

Supervisión remota en el Cisco Unified Contact Center Express 8.x

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Supervisión Remota](#)

[Aplicación de la supervisión remota de la configuración](#)

[Agregue los activadores de la aplicación](#)

[Cree a un supervisor de la supervisión remota](#)

[Asigne los recursos y los CSQ a un supervisor](#)

[Vea CSQ ID del CCX unificado](#)

[Comience el paso de monitor](#)

[Problemas en la supervisión y la grabación de la llamada](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

La característica expresa unificada de la supervisión remota del Centro de contacto (CCX) permite que un supervisor llame a cualquier sitio, en donde el supervisor tiene un perfil del usuario del administrador de las Comunicaciones unificadas (CM), y monitoree la conversación de un agente.

Cuando usted, pues un supervisor, monitorea una conversación, usted puede oír todos los partidos en la llamada. Los partidos no tendrán ninguna indicación que usted está monitoreando la llamada. Usted no puede unirse a la llamada o ser oído por los partidos. Esto se refiere como monitoreo silencioso.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco
- Cisco Unified Contact Center Express

Componentes Utilizados

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

- Cisco Unified Contact Center Express 8.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.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Supervisión Remota

Esta aplicación, disponible cuando usted compra **unificó el premio CCX**, permite que un supervisor monitoree la conversación de un agente. Con la supervisión remota, usted puede elegir monitorear una llamada de cualquiera de estas maneras:

- Por el recurso (agente) — En este caso, usted identifica el recurso por la extensión del agente. Si el agente está en una llamada, el monitorear comenzará inmediatamente. Si el agente no está en una llamada, el monitorear comenzará cuando el agente se presenta con una llamada (es decir, cuando el teléfono del agente suena) o cuando el agente inicia una llamada (es decir, cuando va el teléfono del agente descolgado).
- Por la cola de servicios del contacto (CSQ) — En este caso, usted monitoreará la llamada de un agente que pertenezca al CSQ. Cuando usted monitorea por el CSQ, usted selecciona el CSQ de un menú. Cuando una llamada se presenta a un agente que pertenezca al CSQ seleccionado, el monitorear comenzará para ese agente y llamada.

Aplicación de la supervisión remota de la configuración

Usted debe configurar las aplicaciones de la supervisión remota cuando usted quiere utilizar la característica de la supervisión remota para permitir que un supervisor monitoree la conversación de un agente. Complete estos pasos para lograr la tarea:

1. Del CCX unificado barra de menú Administration (Administración), elija las **aplicaciones > la Administración de aplicación**.



Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Application Management
Script Management
Prompt Management
Grammar Management
Document Management
AAR Management

Copyright © 1999-2011 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved

This product contains cryptographic features and is subject to United States and local country laws governing distributors and users are responsible for compliance with U.S. and local country laws. By using this product

A summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at: <http://www.cisco.com>

If you require further assistance please contact us by sending email to export@cisco.com.

2. El teclado **agrega** nuevo.



Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Application Management

Add New Refresh All

Status

7 records found

Application List

Name	ID	Type
voice	2	Cisco Script Applicati
Naveen	1	Cisco Script Applicati
Busy	4	Busy
ring no answer	5	Ring-No-Answer
Naveen2	3	Cisco Script Applicati
Expert	0	Cisco Script Applicati
voice OB	6	Cisco Script Applicati

Add New

Refresh All

El agregar que una página web de la nueva aplicación se abre.



Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Add A New Application



Next



Cancel

Select the type of application you would like to create:

Application Type*

Cisco Script Application

Next

Cancel



*- indicates required item

- Elija la **Aplicación de secuencia de comandos de Cisco** Application type (Tipo de aplicación) del menú desplegable, después haga clic **después**. La página web de la Aplicación de secuencia de comandos de Cisco aparece.



Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Cisco Script Application



Add



Cancel



Back to Application List

Status



Status : Ready

Triggers can be added after application is created.

Name *

Remote Monitor

ID*

7

Maximum Number of Sessions*

4

Script*

SSSCRIPT[rmon.aef]

Edit

AuthenticationRetry

3

welcomePrompt

SSA/welcomeRmon

Show Prompts

Description

Enabled

Yes No

Default Script

- System Default -

Edit

Add

Cancel

Back to Application List



*- indicates required item

- Utilice esta página web para especificar estos campos: Nombre — Un nombre para la aplicación. Esto es un campo obligatorio. ID — Valide el ID automático-generado, o ingrese un ID único. Esto es un campo obligatorio. Número máximo de sesiones — La cantidad máxima de sesiones simultáneas que las sesiones de la supervisión permiten. Esto es un campo obligatorio. Script — Seleccione un script del remote monitor o un rmon.aef

personalizado de la lista desplegable. Descripción — Utilice el tabulador para poblar automáticamente este campo. Habilitado — (botón de radio) valide sí (el valor por defecto). Omita el script — Valide el valor predeterminado del sistema. Se ejecuta el script predeterminado si un error ocurre con el script configurado de la aplicación.

5. Haga clic en Add (Agregar). La página web de la supervisión remota restaura visualizar el siguiente mensaje bajo barra de estado y el nuevo enlace hipertexto del activador del agregar aparece en la barra de navegación izquierda: `The operation has been executed successfully`

[Agregue los activadores de la aplicación](#)

Después de agregar una nueva aplicación de Cisco, usted necesita agregar uno o más activadores de modo que la aplicación pueda responder las llamadas de telefonía unificadas y los pedidos de HTTP CM/Unified CME. Los activadores son las señales especificadas que invocan los scripts de la aplicación en respuesta a los contactos entrantes. El sistema unificado CCX utiliza los activadores unificados de la telefonía CM/Unified CME para accionar las respuestas a las llamadas telefónicas y a los activadores HTTP para responder a los pedidos de HTTP.

Usted puede utilizar cualquiera de dos métodos para agregar un activador a una aplicación:

- Agregue el activador de la página web de la aplicación de Cisco.
- Agregue el activador de las páginas web unificadas de la telefonía CM/Unified CME o de los activadores HTTP disponible desde el menú del subsistema.

Un activador HTTP es el Relative URL que un usuario ingresa en el buscador del cliente para comenzar la aplicación. Usted puede cargar las plantillas extensibles de la transformación del lenguaje del estilo (XSLT) o las plantillas de las páginas del servidor Java (JSP) para servir como su activador HTTP.

Esta trayectoria es un ejemplo de una petición HTTP-accionada (usando el nombre “/hello del activador HTTP ”):

```
http://www.appserver.acme.com:9080/hello
```

En este ejemplo, el URL comienza la aplicación con el activador “/hello” HTTP en un servidor Web que se ejecuta en el puerto 9080 con el nombre del host `www.appserver.acme.com`. Usted puede agregar el activador HTTP de la página web de la Aplicación de secuencia de comandos de Cisco o agregar el activador del subsistema HTTP.

Nota: El siguiente paso es crear a un supervisor de la supervisión remota y asignar los recursos y los CSQ al supervisor.

[Cree a un supervisor de la supervisión remota](#)

Complete estos pasos para crear a un supervisor de la supervisión remota:

1. Del CCX unificado barra de menú Administration (Administración), elija las **herramientas > User Management (Administración de usuario) > opinión de la capacidad del supervisor**.



2. La página web de la configuración de usuario abre visualizar la lista en dos cristales. El panel izquierdo visualiza la lista de los supervisores unificados existentes CCX y el panel derecho visualiza la lista de usuarios disponibles.



User Configuration



Update



Clear



Back to User List

Status



Ready

Search

Cisco Unified CCX Supervisor*

uccxadmin
3333

Available Users

1000
3434
51302455
6666
ammu
appu
malu
naveen
one
ramki
tappu

Update

Clear

Back to User List



*- indicates required item



If the search returns more than 75 Cisco Unified CM Users, the first 75 would be displayed. Please refine your search if needed.

Cambie a los usuarios como sea necesario usando la flecha en cualquier dirección. Sus cambios se visualizan dinámicamente en esta página y son eficaces inmediatamente.

3. Relance este proceso según las necesidades para asignar la capacidad del supervisor para más de un usuario.

[Asigne los recursos y los CSQ a un supervisor](#)

Para asignar los recursos y los CSQ a un supervisor, utilice la página web de la configuración del remote monitor. De esta página, usted puede asignar a un supervisor una lista de recursos y de CSQ que a le se permita monitorear. Complete estos pasos para lograr la tarea:

1. Del CCX unificado barra de menú Administration (Administración), elija los **subsistemas > RmCm > el remote monitor**.



Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications **Subsystems** Wizards Tools Help

Cisco Unified
System version: 8.5.1.10

- Cisco Unified CM Telephony
- RmCm
- Outbound
- Database
- HTTP
- eMail
- Cisco Media
- MRCP ASR
- MRCP TTS

- Skills
- Resources
- Resource Groups
- Contact Service Queues
- RmCm Provider
- Assign Skills
- Remote Monitor**
- Agent Based Routing Settings
- Teams

Copyright © 1999-2011 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

This product contains cryptographic features and is subject to United States export control laws. Cisco distributors and users are responsible for compliance with U.S. and international export laws and regulations.

A summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at: <http://www.cisco.com/w>
If you require further assistance please contact us by sending email to export@cisco.com.

Nota: La página web del remote monitor se abre para visualizar el supervisor, el nombre, y la identificación del usuario de los usuarios unificados CM que son los supervisores unificados CCX.

- Haga clic un valor de la identificación del usuario. Esto es usuario configurado unificado CM como supervisor unificado CCX.

Cisco Unified CCX Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications **Subsystems** Wizards Tools Help

Remote Monitor

Status

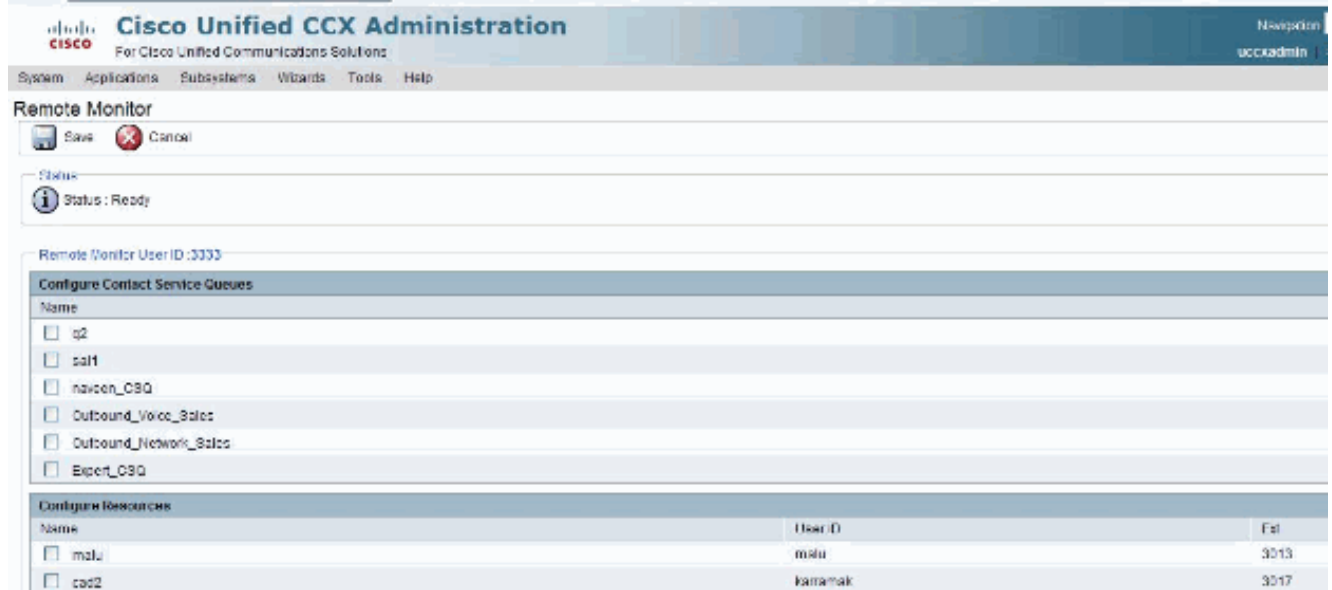
i 1 records found

Remote Monitoring Supervisors List

Supervisor

- Utilice esta página web para especificar estos campos: Entre en contacto el nombre de las

colas de servicios — (casilla de verificación.) el CSQ nombra al supervisor puede monitorear. Recursos — (casilla de verificación.) Identificaciones del usuario de los agentes que el supervisor puede monitorear.

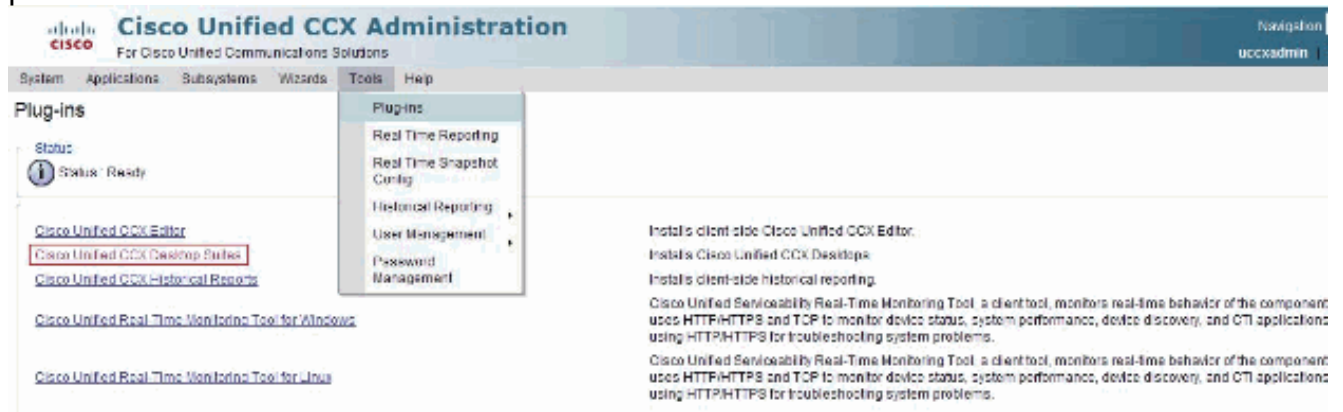


4. **Actualización del teclado** para aplicar los cambios. El supervisor puede ahora acceder la página web unificada del supervisor CCX y ver los CSQ y los agentes permitidos. **Nota:** Al ejecutar el script de la supervisión remota, usted puede ser que necesite proporcionar un CSQ ID. Este ID internamente se genera y es solamente visible en la página unificada del supervisor CCX.

[Visión CSQ ID del CCX unificado](#)

Complete estos pasos para ver CSQ ID de la página web unificada del supervisor CCX:

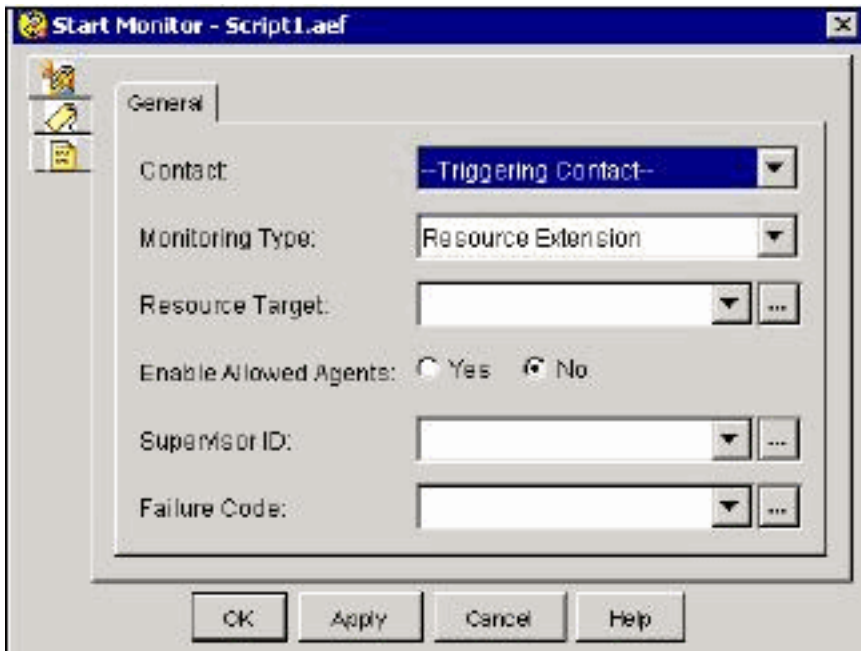
1. De la página web unificada del supervisor CCX, inicie sesión como el supervisor de la supervisión remota.
2. Elija las **herramientas > los enchufes del CCX unificado** barra de menú Administration (Administración).
3. Haga clic **Cisco unificó el enlace hipertexto de escritorio de las habitaciones CCX.**
4. Haga clic el enlace hipertexto de la **visión CSQ** para ver los CSQ permitidos.



La columna CSQ ID muestra a valor ID que usted debe ingresar para el CSQ que usted seleccionó en el paso de monitor del comienzo.

Comience el paso de monitor

De la aplicación del Customer Response Solutions, utilice el paso de monitor del comienzo para comenzar una sesión de la supervisión remota.



- Contacto — Entre en contacto que realizará la supervisión remota.
- Monitorear el tipo: Extensión del recurso — La extensión del agente realizará a la supervisión remota. Cola de servicios del contacto — El CSQ realizará a la supervisión remota.
- Blanco del recurso — Variable o expresión que indica la extensión del recurso o la cola de servicios del contacto que se monitorearán.
- Agentes permitidos permiso — El habilitar/que inhabilitaba de la casilla de verificación la función de seguridad que permite solamente los agentes se asoció al supervisor remoto que se monitoreará. La configuración predeterminada es que ningunos agentes pueden ser monitoreados.
- Supervisor ID — Identificación del usuario que identifica al supervisor.
- Código de falla — Variable usada para salvar el código de motivo en caso de error del paso.

Problemas en la supervisión y la grabación de la llamada

Problema

Los problemas intermitentes con la grabación de la llamada y la herramienta de supervisión se experimentan. Cuando una llamada es activa en el escritorio del agente, y cuando usted hace clic en el botón de tarea para registrar la llamada, hay un retardo. Este retardo es seguido por un mensaje de error que expone que ocurrió un error. Refiera a los registros para más información.

Solución

Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Si hay más de un servidor IPCC se asegure la información de LDAP para una del IPCC que los servidores están consiguiendo poblaron en el **ldap del calabrio**.

2. Pare el servicio de monitoreo de VoIP en el segundo nodo.
3. Recomience el servicio de monitoreo de VoIP en el primer nodo.
4. Comience el servicio de monitoreo de VoIP en el segundo nodo.
5. Recomience los servicios de escritorio de la grabación y de las estadísticas también en ambos los Nodos.

Información Relacionada

- [Configuración y Despliegue del Monitoreo Silencioso y la Grabación en CRS](#)
- [Ejemplo de configuración del \(SPAN\) del Catalyst Switched Port Analyzer](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)