

# Integración UCCE con el ejemplo de configuración CM

## 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 the Cisco logo, the title "Cisco Unified CM Administration For Cisco Unified Communications Solutions", and the user "CCMAdministrator". The main menu has tabs for System, Call Routing, Media Resources, Advanced Features, Device, Application, User Management, Bulk Administration, and Help. The "User Management" tab is active, showing the "Find and List Application Users" page. A dropdown menu is open over the "User Management" tab, listing options: Credential Policy Default, Credential Policy, Application User (highlighted), End User, Role, User Group, User/Phone Add, Application User CAPF Profile, End User CAPF Profile, and SIP Realm. The main content area shows "11 records found" and a table of application users. The table has a search filter "Find Application User where User ID begins with" and a "Find" button. The table lists users such as CCMAdministrator, CCMQRTSecureSysUser, CCMQRTSysUser, CCMSysUser, CUCService, IPMAMSecureSysUser, IPMASysUser, TabSyncSysUser, WDSecureSysUser, WDSysUser, and pguser. At the bottom, there are buttons for "Add New", "Select All", "Clear All", and "Delete Selected".

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.

**Application User Configuration**

Save Delete Copy Add New

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

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](#)

Save Delete Copy Add New

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.

## 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 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 soportan 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
<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
<input type="checkbox"/>	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. 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 agente y elija el agente

### 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 >
<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*	2
Busy Trigger*	1

---

**Forwarded Call Information Display on Device SEP006440B57F71**

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

---

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.