

Intégration UCCE avec l'exemple de configuration cm

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Configurez](#)

[Diagramme du réseau](#)

[Configuration](#)

[Vérifiez](#)

[Dépannez](#)

[Configurations non vérifiées](#)

Introduction

Ce document décrit aux utilisateurs finaux comment marcher rapidement par une configuration du serveur du gestionnaire de transmissions (cm) et vérifier que toutes les configurations appropriées pour une intégration d'Unified Contact Center Enterprise (UCCE) /Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) de cm sont en place. Si l'un de ces configurations sont incorrectes, alors on s'attend à ce que de divers différents problèmes se posent (comme vous ne pouvez pas contrôler la ligne d'agent, vous recevez une erreur de nom unique (DN)/ligne erreur en double de partage, et ainsi de suite). Le centre d'assistance technique (TAC) demande la modification des paramètres si en sont incorrects. Ce document est également nécessaire pour des intégrations UCCX.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco recommande que vous ayez des agents configurés avec des dn déjà configurés sur le cm et intégrés dans UCCE.

[Composants utilisés](#)

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

- Révision 11.x cm 6.X, installée
- Révision 10.5 UCCE 7.x, installée

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 opérationnel, assurez-

vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Configurez

Si vos agents utilisent des téléphones de gamme 8900 ou de gamme 9900, vous devez activer multiligne sur le périphérique d'Unified Communications Manager. Puisque cette option de configuration est une option de la taille du périphérique, si vous activez multiligne pour même un agent qui utilise un téléphone de gamme 8900 ou de gamme 9900 puis vous doit l'activer pour tous les agents. Vous devez configurer tous les téléphones avec ces configurations :

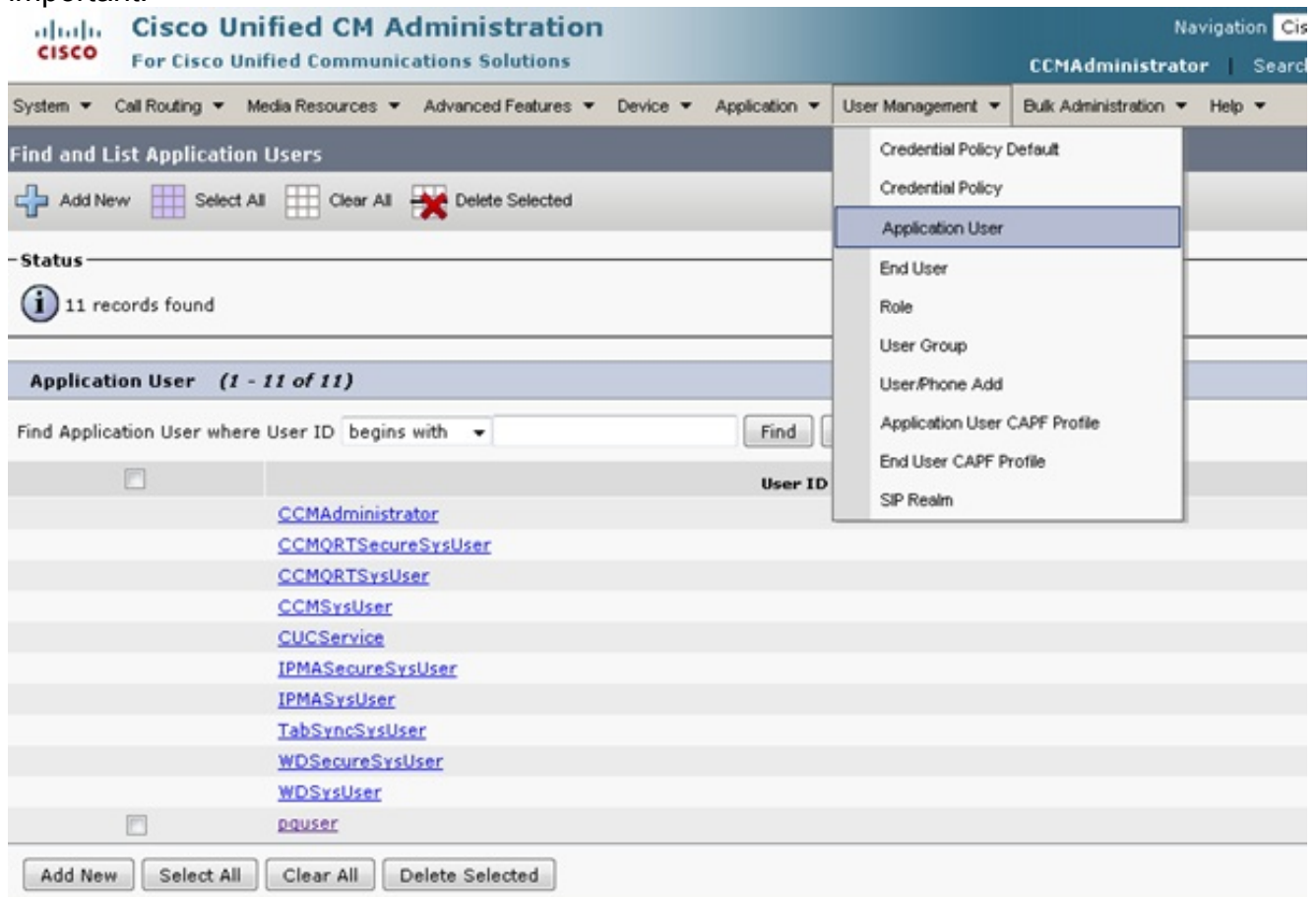
- Placez le nombre maximal d'appels à 2.
- Placez le déclencheur occupé à 1.

[Diagramme du réseau](#)

UCCE et cm configurés avec un type de « PGUser » ont associé des deux côtés.

Configuration

1. Vérifiez que l'utilisateur d'application, pas un utilisateur final, n'est configuré pour la connexion entre le cm et l'UCCE/UCCX. La configuration utilisateur d'application a été exigée depuis qu'elle a été introduite de retour dans la release 5.x cm. Suivant les indications de cet exemple, il y a un « pguser » configuré chez l'utilisateur et pas l'utilisateur final d'application. C'est très important.



The screenshot shows the Cisco Unified CM Administration interface. The main heading is "Cisco Unified CM Administration For Cisco Unified Communications Solutions". The user is logged in as "CCMAdministrator". The navigation menu includes System, Call Routing, Media Resources, Advanced Features, Device, Application, User Management, Bulk Administration, and Help. The current page is "Find and List Application Users". It features a search bar with "Find Application User where User ID begins with" and a "Find" button. Below the search bar, there is a table of application users. The table has a checkbox in the first column and "User ID" in the second column. The users listed are: CCMAdministrator, CCMQRTSecureSysUser, CCMQRTSysUser, CCMSysUser, CUCService, IPMAMSecureSysUser, IPMASysUser, TabSyncSysUser, WDSecureSysUser, and WDSysUser. At the bottom of the table, there is a checkbox and the user ID "pguser". A dropdown menu is open over the table, showing 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. At the bottom of the page, there are buttons for "Add New", "Select All", "Clear All", and "Delete Selected".

2. Assurez-vous que l'utilisateur d'application a les bonnes associations dans la section

Informations d'autorisations. Les cinq groupes et rôles sélectionnés ici sont les seuls groupes/rôles qui devraient être sélectionnés pour l'immense majorité d'intégrations. Si vous êtes autrement nécessaire, permettez le TAC d'émettre cette recommandation. Ne choisissez pas « le CTI standard permettent le contrôle de la sélection de tous les périphériques parce que ceci entraîne d'autres questions. « CTI standard permettent le contrôle des téléphones prenant en charge Xfer connecté et la sélection de conf » est nécessaire pour un plus nouveau téléphone SIP modèle pour fonctionner correctement.

Application User Configuration

Save Delete Copy Add New

CAPF Information

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](#)

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](#)




Add to User Group

Remove from User Group

Save Delete Copy Add New

- Assurez que les téléphones sont sélectionnés dans « l'emplacement de périphériques commandés. Cependant si l'agent ouvre une session par l'intermédiaire de la mobilité d'extension, assurez-vous que le profil de mobilité d'extension au lieu du périphérique est sélectionné dans cet emplacement. N'incluez pas le périphérique du tout.

Application User Configuration

Save  Delete  Copy  Add New

Accept Unsolicited Notification
 Accept Replaces Header

Device Information

Available Devices [Find more Phon](#)
[Find more Rout](#)

▼ ▲

Controlled Devices

Available Profiles

▼ ▲

CTI Controlled Device Profiles






▼ ▲

4. Vérifiez que la batterie cm a seulement le DN simple d'agent et non n'importe quelle autre forme de ce DN du tout dans la batterie. Choisissez le **roulage d'appels > l'état > la découverte de plan de roulage** (ou recherchez sur le DN précis ce les logins d'agent avec). Le DN devrait apparaître seulement une fois. D'importantes restrictions sont répertoriées ici :
- Des dn en double ne sont pas pris en charge
 - Des dn en double avec différentes partitions ne sont pas pris en charge
 - Le parc d'appel et l'intrcpt d'appel n'est pas pris en charge
 - Des groupes de recherche ne sont pas pris en charge
 - Des points d'acheminement et les ports CTI du couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI) devraient ne jamais être reproduits parce que ce entraîne des questions

Find and List Route Plan Report						Related
Status						
22 records found						
Find and List Route Plan Report (1 - 22 of 22)						
Find All Patterns		Find and List Route Plan Report where Pattern/Directory Number		begins with		Select item or enter
	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. Vérifiez la configuration de DN pour le « nombre maximal d'appels » et « de déclencheur occupé ». Le « nombre maximal d'appels » devrait toujours être 2 et « le déclencheur occupé » devrait toujours être 1 par n'importe quel DN d'agent UCCE. Si des autres nombres sont présents, attendez-vous à de divers différents problèmes (la ligne erreurs partagée quand vous ouvrez une session, des agents reçoivent de plusieurs appels mais ne peuvent pas les manipuler, et ainsi de suite). Afin de vérifier ces valeurs, cliquez sur le téléphone d'agent et choisissez le DN

Directory Number Configuration

 Save
 Delete
 Reset
 Apply Config
 Add New

Call Pickup Group Audio Alert Setting(Phone Active)	<input type="text" value="Use System Default"/>
Recording Option*	<input type="text" value="Call Recording Disabled"/>
Recording Profile	<input type="text" value="< None >"/>
Monitoring Calling Search Space	<input type="text" value="< 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*	<input type="text" value="2"/>
Busy Trigger*	<input type="text" value="1"/>

Forwarded Call Information Display on Device SEP006440B57F71

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

d'agent. **Users Associated with Line**

Vérifiez

Aucune procédure de vérification n'est disponible pour cette configuration.

Dépannez

Il n'existe actuellement aucune information de dépannage spécifique pour cette configuration.

Configurations non vérifiées

Le parc d'intercept d'appel et d'appel ne sont pas pris en charge avec les extensions surveillées par UCCE/UCCX. Des groupes de recherche ne sont pas pris en charge non plus.