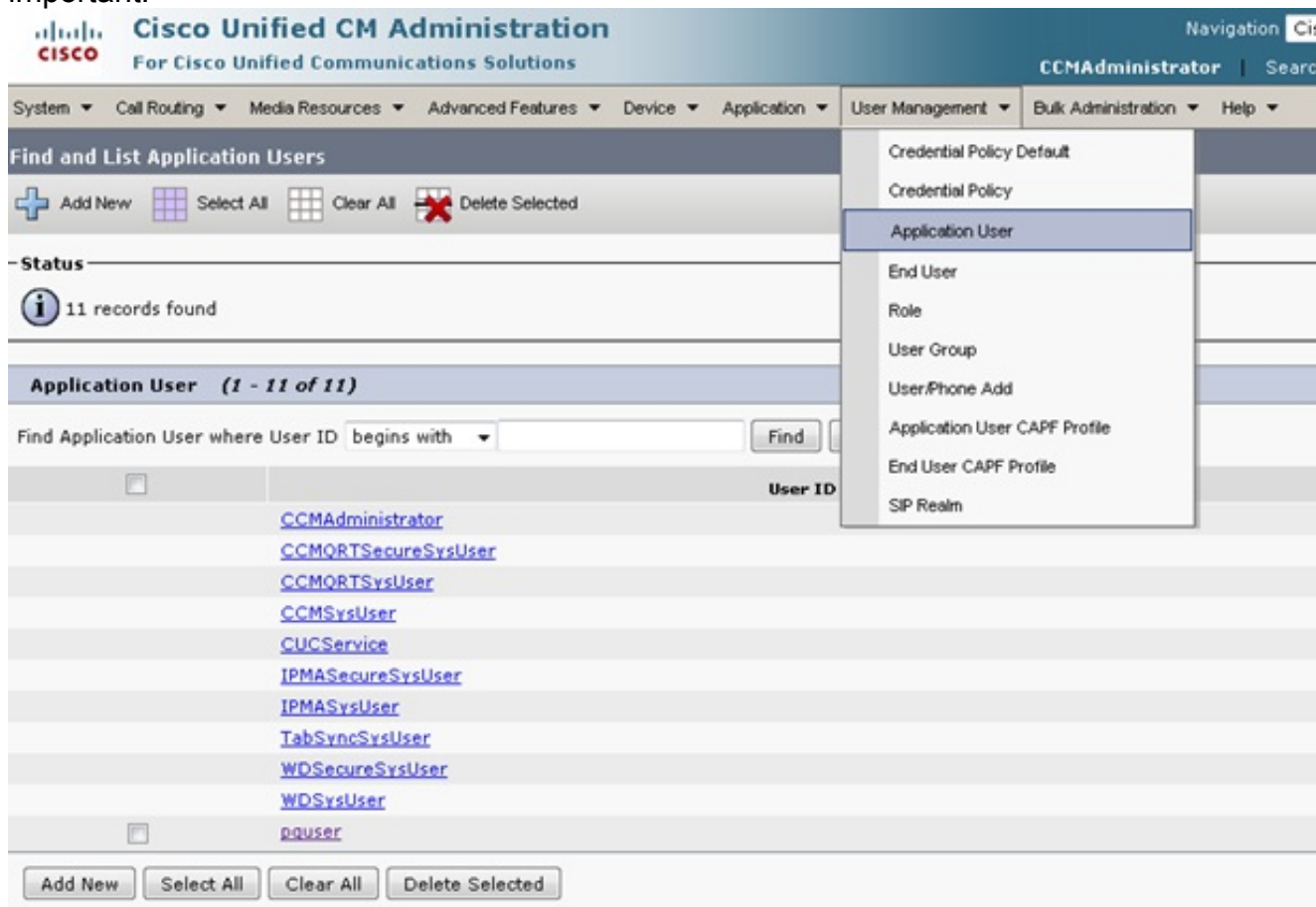
- ? Placez le nombre maximal d'appels à 2.
- ? Placez le déclencheur occupé à 1.

Diagramme du réseau

UCCE et cm configurés avec un type de « PGUser » ont associé des deux côtés.

Configuration

1. Vérifiez que l'utilisateur d'application, pas un utilisateur final, n'est configuré pour la connexion entre le cm et l'UCCE/UCCX. La configuration utilisateur d'application a été exigée depuis qu'elle a été introduite de retour dans la release 5.x cm. Suivant les indications de cet exemple, il y a un « pguser » configuré chez l'utilisateur et pas l'utilisateur final d'application. C'est très important.



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".

2. Assurez-vous que l'utilisateur d'application a les bonnes associations dans la section Informations d'autorisations. Les cinq groupes et rôles sélectionnés ici sont les seuls groupes/rôles qui devraient être sélectionnés pour l'immense majorité d'intégrations. Si vous êtes autrement nécessaire, permettez le TAC d'émettre cette recommandation. Ne choisissez pas « le CTI standard permettent le contrôle de la sélection de tous les périphériques parce que ceci entraîne d'autres questions. » CTI standard permettent le

contrôle des téléphones prenant en charge Xfer connecté et la sélection de conf » est nécessaire pour un plus nouveau téléphone SIP modèle pour fonctionner correctement.

The screenshot shows the 'Application User Configuration' interface. At the top, there are icons for Save, Delete, Copy, and Add New. Below this, there is a section for 'CAPF Information' with a list for 'Associated CAPF Profiles' and a 'View Details' link. The 'Permissions Information' section contains two lists: 'Groups' and 'Roles', both with 'View Details' links. To the right of these lists are buttons for 'Add to User Group' and 'Remove from User Group'. At the bottom, there are buttons for Save, Delete, Copy, and Add New.

3. Assurez que les téléphones sont sélectionnés dans « l'emplacement de périphériques commandés. Cependant si l'agent ouvre une session par l'intermédiaire de la mobilité d'extension, assurez-vous que le profil de mobilité d'extension au lieu du périphérique est sélectionné dans cet emplacement. N'incluez pas le périphérique du tout.

The screenshot shows the 'Application User Configuration' interface, specifically the 'Device Information' section. It features a toolbar with Save, Delete, Copy, and Add New icons. Below the toolbar are two checkboxes: 'Accept Unsolicited Notification' and 'Accept Replaces Header'. The 'Device Information' section includes four lists: 'Available Devices' (with 'Find more Phor' and 'Find more Rout' buttons), 'Controlled Devices', 'Available Profiles', and 'CTI Controlled Device Profiles'. Each list has a 'View Details' link.

4. Vérifiez que la batterie cm a seulement le DN simple d'agent et non n'importe quelle autre forme de ce DN du tout dans la batterie. Choisissez le **routage d'appels > l'état > la découverte de plan de routage** (ou recherchez sur le DN précis ce les logins d'agent avec). Le DN devrait apparaître seulement une fois. D'importantes restrictions sont répertoriées ici :
- Des dn en double ne sont pas pris en charge
 - Des dn en double avec différentes partitions ne sont pas pris en charge
 - Le parc d'appel et l'intrcpt d'appel n'est pas pris en charge
 - Des groupes de recherche ne sont pas pris en charge
 - Des points d'acheminement et les ports CTI du couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI) devraient ne jamais être reproduits parce que ce entraîne des questions

Find and List Route Plan Report

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

Pattern/Directory Number	Partition	Type	Route
1000	test	Directory Number	7997 SEP0004F2E192EE
1001		Directory Number	8945 SEP649EF3C22EE2
1001		Directory Number	8945 SEP866E2F6C02F
1002		Directory Number	8981 SEP001121FF89AC
1003		Directory Number	8981 SEP001121FF840C
1004	test	Directory Number	SEP0022BDD68649
1005		Directory Number	9971 SEPD0C282D00A30
1005	test	Directory Number	
1007		Directory Number	79616-GE SEP001D45E988BF
1009		Directory Number	CIPC SEP0050569C0F43
1010		Directory Number	CIPC SEP0050569C0F42
1018		Directory Number	7997 SEP0004F2E18FE1

Good

Bad

5. Vérifiez la configuration de DN pour le « nombre maximal d'appels » et « de déclencheur occupé ». Le « nombre maximal d'appels » devrait toujours être 2 et « le déclencheur occupé » devrait toujours être 1 par n'importe quel DN d'agent UCCE. Si des autres nombres sont présents, attendez-vous à de divers différents problèmes (la ligne erreurs partagée quand vous ouvrez une session, des agents reçoivent de plusieurs appels mais ne peuvent pas les manipuler, et ainsi de suite). Afin de vérifier ces valeurs, cliquez sur le téléphone

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

d'agent et choisissez le DN d'agent.

Vérifiez

Aucune procédure de vérification n'est disponible pour cette configuration.

Dépannez

Il n'existe actuellement aucune information de dépannage spécifique pour cette configuration.

Configurations non vérifiées

Le parc d'intercept d'appel et d'appel ne sont pas pris en charge avec les extensions surveillées par UCCE/UCCX. Des groupes de recherche ne sont pas pris en charge non plus.