

Port voix de Cisco (CVP) RecordAgentGreeting avec la finesse

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Limite de Disponibilité record de bouton de message d'accueil d'agent sur des appareils de bureau de finesse](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit les étapes nécessaires afin de configurer le message d'accueil d'agent de l'Unified Customer Voice Portal (CVP) avec des Agents Desktop de finesse.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Message d'accueil unifié d'agent de solution globale d'Internet Protocol de session CVP (SIP)
- Script d'Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Configurations unifiées de message d'accueil d'agent
- Agent Desktop de finesse
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

[Composants utilisés](#)

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

- Solution globale de SIP CVP avec la fonctionnalité de message d'accueil d'agent dans un déploiement emballé du Contact Center Enterprise (PCCE) dans un laboratoire.
- Finesse 10.X

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.

Limite de Disponibilité record de bouton de message d'accueil

d'agent sur des appareils de bureau de finesse

La limite de Disponibilité record de bouton de message d'accueil d'agent sur l'appareil de bureau de finesse entraîne des questions avec la fonctionnalité de RecordAgentGreeting avec CVP unifié.

Solution

Des contrôles de RecordAgentGreeting ne peuvent pas être activés de l'appareil de bureau de finesse. Après que la configuration nécessaire ait été terminée, configurez la fonctionnalité de bureau d'enregistrement de finesse avec ces étapes.

Étape 1. Naviguez vers la page de **Configuration Manager** ou de gestion d'**Unified Contact Center Enterprise** (UCCE) qui dépend de votre déploiement UCCE ou PCCE.

Étape 2. Créez le type d'appel **FinesseAG**.

Étape 3. Créez le numéro composé par coutume (par exemple : 66666623) et associez le type d'appel créé dans l'étape 2.

Étape 4. Le numéro composé est associé au client de routage de gestionnaire d'appel suivant les indications de cette image.

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="v"/>
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	

Étape 5. Créez un point d'acheminement du couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI) (66666623) sur CUCM.

Étape 6. Associez CTIRP (point d'acheminement) au pguser (le pguser est l'utilisateur d'application que vous avez créé pour votre intégration UCCE à CUCM).

Étape 7. Confirmez CTIRP est enregistré suivant les indications de cette image.

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

Étape 8.

- Cette étape doit être configurée en tant qu'élément de l'écoulement complet d'appel CVP. Par défaut, le modèle de 8881111000 artères est utilisé pour le message d'accueil d'agent.
- Créez le modèle 8881111000 d'artère sur CUCM et associez-vous au CVP par l'intermédiaire du joncteur réseau de SIP suivant les indications de cette image.

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

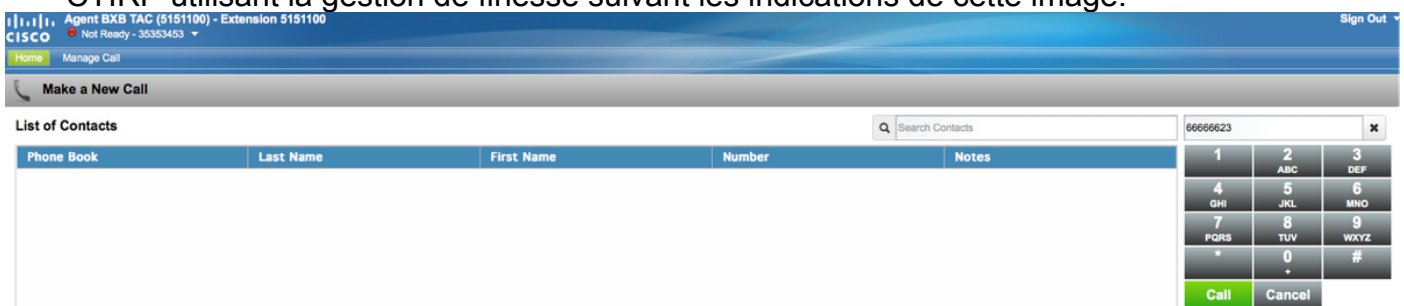
Require Forced Authorization Code

Authorization Level*

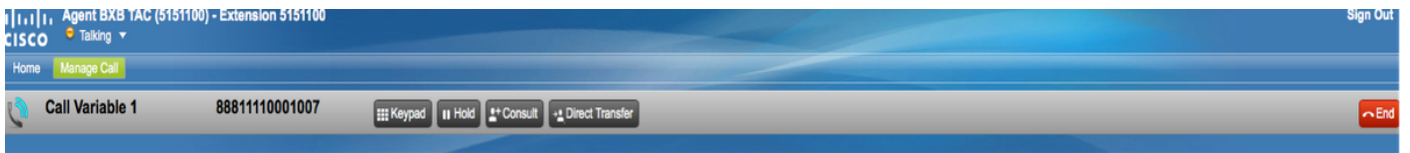
Require Client Matter Code

Étape 9.

- Naviguez vers l'**Agent Desktop de finesse** et connectez-vous dans l'agent dans la finesse.
- Faites un appel à CTIRP **66666623**.
- Vous pourriez créer une entrée de répertoire pour des agents afin d'accéder à facilement le CTIRP utilisant la gestion de finesse suivant les indications de cette image.



Étape 10. L'appel est connecté à RecordAgentGreetingApplicaton suivant les indications de cette image.



Étape 11. Une fois que l'agent se connecte à l'application de message d'accueil d'agent, suivez les instructions de l'application afin d'enregistrer et sauvegarder le **message d'accueil d'agent**. Le message d'accueil d'agent est enregistré dans l'emplacement de Protocole FTP (File Transfer Protocol) configuré pour CVP suivant les indications de cette image.

