

Configurez le processus basé sélectif pour des appels entrant sur la finesse

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Configurez](#)

[Configurations](#)

[Configuration CUCM](#)

[Configuration de MediaSense](#)

[Configuration de script UCCX](#)

[Configuration de gestion de finesse](#)

[Vérifiez](#)

[L'appel entrant du scénario 1. enregistre](#)

[L'appel sortant du scénario 2 n'enregistre pas](#)

[Dépannez](#)

Introduction

Ce document décrit comment configurer un processus de finesse pour enregistrer des appels d'arrivée à MediaSense.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande ont la connaissance de ces thèmes :

- Le Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) avec l'enregistrement autorisé
- Finesse
- MediaSense
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

[Composants utilisés](#)

- UCCX 10.6
- CUCM 10.5
- MediaSense 11.0
- Éditeur de Cisco Unified CCX

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont

démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est vivant, assurez-vous que vous comprenez l'impact potentiel de n'importe quelle commande.

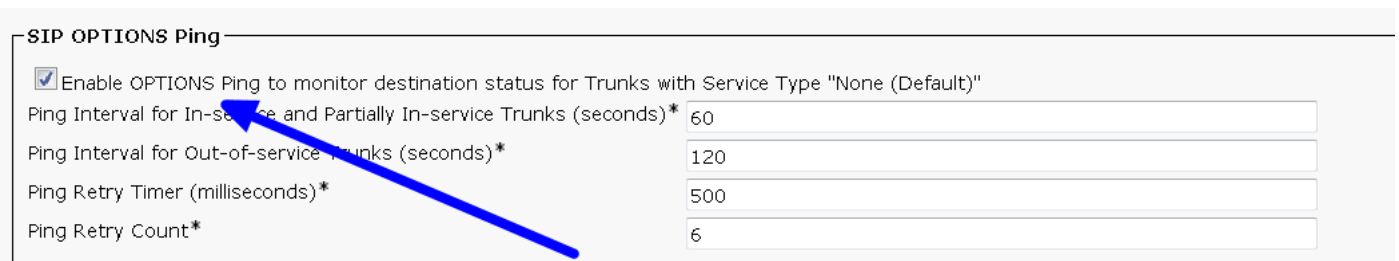
Configurez

Configurations

Configuration CUCM

Étape 1. Naviguez vers le **périphérique > les paramètres de périphérique > le profil de SIP**

- Choisi **ajoutez nouveau**
- Fournissez un nom : **MediaSense11**
- Sous le **ping d'options de SIP** : **Les OPTIONS d'enable** cinglent pour surveiller l'état de destination pour des joncteurs réseau avec le type de service aucun (le par défaut)



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

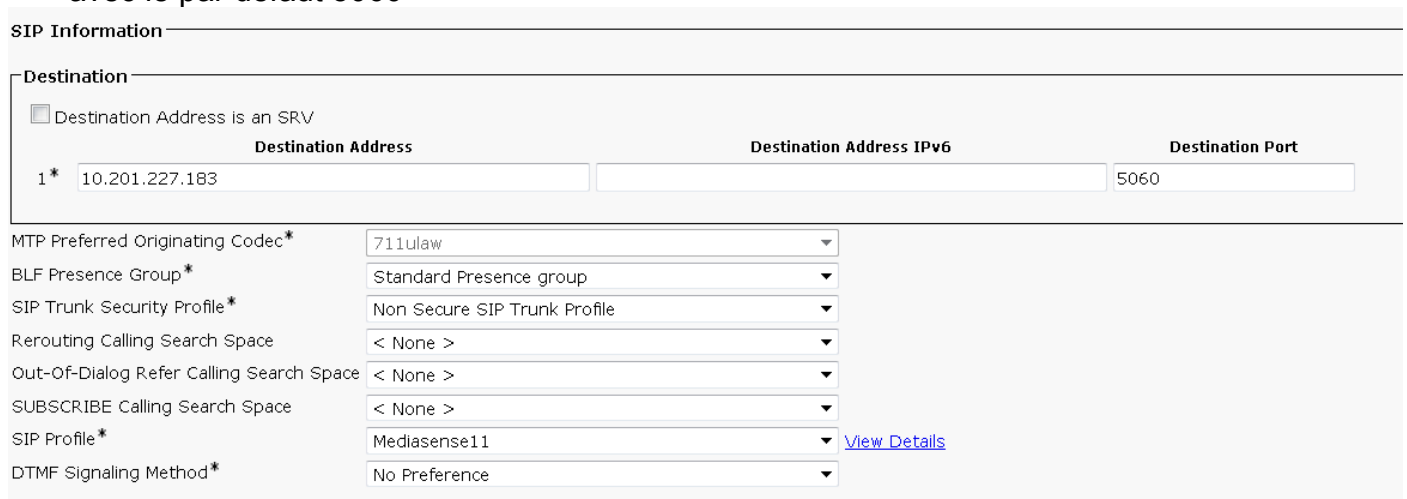
Ping Interval for Out-of-service Trunks (seconds)* 120

Ping Retry Timer (milliseconds)* 500

Ping Retry Count* 6

Étape 2. Naviguez pour sélectionner le **périphérique > le joncteur réseau dans la gestion d'Unified CM > ajoutent nouveau**

- Type de joncteur réseau : **Joncteur réseau de SIP**
- Périphérique Protocol : **SIP**
- **Passage** choisi sur toute la case d'option active de Noeuds d'Unified CM
- Sous l'**adresse de destination** de l'information de SIP, écrivez l'adresse IP de MediaSense avec le par défaut 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 >

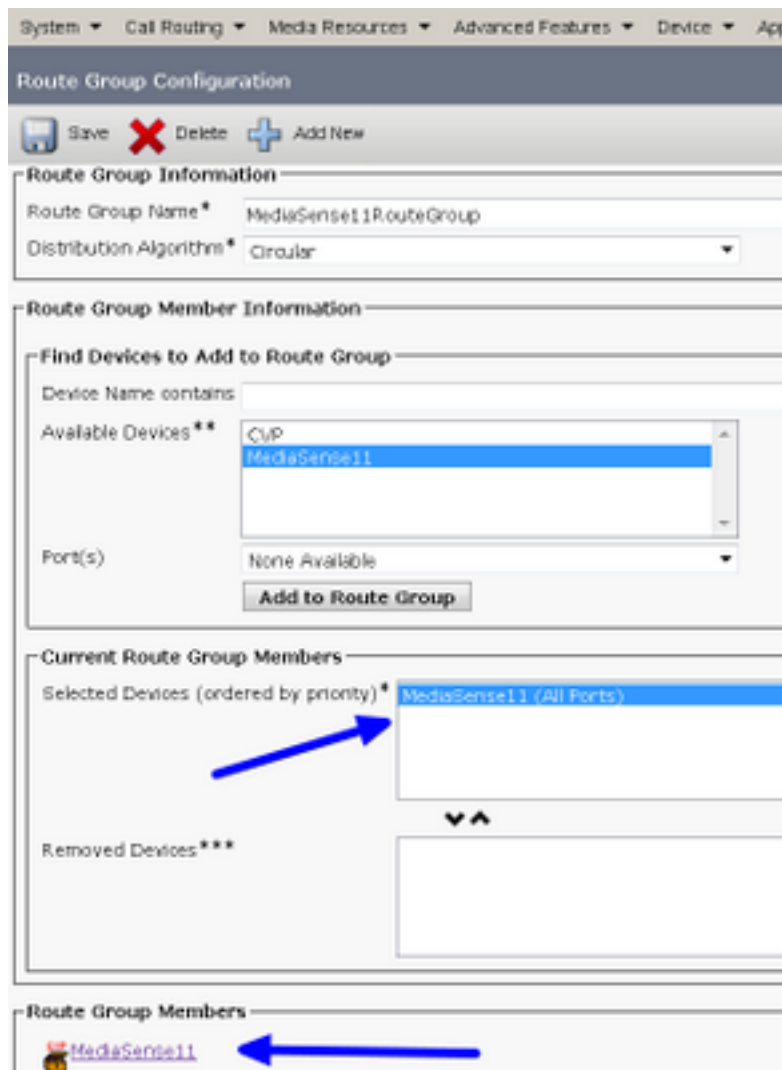
SIP Profile* Mediasense11 [View Details](#)

DTMF Signaling Method* No Preference

- Profil de Sécurité de joncteur réseau de SIP : **Sécurisez non le profil de joncteur réseau de SIP**
- Profil de SIP : **MediaSense11**

Étape 3. Naviguez vers le routage d'appels > l'artère/recherche > le groupe d'artère

- Ajoutez nouveau
- Donnez-lui un nom : MediaSense11RouteGroup
- Ajoutez MediaSense11 aux périphériques sélectionnés sous les membres du groupe en cours d'artère



Étape 4. Naviguez vers le routage d'appels > l'artère/recherche > la liste de routage dans la gestion d'Unified CM

- Ajoutez le nom RouteListMediaSense11
- Sous les informations > des groupes sélectionnés de membre de liste de routage ajoutez : MediaSense11RouteGroup
- Passage choisi sur toute la case d'option active de Noeuds d'Unified 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](#)


Étape 5. Naviguez vers le routage d'appels > l'artère/recherche > le modèle d'artère

- Ajoutez le modèle d'artère : 5111
- N'incluez aucun caractère générique quand vous créez des modèles d'artère pour le profil d'enregistrement

Route Pattern Configuration

Save  Delete  Copy  Add New

Status

 Status: Ready

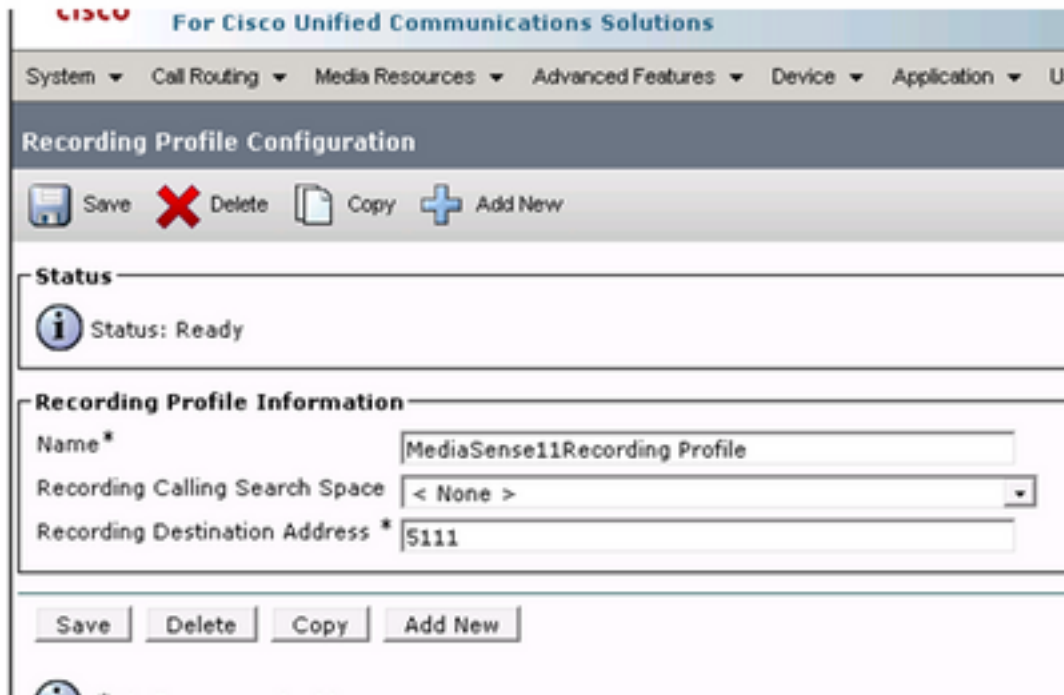
Pattern Definition

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

Étape 6. Naviguez vers le périphérique > les paramètres de périphérique > le profil

d'enregistrement

- Fournissez le profil du nom MediaSense11Recording
- L'adresse de destination de enregistrement est 5111



Étape 7. Naviguez le **Device > Phone**

- Sélectionnez le téléphone
- Trouvez construit en configuration de pont pour ceci et le sélectionnez **en fonction**
- Accédez à la page de Directory Number Configuration pour que la ligne soit enregistrée
- Option de enregistrement : **Enregistrement d'appels sélectif activé**
- Profil de enregistrement : **Profil MediaSense11Recording**
- Source de supports d'enregistrement : **Téléphone préféré**

Remarque: Étape 7 doit être terminée sur tout l'agent qui sera enregistré.

Étape 8. Naviguez l'**utilisateur de gestion des utilisateurs > d'application**

- **Ajoutez nouveau**
- Fournissez un nom : MediaSense11AXL

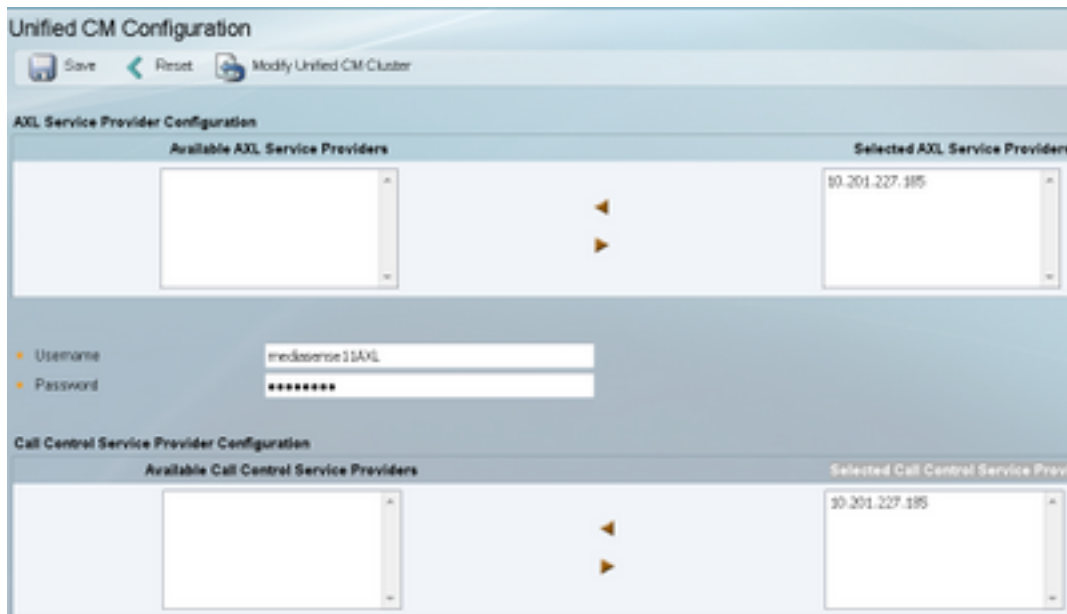
Conseil : En ce moment si vous composez 5111 vous l'entendez sonner une fois, puis vous entendez le silence. Ceci signifie que vous pouvez passer à la configuration de MediaSense

Configuration de MediaSense

Étape 1. Procédure de connexion à la gestion de Cisco MediaSense

- <https://FQDN/oraadmin/Welcome.do>
- Naviguez vers l'**administrateur > la configuration cm**
- **Ajoutez les fournisseurs de services sélectionnés de Callmanager AXL et les fournisseurs de services de contrôle d'appel sélectionné**

- Fournissez le nom d'utilisateur et mot de passe de l'application créée par l'utilisateur dans CUCM



Étape 2. Sélectionnez la gestion de Cisco Finesse d'onglet

- Entrez dans l'IP de serveur de Cisco Finesse ou l'adresse Internet **primaire**
- Entrez dans l'IP de serveur de Cisco Finesse ou l'adresse Internet **secondaire**

Étape 3. Naviguez vers la configuration utilisateur de MediaSense API

- Présentez les utilisateurs qui accèdent à la recherche de MediaSense et gèrent des enregistrements

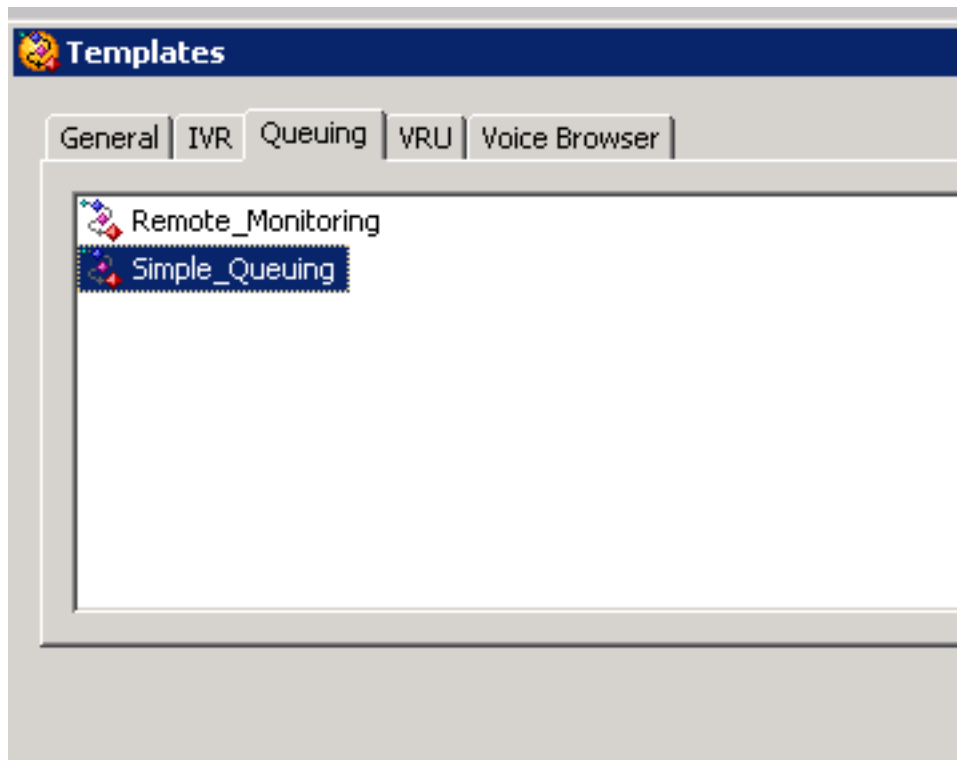
Étape 4. Naviguez vers la configuration d'appel entrant

- Ajoutez nouveau
- Selon la règle ajoutez l'adresse IP de CUCM et d'**action de positionnement d'enregistrer l'audio seulement**

Configuration de script UCCX

Étape 1. Ouvrez l'application d'éditeur de Cisco Unified CCX

- **Le fichier > nouveau > sélectionnent l'onglet de Mise en file d'attente > Simple_Queueing choisi**



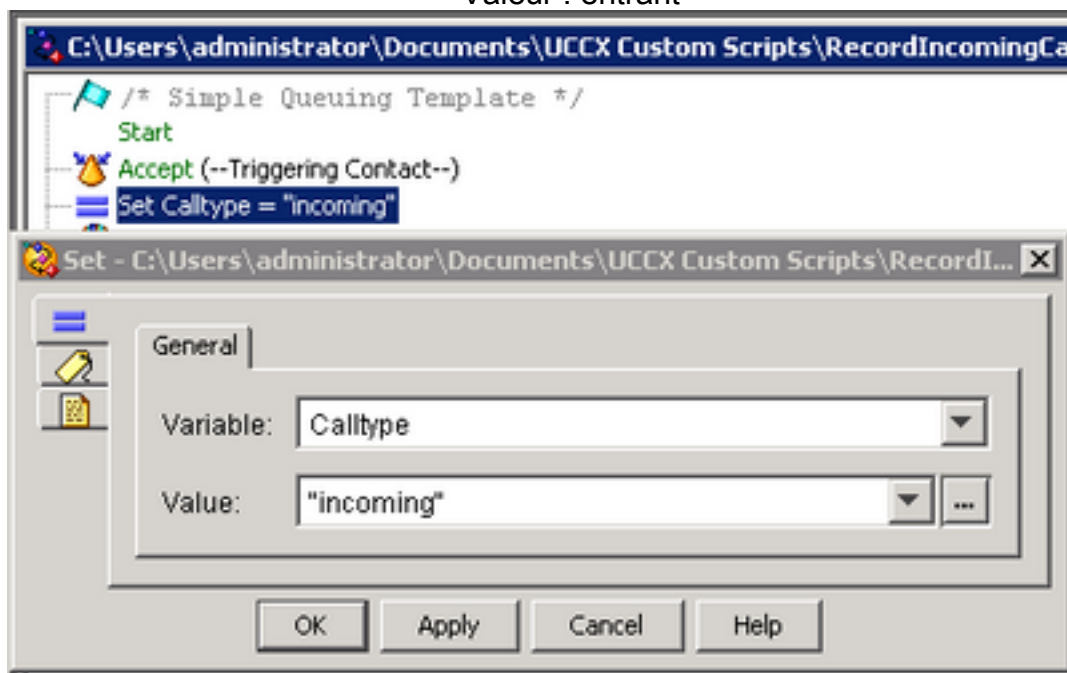
Étape 2. Créez une variable appelée Calltype

- Type : Chaîne
- Nom : Calltype
- Valeur : devis d'utilisation comme dans l'image

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

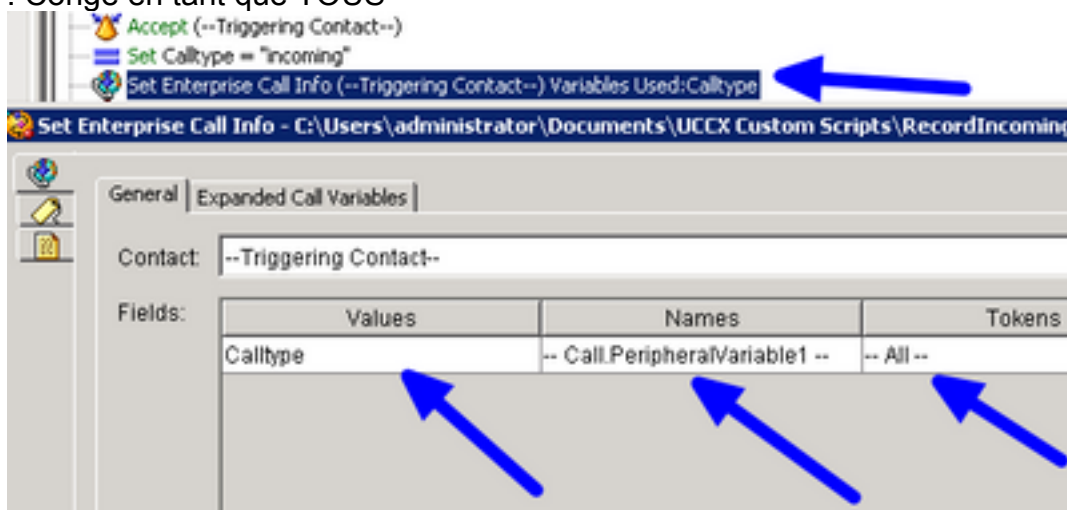
Étape 3. Ajoutez le positionnement sous l'étape de recevoir

- Le positionnement peut être trouvé sous l'onglet Général
- Variable : Calltype
- Valeur : entrant

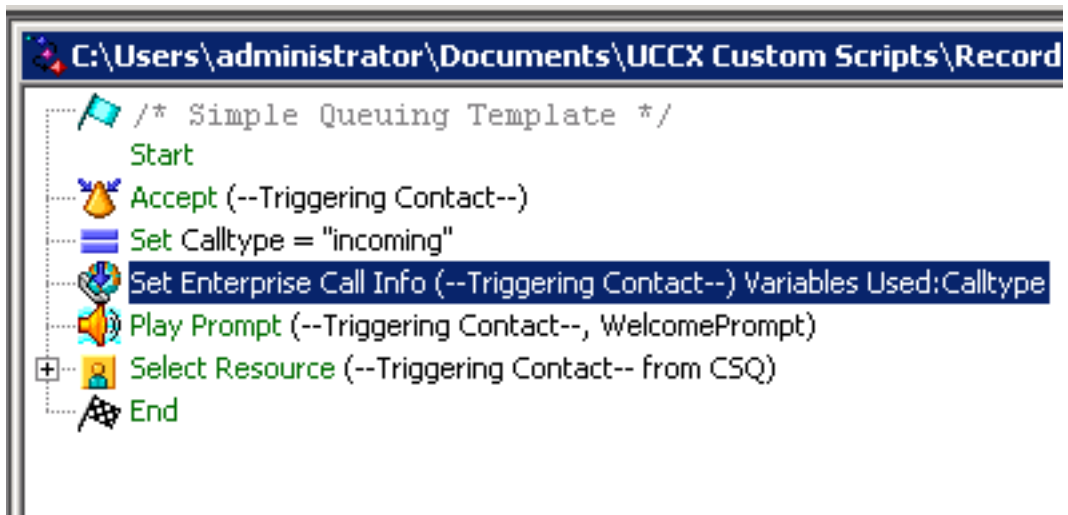


Étape 4. Ajoutez l'étape de Set Enterprise Call Info sous le positionnement Calltype = entrant

- Le Set Enterprise Call Info peut être trouvé sous l'onglet de contact d'appel
- Clic droit sur le **Set Enterprise Call Info > le Properties**
- Valeurs : Calltype
- Nom : Call.PeripheraVariable1
- Jetons : Congé en tant que TOUS



Étape 5. Le script global de démonstration ressemble à ceci :



Configuration de gestion de finesse

Étape 1. Naviguez vers la gestion de finesse : https://FQDN ou IP address:8445/cfadmin/container/?locale=en_US

Étape 2. Naviguez pour appeler l'onglet de variables.

- Sous le nom réglé d'affichage d'affichage gauche de colonne de corps d'appel pour égaler Calltype. Placez la variable pour égaler callVariable1.
- Assurez que callVariable1 est seulement assigné une fois et ce doit être à 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

Étape 3. Naviguez vers l'onglet de processus

- Sous le processus de gérer les actions **sélectionnent nouveau**
- Ajoutez les paramètres suivants vus dans l'image ci-dessous.
- L'URL doit être égal

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

- Le corps doit avoir ce code :

```
<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>
```

Étape 4. Naviguez vers l'onglet de processus

- Sous **gérez** nouveau choisi de **processus**
- Quand exécuter les besoins d'actions d'égal quand un appel est répondu
- Comment appliquer les besoins de conditions d'égal si toutes les conditions sont remplies
- Ici callVariable1 + est égal à + entrant
- Sélectionnez le processus que vous avez créé gérez dessous des actions de processus

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

Étape 5. Naviguez pour team l'onglet de ressources

- Sélectionnez l'équipe qui doit enregistrer seulement des appels d'arrivée et pas des appels sortants
- Sélectionnez l'onglet de processus
- Ajoutez le processus créé dans l'étape 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

↑

↓

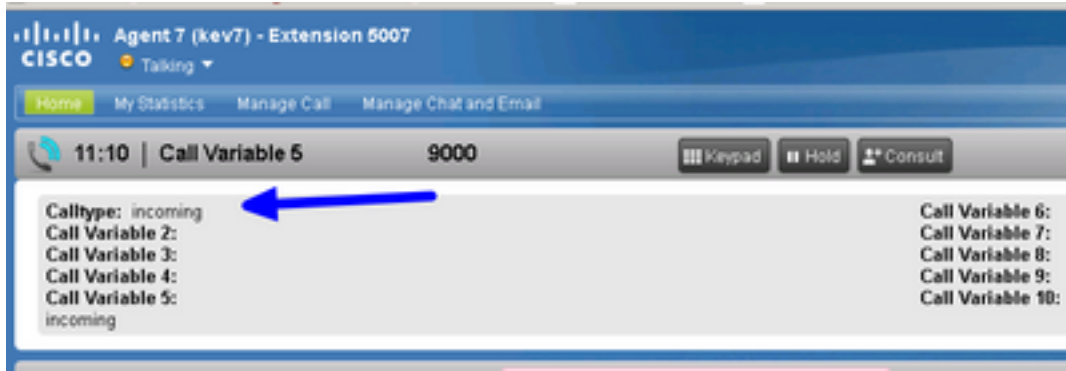
Vérifiez

- Utilisateur d'agent : kev7
- Poste de l'agent : 5007
- Point de déroutage CTI : 8460
- Non DN d'extension/ d'agent : 9000

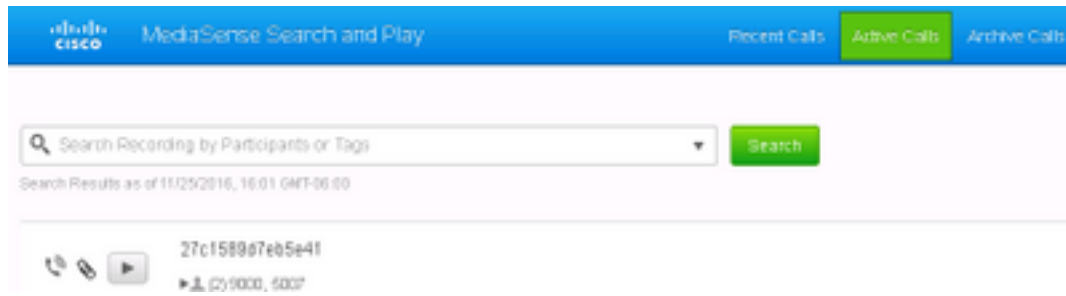
L'appel entrant du scénario 1. enregistre

Le point de routage CTI 8460 de cadrans du téléphone 9000 > l'agent 7 avec l'extension 5007 répond à l'appel. Puisque l'appel a été livré par l'intermédiaire du script et des égaux de Calltype entrants les initiés et le MediaSense de processus de MSrecordings enregistre l'appel.

1. L'image affiche que le Calltype est égal à entrant



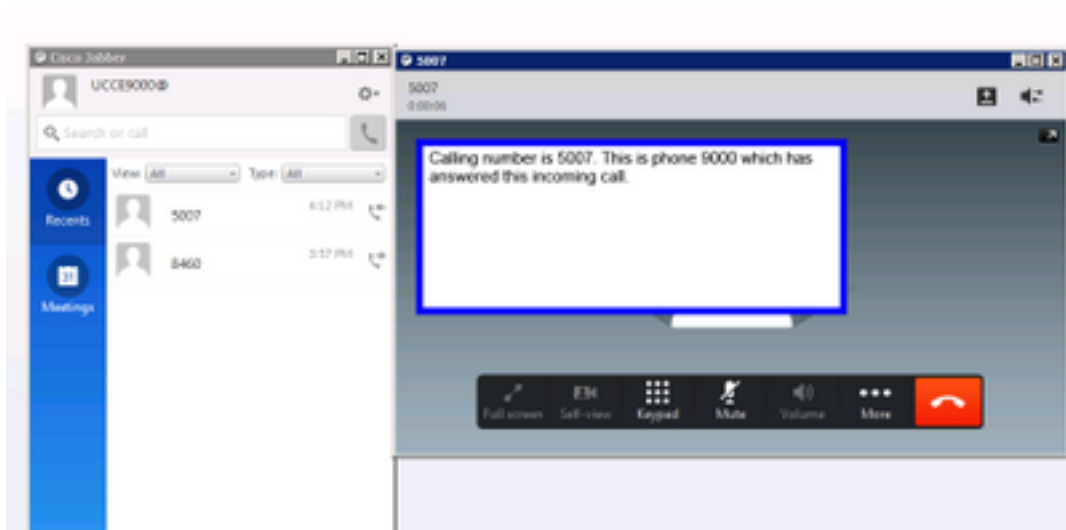
2. L'enregistrement actif en MediaSense affiche l'appel actuellement enregistré



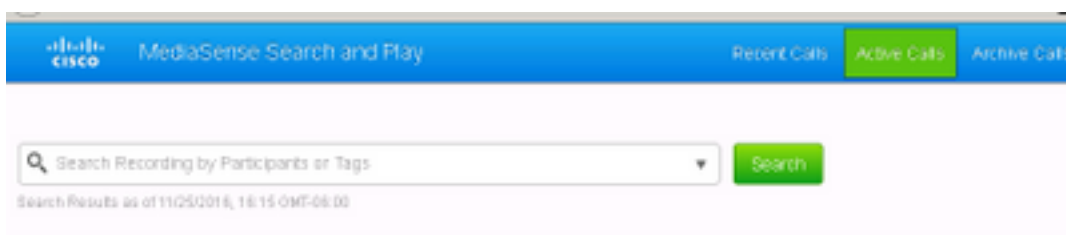
L'appel sortant du scénario 2 n'enregistre pas

L'appel sortant de l'agent kev7 n'est pas record. C'est seulement vrai si les agents n'appellent pas le point de routage CTI 8460.

1. L'agent kev7 avec l'extension 5007 appelle le DN 9000 directement



2. Les « appels actifs » dans MediaSense est vide



Dépannez

1. Lancez se connecter persistant.

- Naviguez vers : <https://FQDN:8445/desktop/locallog>
- Choisissez **connectez-vous avec se connecter persistant**
- Reproduisez l'appel entrant ou sortant.
- Entrez dans <https://FQDN:8445/desktop/locallog> de nouveau.
- Employez les logs de bureau persistants pour rechercher le processus qui est créé.
- Si le SIP tôt d'offre INVITE sont utilisés, vous pouvez voir cette **ERREUR : Pistes zéro de taille** sur des enregistrements dans la page de recherche et de jeu. Désactivez le soutien tôt d'offre de la Voix et les appels vidéos dans le profil de SIP sur CUCM pour résoudre ce problème.