

Flujo de trabajo basado selectivo de la configuración para las llamadas entrantes en la delicadeza

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Configuraciones](#)

[Configuración CUCM](#)

[Configuración de MediaSense](#)

[Configuración del script UCCX](#)

[Configuración de la administración de la delicadeza](#)

[Verificación](#)

[La llamada entrante del escenario 1. registra](#)

[La llamada de salida del escenario 2 no registra](#)

[Troubleshooting](#)

Introducción

Este documento describe cómo configurar un flujo de trabajo de la delicadeza para registrar las llamadas entrantes a MediaSense.

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco le recomienda tiene el conocimiento de estos temas:

- El Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) con la grabación autoriza
- [Finesse](#)
- [MediaSense](#)
- Administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco (CUCM)

Componentes Utilizados

- UCCX 10.6
- CUCM 10.5
- MediaSense 11.0
- Cisco unificó el editor CCX

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si su red está viva, asegúrese de que usted entienda el impacto potencial del comando any.

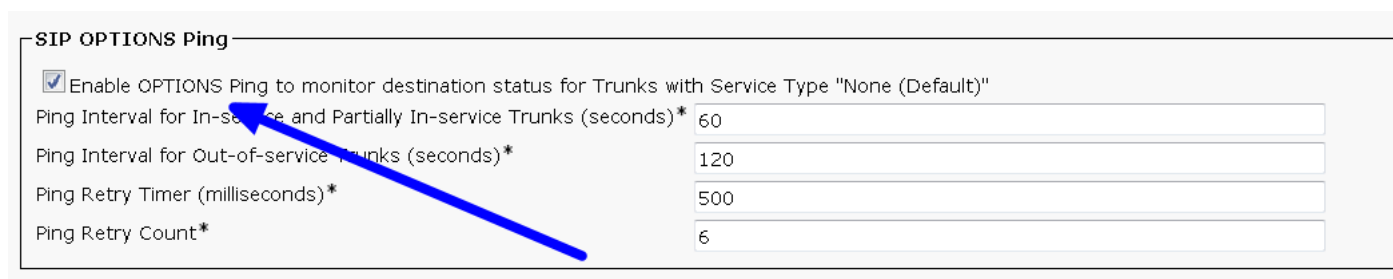
Configurar

Configuraciones

Configuración CUCM

Paso 1. Navegue al **dispositivo** > a las **configuraciones del dispositivo** > al perfil del **SORBO**

- Selecto **agregue nuevo**
- Proporcione un nombre: **MediaSense11**
- Bajo **ping de las opciones del SORBO**: **Ping de las OPCIONES del permiso para monitorear el estatus del destino para los links troncales con el tipo de servicio ninguno (valor por defecto)**



SIP OPTIONS Ping

Enable OPTIONS Ping to monitor destination status for Trunks with Service Type "None (Default)"

Ping Interval for In-service and Partially In-service Trunks (seconds)* 60

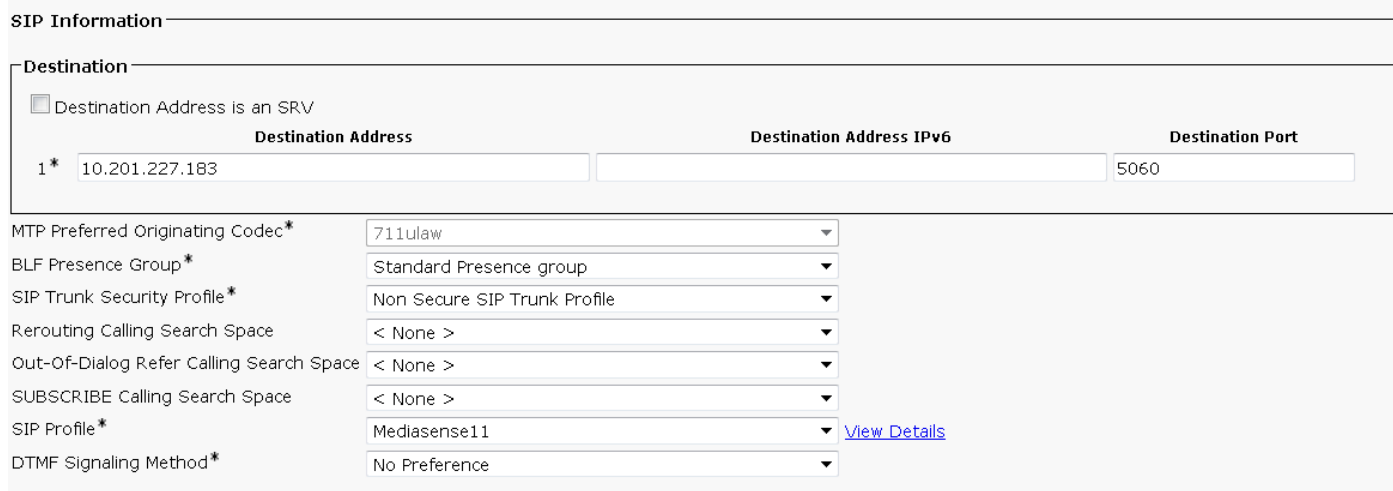
Ping Interval for Out-of-service Trunks (seconds)* 120

Ping Retry Timer (milliseconds)* 500

Ping Retry Count* 6

Paso 2. Navegue para seleccionar el **dispositivo** > el **trunk en la administración unificada CM** > **Add nueva**

- Tipo de trunk: **Trunk del SORBO**
- Device Protocol: **SORBO**
- Seleccione el **funcionamiento en todo el botón de radio unificado Active de los Nodos CM**
- Bajo **dirección destino de la información SIP**, ingrese el IP Address de MediaSense con el valor por defecto 5060



SIP Information

Destination

Destination Address is an SRV

Destination Address	Destination Address IPv6	Destination Port
1* 10.201.227.183		5060

MTP Preferred Originating Codec* 711ulaw

BLF Presence Group* Standard Presence group

SIP Trunk Security Profile* Non Secure SIP Trunk Profile

Rerouting Calling Search Space < None >

Out-Of-Dialog Refer Calling Search Space < None >

SUBSCRIBE Calling Search Space < None >

SIP Profile* Mediasense11 [View Details](#)

DTMF Signaling Method* No Preference

- **SORBA el perfil de seguridad del trunk: No asegure el perfil del trunk del SORBO**
- Perfil del SORBO: MediaSense11

Paso 3. Navegue al ruteo de llamadas > a la ruta/a la caza > al Grupo de Routes

- **Agregue nuevo**
- Déle un nombre: MediaSense11RouteGroup
- **Agregue MediaSense11 a los dispositivos seleccionados bajo miembros actuales del Grupo de Routes**

The screenshot displays the 'Route Group Configuration' page. At the top, there are navigation tabs: System, Call Routing, Media Resources, Advanced Features, Device, and App. Below the title bar, there are buttons for Save, Delete, and Add New. The 'Route Group Information' section contains a text field for 'Route Group Name' with the value 'MediaSense11RouteGroup' and a dropdown for 'Distribution Algorithm' set to 'Circular'. The 'Route Group Member Information' section has a search field for 'Device Name contains', a list of 'Available Devices' with 'MediaSense11' highlighted, and a 'Port(s)' dropdown set to 'None Available'. An 'Add to Route Group' button is located below the available devices. The 'Current Route Group Members' section shows a list of 'Selected Devices (ordered by priority)' with 'MediaSense11 (All Ports)' listed. A blue arrow points from the 'Add to Route Group' button to this entry. Below this is a 'Removed Devices' section. At the bottom, the 'Route Group Members' section shows a list of members with 'MediaSense11' listed, and a blue arrow points from this section back to the 'Selected Devices' list.

Paso 4. Navegue a la lista del ruteo de llamadas > de la ruta/de la caza > de la ruta en la administración unificada CM

- **Agregue el nombre RouteListMediaSense11**
- Conforme a la información de la Lista de miembros de la ruta > los grupos seleccionados agregan: MediaSense11RouteGroup
- Seleccione el funcionamiento en todo el botón de radio unificado Active de los Nodos CM.

Registration: Registered with Cisco Unified Communications
 IPv4 Address: 10.201.227.185
 Device is trusted
 Name* RouteListMediaSense11
 Description
 Cisco Unified Communications Manager Group* Default
 Enable this Route List (change effective on Save; no reset required)
 Run On All Active Unified CM Nodes

Route List Member Information

Selected Groups** MediaSense11RouteGroup Add Rou

Removed Groups***

Route List Details

[MediaSense11RouteGroup](#)

Paso 5. Navegue al **ruteo de llamadas > a la ruta/a la caza > al patrón de ruta**

- Agregue al patrón de ruta: 5111
- No incluya ninguna caracteres comodín cuando usted crea a los patrones de ruta para el perfil de la grabación

Route Pattern Configuration

Save Delete Copy Add New

Status

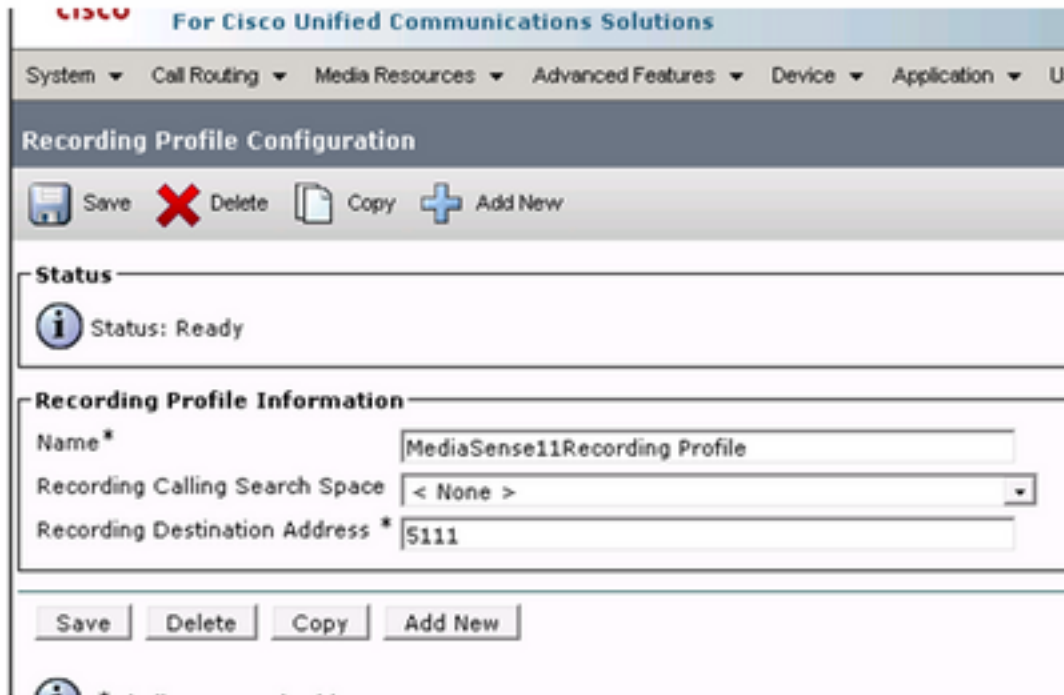
Status: Ready

Pattern Definition

Route Pattern* 5111
 Route Partition < None >
 Description MS11_RoutePattern
 Numbering Plan -- Not Selected --
 Route Filter < None >
 MLPP Precedence* Default
 Apply Call Blocking Percentage
 Resource Priority Namespace Network Domain < None >
 Route Class* Default
 Gateway/Route List* RouteListMediaSense11
 Route Option
 Route this pattern
 Block this pattern No Error

Paso 6. Navegue al **dispositivo > a las configuraciones del dispositivo > al perfil de la grabación**

- Proporcione el perfil del nombre MediaSense11Recording
- La dirección destino de registraci3n es 5111



Paso 7. Navegue el **Device (Dispositivo) > Phone (Tel3fono)**

- Seleccione el tel3fono
- Encuentre construido en configuraci3n de Bridge para esto y selecci3nelo **encendido**
- Acceda la p3gina de la configuraci3n del n3mero de directorio para que la l3nea sea registrada
- Opci3n de registraci3n: **Grabaci3n selectiva de la llamada habilitada**
- Perfil de registraci3n: **Perfil MediaSense11Recording**
- Fuente de registraci3n de los media: **Tel3fono preferido**

Nota: Necesidades del paso 7 de ser completado en todo el agente que ser3 registrado.

Paso 8. Navegue User Management (Administraci3n de usuario) > **usuario de la aplicaci3n**

- **Agregue nuevo**
- Proporcione un nombre: MediaSense11AXL

Consejo: En este momento si usted marca 5111 usted la oye sonar una vez, despu3s usted oye el silencio. Esto significa que usted puede trasladarse encendido a la configuraci3n de MediaSense

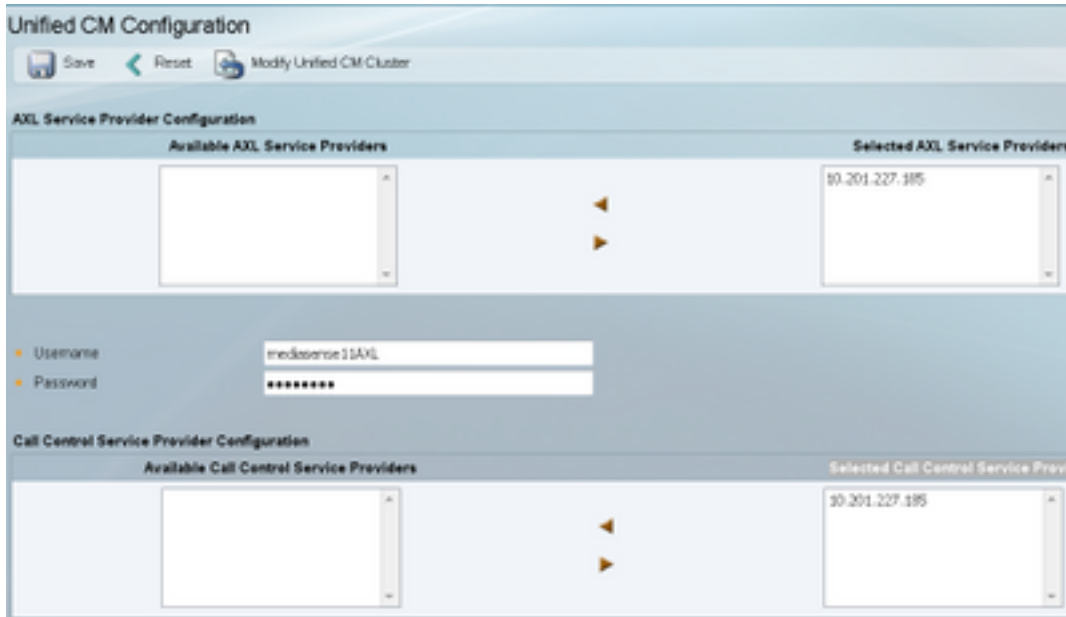
Configuraci3n de MediaSense

Paso 1. Login a la administraci3n de Cisco MediaSense

- <https://FQDN/oraadmin/Welcome.do>
- Navegue al **administrador > a la configuraci3n CM**
- **Agregue los proveedores de servicio seleccionados de Callmanager AXL y los proveedores**

de servicio seleccionados del Control de llamadas

- Proporcione el nombre de usuario y contraseña de la aplicación creada por el usuario en CUCM



Paso 2. Seleccione la administración de la delicadeza de Cisco de la lengüeta

- Ingrese la delicadeza **primaria** de Cisco IP del servidor o el nombre de host
- Ingrese la delicadeza **secundaria** de Cisco IP del servidor o el nombre de host

Paso 3. Navegue a la configuración de usuario de MediaSense API

- Ingrese a los usuarios que acceden la búsqueda de MediaSense y manejan las grabaciones

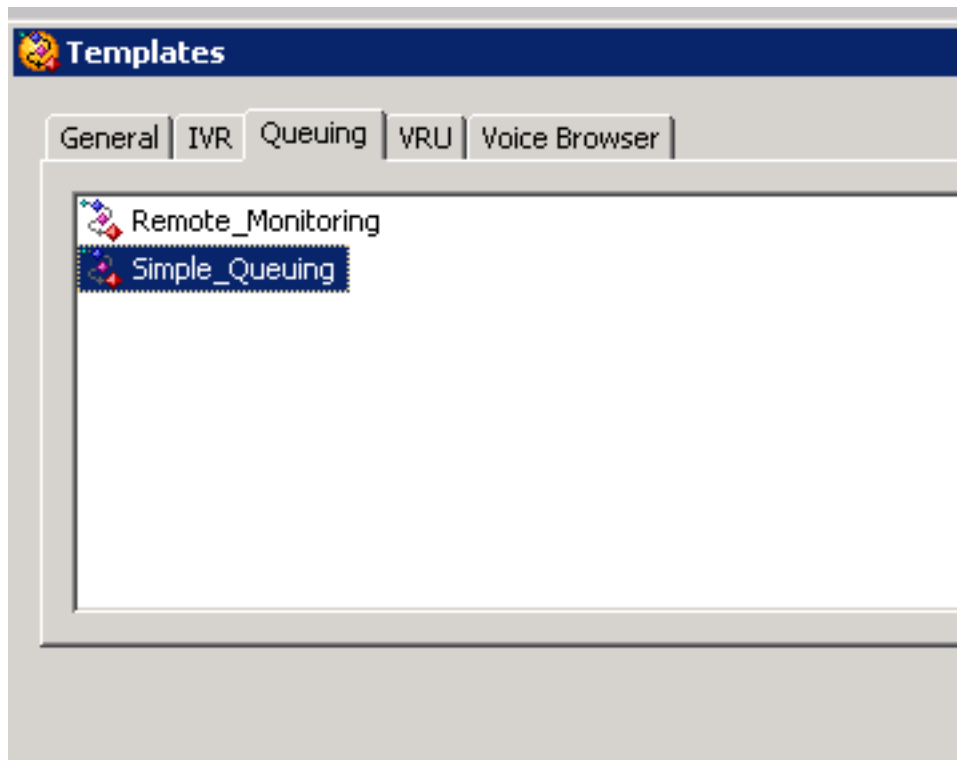
Paso 4. Navegue a la configuración de la llamada entrante

- Agregue nuevo
- Bajo regla agregue la dirección IP de CUCM y de la **acción del conjunto para registrar el audio solamente**

Configuración del script UCCX

Paso 1. Abra Cisco unificó la aplicación del editor CCX

- El File (Archivo) > New (Nuevo) selecciona la lengüeta de los Datos en espera > Simple_Queueing selecto



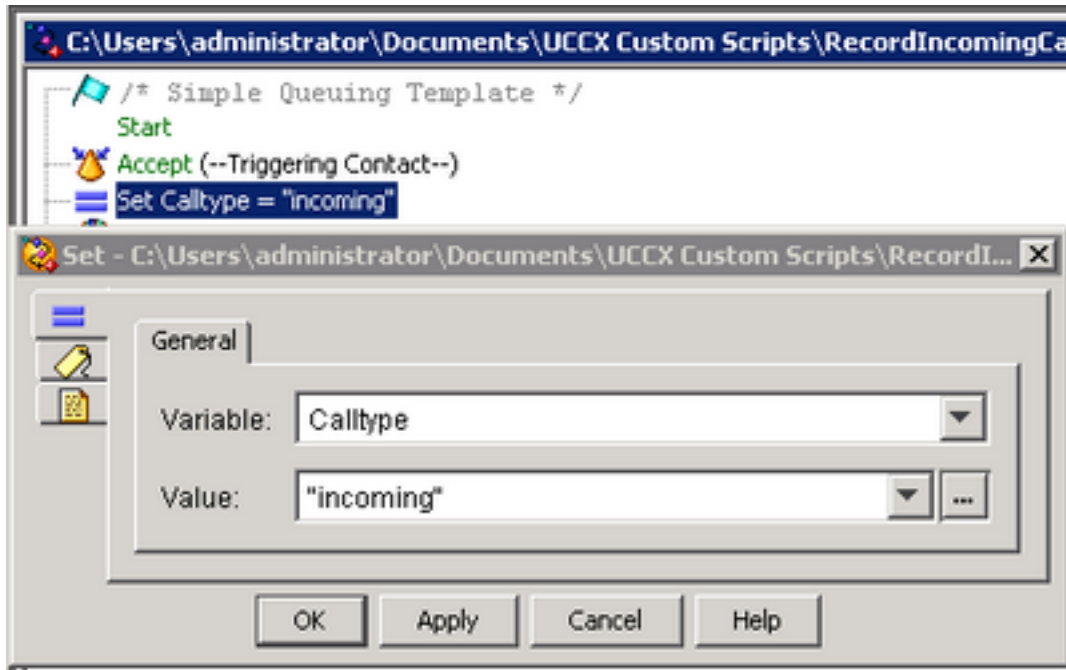
Paso 2. Cree una variable llamada Calltype

- Tipo: String (cadena)
- Nombre: Calltype
- Valor: utilice las citas como en la imagen

Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
Calltype	String	""	
resourceID	String	""	
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\VCDQueue...	Parameter
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\VCD\Welco...	Parameter
SRS_TempResou...	User	null	

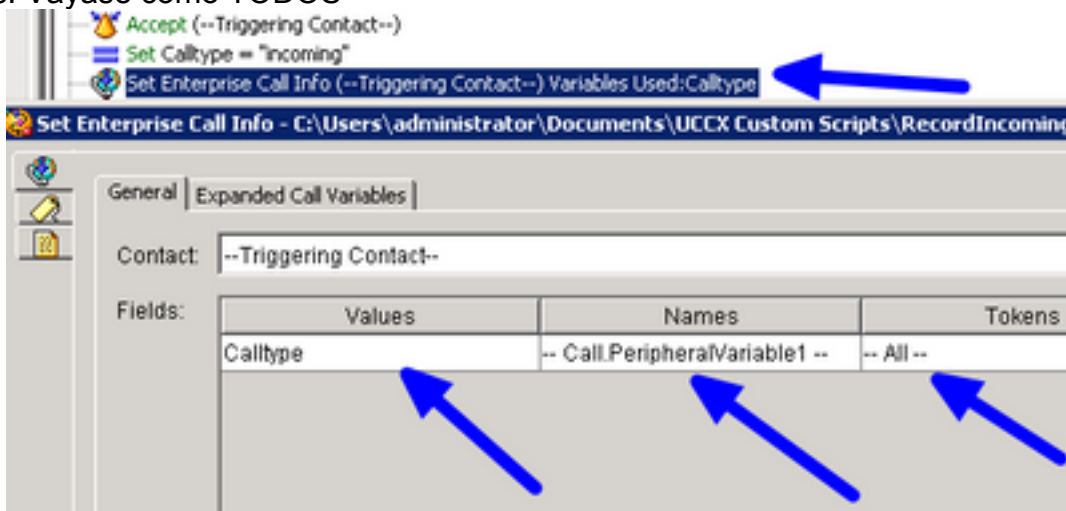
Paso 3. Agregue el conjunto bajo paso del validar

- El conjunto se puede encontrar bajo la ficha general
- Variable: Calltype
- Valor: entrante

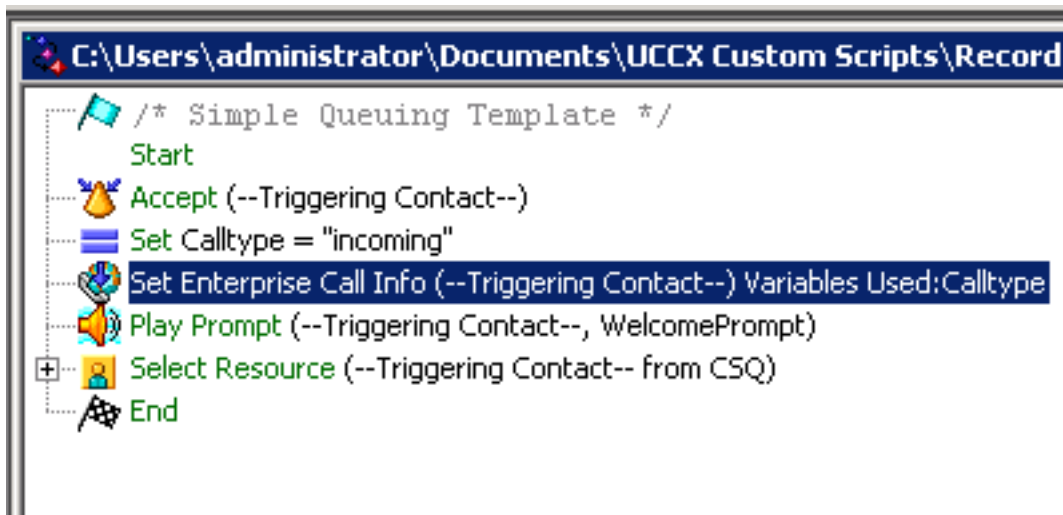


Paso 4. Agregue el paso determinado de la información de la llamada de la empresa bajo conjunto Calltype = entrante

- La información de la llamada de la empresa del conjunto se puede encontrar bajo lengüeta del contacto de la llamada
- Click derecho en la información de la llamada > las propiedades de la empresa del conjunto
- Valores: Calltype
- Nombre: Call.PeripheraVariable1
- Tokens: Váyase como TODOS



Paso 5. El script total de la versión parcial de programa parece esto:



Configuración de la administración de la delicadeza

Paso 1. Navegue a la administración de la delicadeza: https://FQDN o IP address:8445/cfadmin/container/?locale=en_US

Paso 2. Navegue a la lengüeta de las variables de llamada.

- Bajo nombre determinado de la visualización de la disposición izquierda de la columna del cuerpo de la llamada para igualar Calltype. Fije la variable para igualar callVariable1.
- Asegúrese que callVariable1 esté asignado solamente una vez y ése debe estar a Calltype

Call Header Layout

Display Name	Variable
Call Variable 5	callVariable5

Call Body Left-Hand Column Layout

Display Name	Variable	Delete?
BA AccountNumber	BAAccountNumber	X
BA Campaign	BACampaign	X
Calltype	callVariable1	X
Call Variable 2	callVariable2	X
Call Variable 3	callVariable3	X

Add Row

Paso 3. Navegue a la lengüeta de los flujos de trabajo

- Bajo el flujo de trabajo del manejo las acciones **seleccionan nuevo**
- Agregue los parámetros siguientes vistos en la imagen abajo.
- El URL debe ser igual

/finesse/api/Dialog/\${dialogId}

- El cuerpo debe tener este código:

```
<Dialog>
<requestedAction>START_RECORDING</requestedAction>
<targetMediaAddress>${extension}</targetMediaAddress>
</Dialog>
```

Edit Action

Name

Type

Handled by

Method

Location

Content Type

URL

Body

```
<Dialog>
<requestedAction>START_RECORDING</requestedAction>
<targetMediaAddress> extension ✖ </targetMediaAddress>
</Dialog>
```

Preview

Sample Data

dialogId

extension

URL

Body

```
<Dialog>
<requestedAction>START_RECORDING</requestedAction>
<targetMediaAddress></targetMediaAddress>
</Dialog>
```

Paso 4. Navegue a la lengüeta de los flujos de trabajo

- Bajo **maneje** nuevo selecto de los **flujos de trabajo**
- Cuándo realizar las necesidades de las acciones de igualar cuando se contesta una llamada
- Cómo aplicar las necesidades de las condiciones de igualar si se cumplen todas las condiciones
- Aquí `callVariable1 + es igual a + entrante`
- Seleccione el flujo de trabajo que usted creó debajo maneja las acciones del flujo de trabajo

Edit Workflow

Name: MSrecordings

Description: Selective recording Only records agents when logged

When to perform Actions: When a Call is answered

How to apply Conditions: If all Conditions are met

callVariable1 Is equal to incoming

Add Condition

Ordered List of Actions Add

Name	Type
Start Recording Action	HTTP_REQUEST

Paso 5. Navegue para combinar la lengüeta de los recursos

- Seleccione al equipo que necesita registrar solamente las llamadas entrantes y no las llamadas de salida
- Seleccione la lengüeta de los flujos de trabajo
- Agregue el flujo de trabajo creado en el paso 4

Resources for Helpdesk Team

Desktop Layout Phone Books Reason Codes (Not Ready) Reason Codes (Sign Out) Wrap-Up Reasons Workflows

List of Workflows Add

Name	Description
MSrecordings	Selective recording Only records agents when logged into fnesse

↑

↓

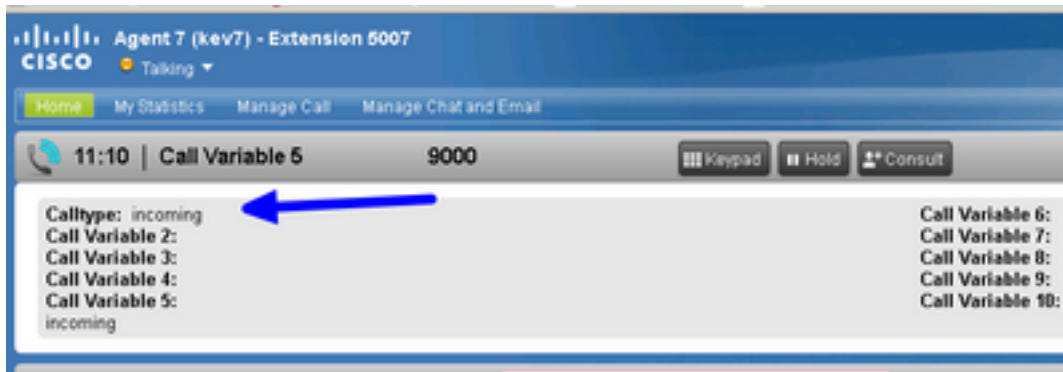
Verificación

- Usuario agente: kev7
- Extensión del agente: 5007
- Punta de la derrota CTI: 8460
- No extensionl DN del agente: 9000

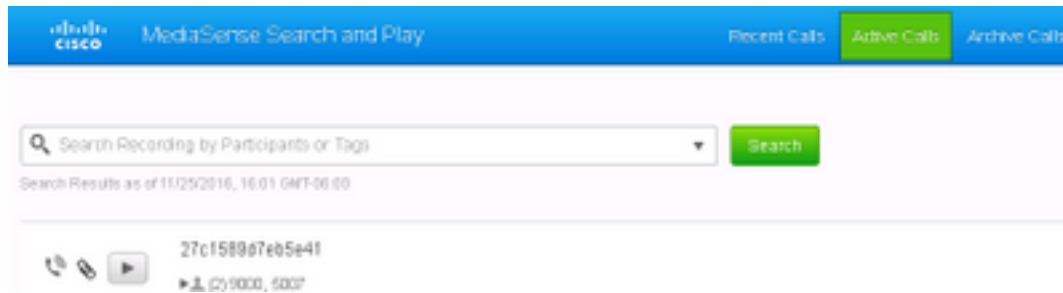
La llamada entrante del escenario 1. registra

El punto de ruta 8460 de los diales CTI del teléfono 9000 > el agente 7 con la extensión 5007 contesta a la llamada. Porque la llamada vino vía el script y los iguales de Calltype entrantes los iniciados y el MediaSense del flujo de trabajo de MSrecordings registra la llamada.

1. La imagen muestra que el Calltype es igual a entrante



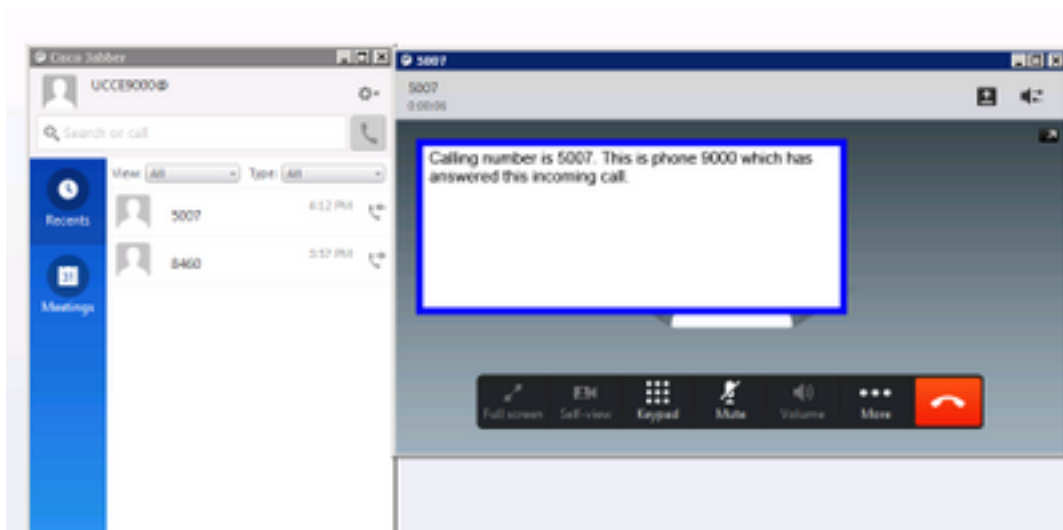
2. La grabación activa en MediaSense muestra la llamada registrada actualmente



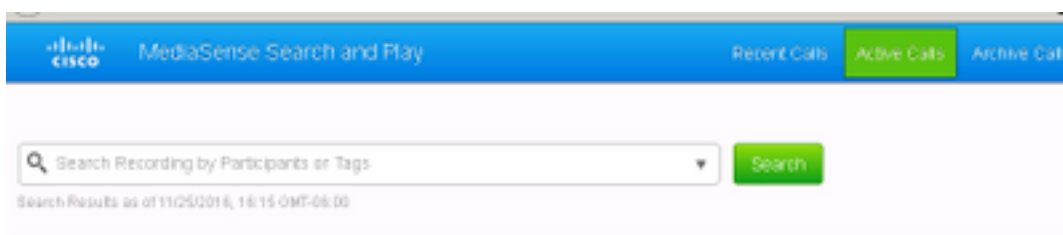
La llamada de salida del escenario 2 no registra

La llamada de salida del agente kev7 no es de registro. Esto es solamente verdad si los agentes no llaman el punto de ruta 8460 CTI.

1. El agente kev7 con la extensión 5007 llama DN 9000 directamente



2. Las "llamadas activas" en MediaSense son en blanco



Troubleshooting

1. Active el registro persistente.

- Navegue a: <https://FQDN:8445/desktop/locallog>
- Selecto **ingrese con el registro persistente**
- Reproduzca las llamadas entrante o saliente.
- Ingrese <https://FQDN:8445/desktop/locallog> otra vez.
- Utilice los registros de escritorio persistentes para buscar para el flujo de trabajo se crea que.
- Si se utiliza el SORBO temprano de la oferta INVITA, usted puede ver este **ERROR: Ponga a cero las pistas del tamaño** en las grabaciones en la página de la búsqueda y del juego.
Inhabilite el soporte temprano de la oferta para las llamadas de la Voz y del vídeo en el perfil del SORBO en CUCM para resolver este problema.