

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Diagrama de la red](#)

[Configuración](#)

[Verificación](#)

[Troubleshooting](#)

[Configuraciones no admitidas](#)

Introducción

Este documento describe a los usuarios finales cómo recorrer rápidamente con una configuración de servidor del administrador de comunicaciones (CM) y verificar que todas las configuraciones adecuadas para una empresa unificada del Centro de contacto (UCCE) /Cisco unificaran el Centro de contacto que la integración expresa (UCCX) con el CM existe. Si ninguno de estos configuraciones son incorrectas, después se espera que diversos diversos problemas ocurran (por ejemplo usted no puede controlar la línea del agente, usted recibe un error del Nombre distintivo (DN)/un error de la línea duplicados de la parte, y así sucesivamente). El Centro de Asistencia Técnica (TAC) pide la modificación de los parámetros si ninguno es incorrecto. Este documento es también necesario para las integraciones UCCX.

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que usted tiene agentes configurados con los DN configurados en el CM e integrados ya dentro de UCCE.

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

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

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 la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Configurar

Si sus agentes utilizan los teléfonos de las 8900 Series o de las 9900 Series, usted debe habilitar multilínea en el periférico del administrador de las Comunicaciones unificadas. Puesto que esta opción de configuración es una opción periférico-ancha, si usted habilita multilínea para incluso un agente que utiliza un teléfono de las 8900 Series o de las 9900 Series entonces usted debe habilitarlo para todos los agentes. Usted debe configurar todos los teléfonos con estas configuraciones:

¿? Fije el número máximo de llamadas a 2.

¿? Fije el activador ocupado a 1.

Diagrama de la red

UCCE y el CM configurados con un tipo de “PGUser” se asociaron en los ambos lados.

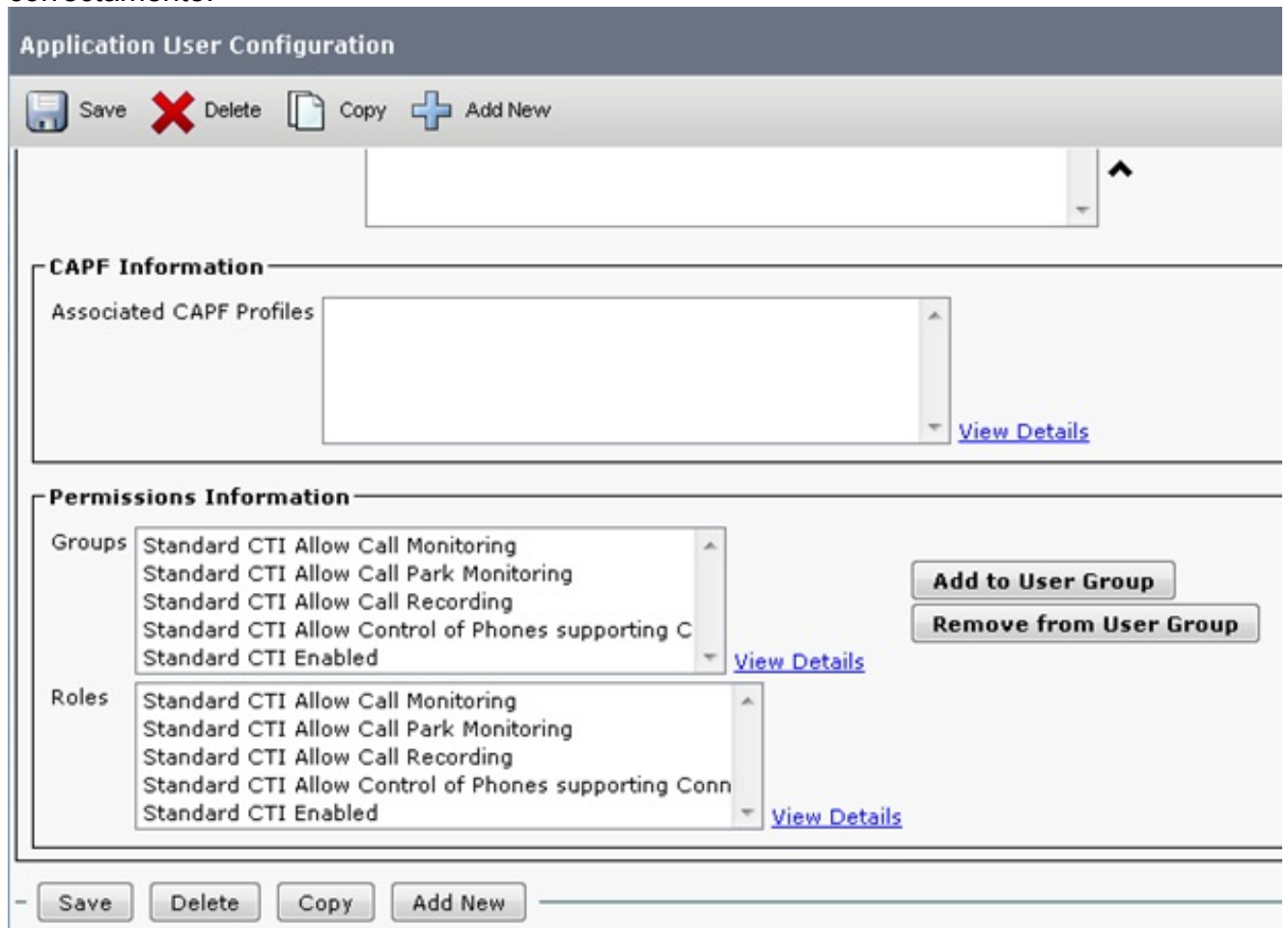
Configuración

1. Marque que configuran al usuario de la aplicación, no un usuario final, para la conexión entre el CM y el UCCE/UCCX. Se ha requerido la configuración del usuario de la aplicación desde que fue introducida detrás en la versión 5.x CM. Tal y como se muestra en de este ejemplo, hay un “pguser” configurado dentro del usuario de la aplicación y no del usuario final. Esto es muy importante.

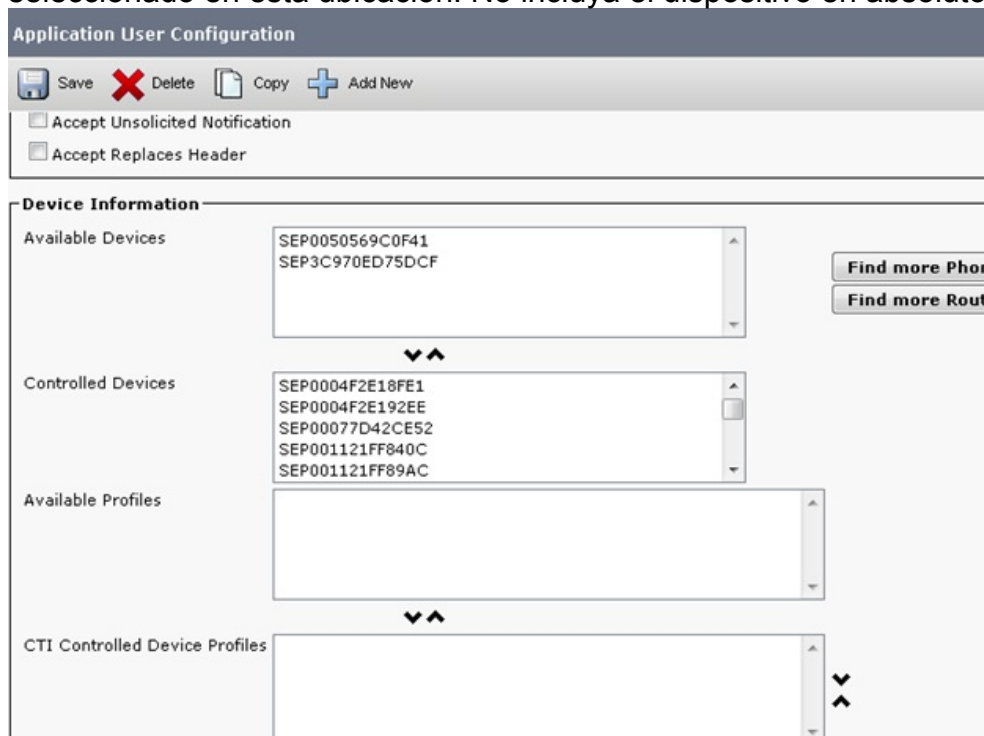
The screenshot displays the Cisco Unified CM Administration web interface. The top navigation bar includes 'System', 'Call Routing', 'Media Resources', 'Advanced Features', 'Device', 'Application', 'User Management', 'Bulk Administration', and 'Help'. The 'User Management' menu is open, showing options 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 selected. Below the navigation, the 'Find and List Application Users' section is visible, showing '11 records found'. A search filter is set to 'User ID begins with'. The table below lists various application users, including 'CCMAdministrator', 'CCMQRTSecureSysUser', 'CCMQRTSysUser', 'CCMSysUser', 'CUCService', 'IPMASecureSysUser', 'IPMASysUser', 'TabSyncSysUser', 'WDSecureSysUser', 'WDSysUser', and 'pguser'. The 'pguser' entry is highlighted.

2. Asegúrese de que el usuario de la aplicación tenga las asociaciones correctas en la sección de información de los permisos. Los cinco grupos y papeles seleccionados aquí son los únicos grupos/papeles que se deben seleccionar para el amplia mayoría de las integraciones. Si sea necesario, deje TAC hacer esa recomendación. No elija “CTI estándar permiten el control la selección de todos los dispositivos” porque esto causa otros

problemas. El “CTI estándar permite el control de los teléfonos que soportan Xfer conectado y la selección del conf” es necesaria para que más nuevos modelos del teléfono del SORBO trabajen correctamente.



3. Asegúrese que los teléfonos estén seleccionados en la ubicación de los “dispositivos controlados”. Sin embargo si el agente abre una sesión vía la movilidad de la extensión, asegúrese de que el perfil de la movilidad de la extensión en vez del dispositivo esté seleccionado en esta ubicación. No incluya el dispositivo en absoluto.



4. Verifique que el cluster CM tenga solamente el solo agente DN y no ninguna otra forma de ese DN en absoluto en el cluster. Elija el **ruteo de llamadas > el informe > el hallazgo de la ruta Plan** (o busque en el DN exacto con el cual el agente abre una sesión). El DN debe aparecer solamente una vez. Las restricciones importantes se enumeran aquí: Los DN duplicados no se soportan Los DN duplicados con diversas divisiones no se soportan Call park (Detención de llamadas) y atención de llamadas no se soporta No soportan a los grupos Hunt Los puntos de ruta del Integración de telefonía de computadora (CTI) y los puertos CTI deben nunca ser duplicados porque ese causa los problemas

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	7937 SEP0004F2E192EE
1001		Directory Number	8945 SEP649EF3C22EE2
1001		Directory Number	8945 SEP649EF3C22EE2
1002		Directory Number	8945 SEP001121FF89AC
1003		Directory Number	8921 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

Good (arrow pointing to 1002)

Bad (arrow pointing to 1005)

5. Marque la configuración de DN para el “número máximo de llamadas” y de “activador ocupado”. El “número máximo de llamadas” debe siempre ser 2 y el “activador ocupado” debe siempre ser 1 para cualquier agente DN UCCE. Si algunos otros números están presentes, cuente con diversos diversos problemas (los errores de la línea compartida cuando usted inicia sesión, los agentes reciben las varias llamadas pero no pueden manejarlas, y así sucesivamente). Para verificar estos valores, haga clic el teléfono del

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 y elija el agente DN. Users Associated with Line

Verificación

Actualmente, no hay un procedimiento de verificación disponible para esta configuración.

Troubleshooting

Actualmente, no hay información específica de troubleshooting disponible para esta configuración.

Configuraciones no admitidas

La atención de llamadas y Call park (Detención de llamadas) no se soporta con las Extensiones monitoreadas UCCE/UCCX. No soportan a los grupos Hunt tampoco.