

Configurez l'agent mobile sur UCCE

Contenu

- [Introduction](#)
- [Conditions préalables](#)
- [Conditions requises](#)
- [Composants utilisés](#)
- [Configurer](#)
- [Ajoutez les ports LCP \(port CTI local\) et RCP \(port CTI distant\) dans CUCM](#)
- [Configurez UCCE/CVP pour l'agent mobile](#)
- [Vérifier](#)
- [Dépanner](#)

Introduction

Ce document décrit comment configurer et vérifier la caractéristique mobile d'agent sur le Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE).

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Configuration de Plan de composition du Customer Voice Portal de Cisco (CVP)
- Configuration Manager de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées)
- Plan de composition et configuration de téléphone de Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- Serveur d'objet de couplage de la téléphonie et de l'informatique de Cisco (SYSTÈME D'EXPLOITATION CTI) installé sur la passerelle d'accès aux périphériques UCCE (PAGE)

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- CVP 9.0
- Missile aux performances améliorées 9.0
- CUCM 9.1
- SYSTÈME D'EXPLOITATION 9.0 CTI

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 modification de configuration.

Configurer

Ajoutez les ports LCP (port CTI local) et RCP (port CTI distant) dans CUCM

Étape 1. Créez les ports LCP et RCP dans CUCM.

Bien que non requis, pour des pratiques recommandées, utilisez cette convention nommante :

Pour un nom du pool de port CTI local, configurez un nom dans le format LCPxxxxFyyyy, où LCP identifie un groupe local de port CTI, xxxx est l'ID périphérique pour l'Unified CM PIM, et yyyy est le nombre de port CTI local. Exemple : LCP5000F0000 représente le port CTI : 0 dans un groupe local de port CTI pour l'Unified CM PIM avec l'ID périphérique 5000.

Pour un nom du pool de port CTI de réseau, utilisez le même format, excepté le RCP de substitution comme trois premiers caractères.

Note: Tandis que vous n'avez pas besoin d'une convention nommante, les sous-chaînes identifiant l'ID périphérique de l'Unified CM PIM et le port CTI doivent s'assortir pour chaque paire de gens du pays/réseau.

Étape 2. Ajoutez les **numéros de répertoire (dn)** aux ports LCP/RCP et associez-les avec le **PGuser**. Assurez que le **nombre maximum d'appels** et le **déclencheur occupé** sont placés à 2 et à 1 respectivement.

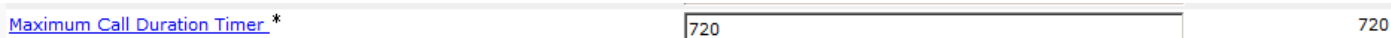
Suivant les indications de l'image du laboratoire :

	LCP5000F0000	Default	SCCP	Registered with 10.201.207.35
	LCP5000F0001	Default	SCCP	Registered with 10.201.207.35
	RCP5000F0000	Default	SCCP	Registered with 10.201.207.35
	RCP5000F0001	Default	SCCP	Registered with 10.201.207.35

Note: Si un appelant doit entendre la musique quand un agent de mobile place l'appelant sur l'attente, vous devez assigner des ressources en musique d'attente (MoH) à la passerelle ou au joncteur réseau de Voix d'entrée qui est connecté à l'*appelant* (comme vous faites avec les agents traditionnels). Dans ce cas, l'utilisateur ou la source audio de réseau est spécifié sur la configuration locale de port CTI. De même, si un agent mobile doit entendre la musique quand l'agent est mis sur l'attente, vous devez assigner des ressources MoH à la passerelle ou au joncteur réseau de Voix d'entrée qui est connecté à l'*agent mobile*. Dans ce cas, l'utilisateur ou la source audio de réseau est spécifié sur la configuration distante de port CTI.

Étape 3. Si des agents sont anticipés pour rester ouverts une session pendant plus de 12 heures dans la connection(default) cloué, assurez que ce paramètre dans des **paramètres de service de CallManager CUCM** est augmenté ou désactivé. Mettez zéro afin de le désactiver. Cliquez sur **Save**.

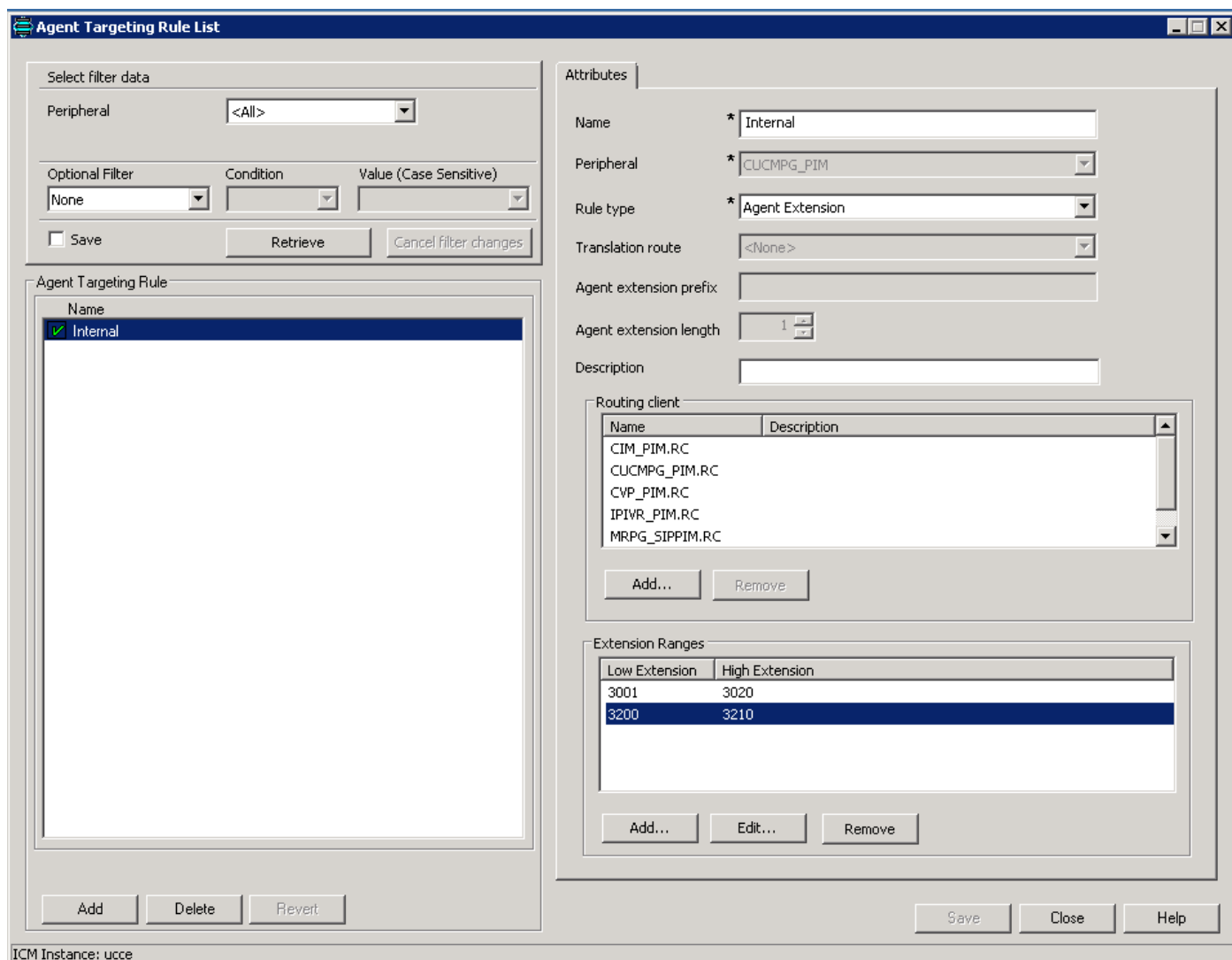
Valeur par défaut comme le montre l'image ci-dessous.



Configurez UCCE/CVP pour l'agent mobile

Étape 1.

Créez l'agent visant des règles pour la plage de DN des ports LCP/RCP en tant qu'expositions dans l'image.



Étape 2. Créez les **modèles composés de nombre** pour des ports LCP dans CVP actionnent, gèrent, mettent à jour, Provision la console (OAMP) en tant que le montre l'image.

Exemple : Acheminement de la plage 32> à CUCM. Vous pouvez sélectionner un groupe de serveur SIP ou un IP statique pour le routage d'appels au serveur spécifique CUCM.

System ▾ Device Management ▾ User Management ▾ Bulk Administration ▾ SNMP ▾ Tools ▾ Help ▾

Edit Dialed Number Pattern

 Save  Cancel  Help

General

Dialed Number Pattern Configuration

General Configuration

Dialed Number Pattern: *

32>

Description:

LCP DN Pattern

Dialed Number Pattern Types ¹

Enable Local Static Route:



Route to Device:

- Select Device - ▾

Route to SIP Server Group:

- Select SIP Server Group - ▾

IP Address/Hostname/Server Group Name: *

10.201.207.35

Enable Send Calls To Originator:



Enable RNA Timeout for Outbound Calls:



Timeout: *

15

seconds

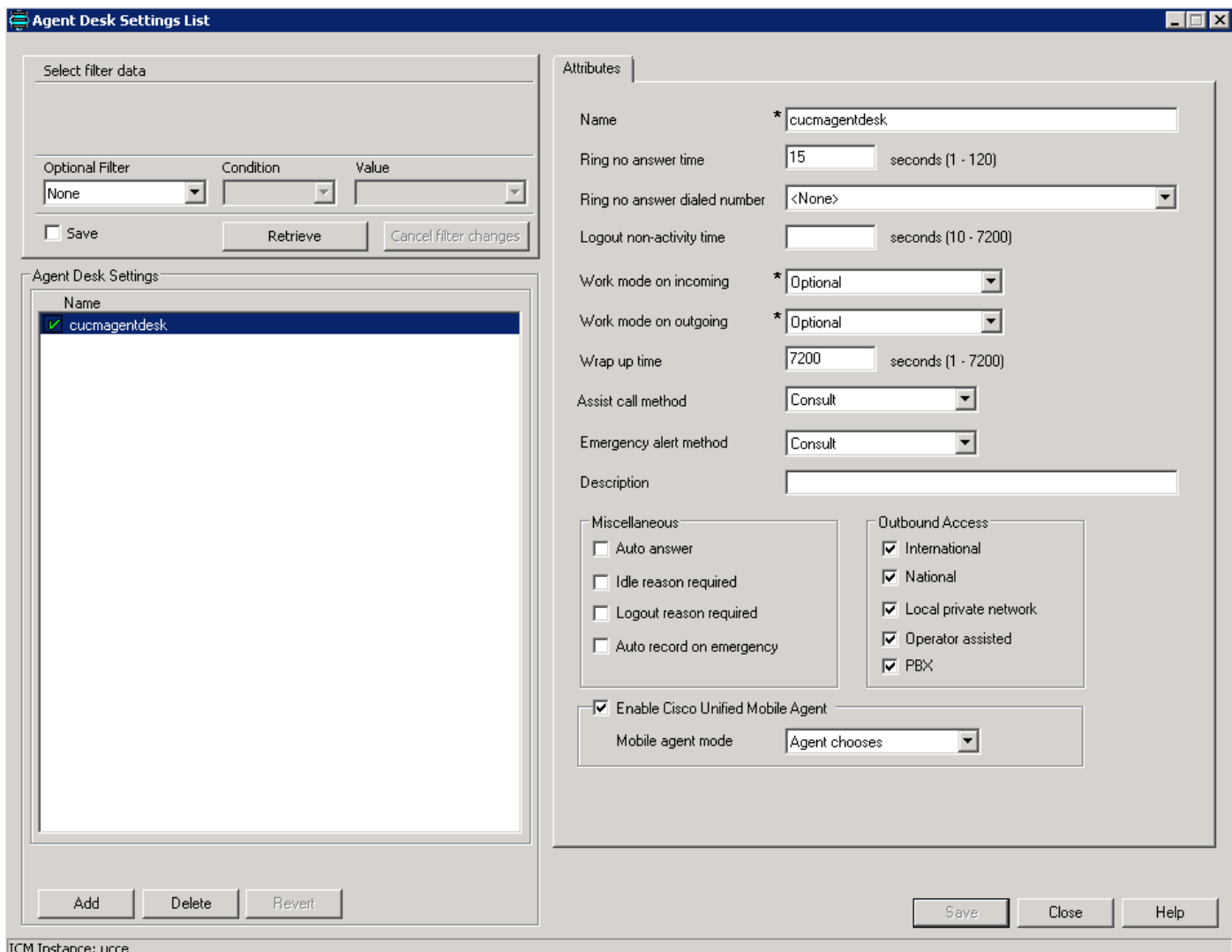
Enable Custom Ringtone:



Enable Post Call Survey for Incoming Calls:



Étape 3 : Agent mobile d'enable sur des **configurations de bureau d'agent**. Sélectionnez également le **mode mobile d'agent** suivant les indications de l'image. Cliquez sur **Save**.



Étape 4. Exécutez le programme d'installation de **SYSTÈME D'EXPLOITATION CTI** à la PAGE et activez l'agent mobile et le **mode** sélectionné suivant les indications de l'image.

Peripheral Identifier [X]

Peripheral ID and Peripheral Type as configured in the CTI Server are required:

Instance Name:

CTIOS Server Name:

Logical Name:

Peripheral ID:

Peripheral Type:

Login By:

Agent ID

Login Name

Enable Mobile Agent

Mobile agent mode:

Help < Back Next > Cancel

Note: Appelez le mode de la livraison qui est utilisé par l'agent à la procédure de connexion doit appairier le mode de configuration de bureau d'agent

Note: Si vous utilisez des joncteurs réseau de SIP, vous devez configurer MTPs. Ceci s'applique également si vous utilisez des joncteurs réseau TDM, afin d'interagir avec des fournisseurs de services. L'agent mobile ne peut pas utiliser un MTP avec des codecs traversent. Quand vous configurez le MTP, vous devez sélectionner l'aucun traversez. KPML n'est pas pris en charge avec l'agent mobile.

Étape 5. L'enable connectent la tonalité (connexion clouée seulement) :

HKEY_LOCAL_MACHINE \ LOGICIEL \ Cisco Systems,Inc. \ missile aux performances améliorées \ <instance name>\PG1A\PG\CurrentVersion\JGWS\jgw1\JGWData\Config\PlayMAConnectTone

Afin d'activer ceci, placez lui à 1 et la PAGE de cycle

Vérifiez

Employez cette section afin de confirmer que votre configuration fonctionne correctement

- Ouvrez une session l'agent par l'intermédiaire des deux modes un (l'instrument est le DN LCP).
- Dans l'appel par mode d'appel, quand il y a un appel dans la file d'attente, les agents reçoivent un nouveau faire appel à leur téléphone PSTN.
- En mode de connexion cloué, dès que l'agent ouvrira une session et va prêt, le téléphone PSTN de l'agent reçoit un appel et l'agent entend MOH. Dès qu'il y aura un appel dans la file d'attente, les agents obtiennent une tonalité et ils reçoivent l'appel.

Dépanner

Cette section fournit des informations que vous pouvez utiliser pour dépanner votre configuration.

Les appels de la question 1. n'atteignent pas le téléphone portable d'agent et en conséquence, la procédure de connexion d'agent échoue.

Vous devez s'assurer que les appels conduisent avec succès du RCP au joncteur réseau de SIP de sortie pour le prochain saut.

Si l'appel ne se connecte pas avec succès, la procédure de connexion d'agent échoue.

Baisses d'appel de la question 2. au téléphone portable d'agent dès que l'agent prendra l'appel.

Assurez-vous que des ressources en de sortie MTP sont allouées en conséquence. Puisque l'appel RCP doit être coincé à un MTP tandis que c'est attente enlevée, le comportement de baisse d'appel pourrait être vu.

Question 3. Aucun audio sur des appels de l'agent mobiles

Assurez-vous que le d'entrée MTP et le de sortie MTP, si appelés, peuvent allouer des ressources et négocier des medias.