

Voz (CVP) RecordAgentGreeting porta de Cisco con la delicadeza

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Limitación de la Disponibilidad de registro del botón del saludo del agente en los escritorios de la delicadeza](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe los pasos necesarios para configurar el saludo porta unificado del agente de la voz del cliente (CVP) con los escritorios del agente de la delicadeza.

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Saludo completo unificado del agente de la solución del protocolo de Internet de la sesión del CVP (SORBO)
- Scripting unificado de la empresa del Centro de contacto (UCCE)
- Configuraciones unificadas del saludo del agente
- Escritorio del agente de la delicadeza
- Administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco (CUCM)

Componentes Utilizados

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

- Solución completa del SORBO del CVP con las funciones del saludo del agente en un despliegue embalado de la empresa del Centro de contacto (PCCE) en un laboratorio.
- Delicadeza 10.X

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.

Limitación de la Disponibilidad de registro del botón del saludo del agente en los escritorios de la delicadeza

La limitación de la Disponibilidad de registro del botón del saludo del agente en el escritorio de la delicadeza causa los problemas con las funciones de RecordAgentGreeting con el CVP unificado.

Solución

Los controles de RecordAgentGreeting no se pueden habilitar del escritorio de la delicadeza. Después de que se haya completado la configuración necesaria de antemano, configure las funciones de escritorio de la grabación de la delicadeza con estos pasos.

Paso 1. Navegue al **administrador de configuración** o a la página de administración **unificada de la empresa del Centro de contacto** (UCCE) que depende de su despliegue UCCE o PCCE.

Paso 2. Cree el tipo de llamada **FinesseAG**.

Paso 3. Cree el Número marcado de encargo (e.g.: 66666623) y asocian el tipo de llamada creado en el paso 2.

Paso 4. El Número marcado se asocia al Routing Client del administrador de llamada tal y como se muestra en de esta imagen.

Department	<input type="text" value="Global"/>	<input type="button" value="Q"/>
* Dialed Number String	<input type="text" value="66666623"/>	
Description	<input type="text"/>	
Routing Type	<input type="text" value="Internal Voice"/>	<input type="button" value="↕"/>
Media Routing Domain	<input type="text" value="Cisco_Voice"/>	<input type="button" value="Q"/>
Call Type	<input type="text" value="FinesseAG"/>	<input type="button" value="x"/> <input type="button" value="Q"/>
Dialed Number Record(s)	ucm.66666623	

Paso 5. Cree un punto de ruta del Integración de telefonía de computadora (CTI) (66666623) en CUCM.

Paso 6. Asocie CTIRP (punto de ruta) al pguser (el pguser es el usuario de la aplicación que usted creó para su integración UCCE a CUCM).

Paso 7. Confirme CTIRP se registra tal y como se muestra en de esta imagen.

Device Information

Registration: Registered with Cisco Unified Communications Manager CMPUB
IPv4 Address: 10.86.177.110
 Device is trusted

Device Name*: 66666623
Description: 66666623
Device Pool*: Default [View Details](#)
Common Device Configuration: < None > [View Details](#)
Calling Search Space: < None >
Location*: Hub_None
User Locale: < None >
Media Resource Group List: < None >
Network Hold MOH Audio Source: < None >
User Hold MOH Audio Source: < None >
Use Trusted Relay Point*: Default
Calling Party Transformation CSS: < None >
Geolocation: < None >
 Use Device Pool Calling Party Transformation CSS

Association

7718 Line [1] - 66666623 (no partition)
7719
7718 Line [2] - Add a new DN
7719

Paso 8.

- Este paso se debe configurar como parte del flujo de llamada completo del CVP. Por abandono, utilizan al patrón de ruta **8881111000** para el saludo del agente.
- Cree al patrón de ruta **8881111000** en CUCM y asóciése al CVP vía el trunk del SORBO tal y como se muestra en de esta imagen.

Save Delete Copy Add New

Status

Status: Ready

Pattern Definition

Route Pattern*

Route Partition

Description

Numbering Plan

Route Filter

MLPP Precedence*

Apply Call Blocking Percentage

Resource Priority Namespace Network Domain

Route Class*

Gateway/Route List* [\(Edit\)](#)

Route Option

Route this pattern

Block this pattern

Call Classification*

External Call Control Profile

Allow Device Override Provide Outside Dial Tone Allow Overlap Sending Urgent Priority

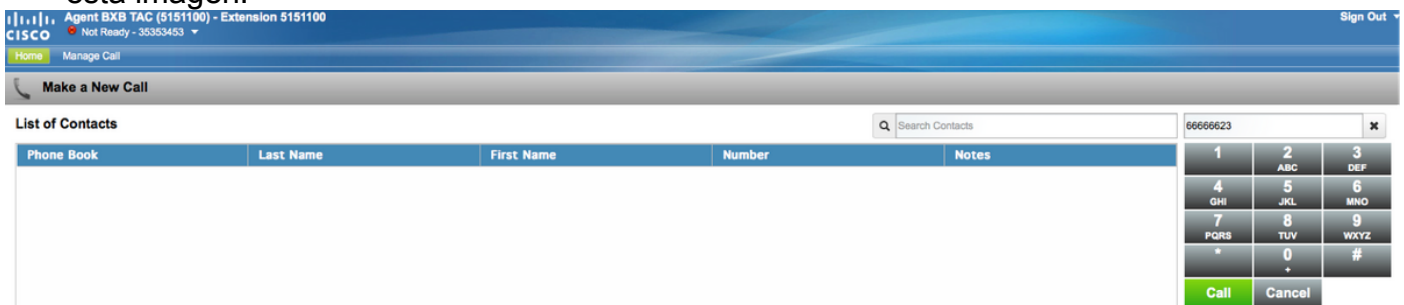
Require Forced Authorization Code

Authorization Level*

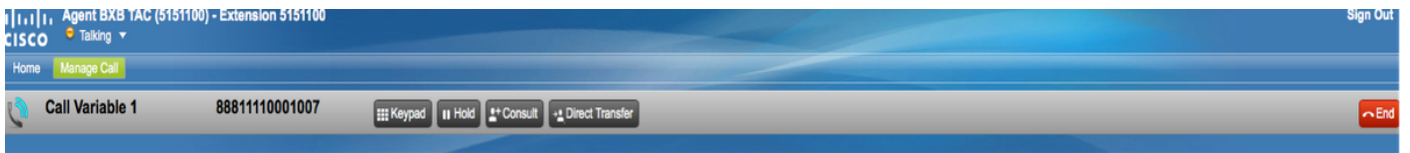
Require Client Matter Code

Paso 9.

- Navegue al **escritorio del agente** y al registro de la **delicadeza** en el agente en la delicadeza.
- Haga una llamada a CTIRP **66666623**.
- Usted puede ser que cree una entrada de la guía telefónica para los agentes para acceder fácilmente el CTIRP usando la administración de la delicadeza tal y como se muestra en de esta imagen.



Paso 10. La llamada está conectada con RecordAgentGreetingApplicaton tal y como se muestra en de esta imagen.



Paso 11. Una vez que el agente conecta con la aplicación del saludo del agente, siga las instrucciones de la aplicación para registrar y salvar el **saludo del agente**. El saludo del agente se guarda en la ubicación del File Transfer Protocol (FTP) configurada para el CVP tal y como se muestra en de esta imagen.

