

# UCCE-Integration mit CM Konfigurationsbeispiel

## Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konfigurieren](#)

[Netzwerkdiagramm](#)

[Konfiguration](#)

[Überprüfen](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Nicht unterstützte Konfigurationen](#)

## Einführung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Endbenutzer schnell durch ein Communications Manager (CM)-Server-Setup gehen und sicherstellen, dass alle korrekten Einstellungen für die Integration von Unified Contact Center Enterprise (UCCE)/Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) mit CM vorhanden sind. Wenn eine dieser Einstellungen nicht korrekt ist, sind verschiedene Probleme zu erwarten (z. B. wenn Sie die Agentenleitung nicht steuern können, erhalten Sie einen doppelten DN-Fehler (Distinguished Name) bzw. einen Freigabebefehl usw.). Das Technical Assistance Center (TAC) bittet um die Änderung der Parameter, falls diese falsch sind. Dieses Dokument ist auch für UCCX-Integrationen erforderlich.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Agenten mit DNs konfiguriert werden, die bereits auf dem CM konfiguriert und in UCCE integriert sind.

### Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

- CM 6.x Revision 11.x, installiert
- UCCE 7.x Revision 10.5, installiert

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

# Konfigurieren

Wenn Ihre Agenten Telefone der Serie 8900 oder 9900 verwenden, müssen Sie Multi-Line auf dem Peripheriegerät von Unified Communications Manager aktivieren. Da es sich bei dieser Konfigurationsoption um eine peripheren Option handelt, müssen Sie bei Aktivierung von Multi-Line für einen Agenten, der ein Telefon der Serie 8900 oder 9900 verwendet, diese für alle Agenten aktivieren. Sie müssen alle Telefone mit den folgenden Einstellungen konfigurieren:

- Legen Sie die maximale Anzahl von Anrufen auf 2 fest.
- Besetzt-Trigger auf 1 einstellen.

## Netzwerkdiagramm

UCCE und CM werden mit einem auf beiden Seiten verknüpften 'PGUser'-Typ konfiguriert.

## Konfiguration

1. Überprüfen Sie, ob der Anwendungsbenutzer, kein Endbenutzer, für die Verbindung zwischen dem CM und UCCE/UCCX konfiguriert ist. Die Konfiguration des Anwendungsbenutzers ist seit der Einführung in CM Version 5.x erforderlich. Wie in diesem Beispiel gezeigt, ist im Anwendungsbenutzer ein 'pguser' konfiguriert, nicht der Endbenutzer. Das ist sehr wichtig.

The screenshot shows the Cisco Unified CM Administration interface. The top navigation bar includes 'System', 'Call Routing', 'Media Resources', 'Advanced Features', 'Device', 'Application', 'User Management', 'Bulk Administration', and 'Help'. The 'User Management' dropdown menu is open, showing options like 'Credential Policy Default', 'Credential Policy', 'Application User', 'End User', 'Role', 'User Group', 'User/Phone Add', 'Application User CAPF Profile', 'End User CAPF Profile', and 'SIP Realm'. The 'Application User' option is highlighted. Below the menu, the 'Find and List Application Users' section is visible, showing 11 records found. The table lists various system users, including 'CCMAdministrator', 'CCMQRTSecureSysUser', 'CCMQRTSysUser', 'CCMSysUser', 'CUCService', 'IPMASecureSysUser', 'IPMASysUser', 'TabSyncSysUser', 'WDSecureSysUser', 'WDSysUser', and 'pguser'.

2. Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbenutzer im Abschnitt Berechtigungsinformationen die richtigen Verknüpfungen besitzt. Die fünf hier ausgewählten Gruppen und Rollen sind die einzigen Gruppen/Rollen, die für die große Mehrheit der Integrationen ausgewählt werden

sollten. Falls Sie weitere Informationen benötigen, lassen Sie sich diese vom TAC empfehlen. Wählen Sie nicht die Option 'Standard CTI Allow Control of All Devices' (Steuerung aller Geräte durch CTI zulassen), da dies andere Probleme verursacht. Die Option "Standard CTI Allow Control of Phones Supported Xfer and conf" (Steuerung von Telefonen mit Unterstützung für Connected Xfer und conf) ist erforderlich, damit neuere SIP-Telefonmodelle ordnungsgemäß funktionieren.

The screenshot shows the 'Application User Configuration' window. At the top, there is a toolbar with icons for Save, Delete, Copy, and Add New. Below this is a search field. The main area is divided into sections:
 

- CAPF Information:** Contains a list for 'Associated CAPF Profiles' and a 'View Details' link.
- Permissions Information:** Contains two lists: 'Groups' and 'Roles'. Both lists show permissions like 'Standard CTI Allow Call Monitoring', 'Standard CTI Allow Call Park Monitoring', 'Standard CTI Allow Call Recording', 'Standard CTI Allow Control of Phones supporting C', and 'Standard CTI Enabled'. Each list has a 'View Details' link. To the right of these lists are two buttons: 'Add to User Group' and 'Remove from User Group'.

 At the bottom of the window, there is another set of 'Save', 'Delete', 'Copy', and 'Add New' buttons.

3. Stellen Sie sicher, dass die Telefone im Bereich "Controlled Devices" (Gesteuerte Geräte) ausgewählt sind. Wenn sich der Agent jedoch über Extension Mobility anmeldet, stellen Sie sicher, dass an diesem Standort das Extension Mobility-Profil und nicht das Gerät ausgewählt ist. Schließen Sie das Gerät überhaupt nicht ein.

## 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. Vergewissern Sie sich, dass der CM-Cluster im Cluster nur die Einzel-Agent-DN und keine andere Form dieser DN aufweist. Wählen Sie **Anrufweiterleitung > Routenplanbericht > Suchen aus** (oder suchen Sie nach dem genauen DN, bei dem sich der Agent anmeldet). Der DN sollte nur einmal angezeigt werden. Wichtige Einschränkungen sind hier aufgeführt: Doppelte DNs werden nicht unterstützt. Doppelte DNs mit unterschiedlichen Partitionen werden nicht unterstützt. Parken von Anrufen und Anrufübernahme werden nicht unterstützt. Sammelanschlüsse werden nicht unterstützt. CTI-Routing-Punkte und CTI-Ports sollten niemals dupliziert werden, da dies Probleme verursacht.

Find and List Route Plan Report						Related
<b>Status</b>						
22 records found						
<b>Find and List Route Plan Report (1 - 22 of 22)</b>						
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	7937	SEP0004F2E192EE	
	1001		Directory Number	8945	SEP649EF3C22EE2	
	1001		Directory Number	8945	SEF866E2F6C02F	
	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	7937	SEP0004F2E18FE1	

5. Überprüfen Sie die DN-Konfiguration für "Maximum Number of Calls" (Maximale Anzahl von Anrufen) und "Busy Trigger" (Besetzt-Trigger). 'Maximale Anzahl von Anrufen' sollte immer 2 und 'Busy Trigger' immer 1 für jede UCCE-Agent-DN sein. Wenn andere Nummern vorhanden sind, warten Sie auf verschiedene Probleme (Shared Line-Fehler bei der Anmeldung, Agenten erhalten mehrere Anrufe, können diese jedoch nicht bearbeiten usw.). Um diese Werte zu überprüfen, klicken Sie auf das Agententelefon, und wählen Sie **Agent**

## Directory Number Configuration

 Save
 Delete
 Reset
 Apply Config
 Add New

Call Pickup Group Audio Alert Setting(Phone Active)	<input type="text" value="Use System Default"/>
Recording Option*	<input type="text" value="Call Recording Disabled"/>
Recording Profile	<input type="text" value=" &lt; None &gt;"/>
Monitoring Calling Search Space	<input type="text" value=" &lt; None &gt;"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 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*	<input type="text" value="2"/>
Busy Trigger*	<input type="text" value="1"/>

---

**Forwarded Call Information Display on Device SEP006440B57F71 -**

- Caller Name
- Caller Number
- Redirected Number
- Dialed Number

---

DN aus. **Users Associated with Line**

## Überprüfen

Für diese Konfiguration ist derzeit kein Überprüfungsverfahren verfügbar.

## Fehlerbehebung

Für diese Konfiguration sind derzeit keine spezifischen Informationen zur Fehlerbehebung verfügbar.

## Nicht unterstützte Konfigurationen

Die Anrufübernahme und das Parken von Anrufen werden bei überwachten UCCE/UCCX-Durchwahlen nicht unterstützt. Sammelanschlüsse werden ebenfalls nicht unterstützt.