

Télésurveillance sur le Cisco Unified Contact Center Express 8.x

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Télésurveillance](#)

[Configurez l'application de contrôle distant](#)

[Ajoutez les déclencheurs d'application](#)

[Créez un superviseur de télésurveillance](#)

[Assignez les ressources et les CSQ à un superviseur](#)

[Id de la vue CSQ de l'Unified CCX](#)

[Étape de moniteur de début](#)

[Questions sur la surveillance et l'enregistrement d'appel](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

La caractéristique de télésurveillance d'Unified Contact Center Express (CCX) permet à un superviseur pour appeler à n'importe quel site, où le superviseur a un profil utilisateur de l'Unified Communications Manager (cm), et pour surveiller la conversation d'un agent.

Quand vous, car un superviseur, surveillez une conversation, vous pouvez entendre tous les interlocuteurs à l'appel. Les interlocuteurs n'auront aucune indication que vous surveillez l'appel. Vous ne pouvez pas joindre l'appel ou être entendu par les interlocuteurs. Ceci désigné sous le nom de la surveillance silente.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco Unified Contact Center Express

Composants utilisés

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

- Cisco Unified Contact Center Express 8.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.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Télésurveillance

Cette application, disponible quand vous achetez le **premium d'Unified CCX**, permet à un superviseur pour surveiller la conversation d'un agent. Avec la télésurveillance, vous pouvez choisir de surveiller un appel dans l'un ou l'autre de ces manières :

- Par la ressource (agent) — Dans ce cas, vous identifiez la ressource par le poste de l'agent. Si l'agent est à un appel, la surveillance commencera immédiatement. Si l'agent n'est pas à un appel, la surveillance commencera quand l'agent est présenté avec un appel (c'est-à-dire, quand le téléphone de l'agent sonne) ou quand l'agent initie un appel (c'est-à-dire, quand le téléphone de l'agent disparaît le hors fonction-crochet).
- Par la file d'attente du service de contact (CSQ) — Dans ce cas, vous surveillerez l'appel d'un agent qui appartient au CSQ. Quand vous surveillez par CSQ, vous sélectionnez le CSQ d'un menu. Quand un appel est présenté à un agent qui appartient au CSQ sélectionné, la surveillance commencera pour ces agent et appel.

Configurez l'application de contrôle distante

Vous devez configurer des applications de contrôle distantes quand vous voulez employer la caractéristique de télésurveillance pour permettre à un superviseur pour surveiller la conversation d'un agent. Terminez-vous ces étapes afin d'accomplir la tâche :

1. De la barre de menus de gestion d'Unified CCX, choisissez les **applications > la gestion des applications**.
2. Cliquez sur **Add nouveau**. L'ajouter qu'une page Web de nouvelle application s'ouvre.
3. Choisissez l'**application de script de Cisco** du menu déroulant de type d'application, puis cliquez sur **Next**. La page Web d'application de script de Cisco paraît.
4. Employez cette page Web pour spécifier ces champs :
Nom — Un nom pour l'application. C'est un champ obligatoire.
ID — Recevez l'ID automatique-généré, ou écrivez un identificateur unique. C'est un champ obligatoire.
Nombre maximal de sessions — La quantité maximale de sessions simultanées que les sessions de surveillance permettent. C'est un champ obligatoire.
Script — Sélectionnez un script de moniteur ou un rmon.aef distant

personnalisé de la liste déroulante. Description — Employez la touche tab pour remplir automatiquement ce champ. Activé — (case d'option) recevez oui (le par défaut). Script par défaut — Recevez les paramètres systèmes par défaut. Le script par défaut est exécuté si une erreur se produit avec le script configuré d'application.

5. Cliquez sur **Add**. La page Web de télésurveillance régénère afficher le message suivant sous la barre d'état et le nouvel hyperlien de déclencheur d'ajouter apparaît sur la barre de navigation gauche :

The operation has been executed successfully

Ajoutez les déclencheurs d'application

Après avoir ajouté une nouvelle application de Cisco, vous devez ajouter un ou plusieurs déclencheurs de sorte que l'application puisse répondre des appels de téléphonie CM/Unified CME et des demandes de HTTP unifiés. Les déclencheurs sont des signaux spécifiés qui appellent des scripts d'application en réponse aux contacts entrants. Le système d'Unified CCX emploie des déclencheurs unifiés de téléphonie CM/Unified CME pour déclencher des réponses aux appels téléphoniques et aux déclencheurs de HTTP pour répondre aux demandes de HTTP.

Vous pouvez employer l'un ou l'autre de deux méthodes pour ajouter un déclencheur à une application :

- Ajoutez le déclencheur de la page Web d'application de Cisco.
- Ajoutez le déclencheur des pages Web unifiées de téléphonie CM/Unified CME ou de déclencheurs de HTTP fournies par le menu de sous-système.

Un déclencheur de HTTP est le Relative URL qu'un utilisateur entame le navigateur de client pour commencer l'application. Vous pouvez télécharger les modèles extensibles de la transformation de langage de style (XSLT) ou les modèles des pages de serveur de Javas (JSP) pour servir de votre déclencheur de HTTP.

Ce chemin est un exemple d'une demande HTTP-déclenchée (utilisant le nom « /hello de déclencheur de HTTP ") :

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

Dans cet exemple, l'URL commence l'application avec le déclencheur de HTTP « /hello » sur une exécution de web server sur le port 9080 avec le nom d'hôte www.appserver.acme.com. Vous pouvez ajouter le déclencheur de HTTP de la page Web d'application de script de Cisco ou ajouter le déclencheur du sous-système de HTTP.

Note: L'étape suivante est de créer un superviseur de télésurveillance et d'assigner des ressources et des CSQ au superviseur.

Créez un superviseur de télésurveillance

Terminez-vous ces étapes afin de créer un superviseur de télésurveillance :

1. De la barre de menus de gestion d'Unified CCX, choisissez les **outils > la vue de capacité de gestion des utilisateurs > de superviseur**.
2. La page Web de configuration utilisateur ouvre afficher la liste dans des deux volets. Le volet gauche affiche la liste de superviseurs existants d'Unified CCX et le volet de droite affiche la

liste d'utilisateurs disponibles. Changez les utilisateurs de la manière prescrite utilisant la flèche dans l'un ou l'autre de direction. Vos changements sont dynamiquement affichés de cette page et sont efficaces immédiatement.

3. Répétez ce processus comme nécessaire pour assigner la capacité de superviseur pour plus d'un utilisateur.

[Assignez les ressources et les CSQ à un superviseur](#)

Pour assigner des ressources et des CSQ à un superviseur, utilisez la page Web distante de configuration de moniteur. De cette page, vous pouvez assigner à un superviseur une liste des ressources et les CSQ qu'on lui permet pour surveiller. Terminez-vous ces étapes afin d'accomplir la tâche :

1. De la barre de menus de gestion d'Unified CCX, choisissez les **sous-systèmes > le RmCm > moniteur distant**. **Note:** La page Web distante de moniteur s'ouvre pour afficher le superviseur, le nom, et l'user-id des utilisateurs d'Unified CM qui sont des superviseurs d'Unified CCX.
2. Cliquez sur une valeur d'user-id. C'est un utilisateur d'Unified CM configuré en tant que superviseur d'Unified CCX.
3. Employez cette page Web pour spécifier ces champs : Nom de files d'attente du service de contact — (case.) le CSQ comme le superviseur peut surveiller. Ressources — (case.) User-id des agents que le superviseur peut surveiller.
4. **Mise à jour de clic** pour appliquer les modifications. Le superviseur peut maintenant accéder à la page Web de superviseur d'Unified CCX et visualiser les CSQ et les agents permis. **Note:** En exécutant le script de télésurveillance, vous pourriez devoir fournir un ID CSQ. Cet ID est intérieurement généré et est seulement visible à la page de superviseur d'Unified CCX.

[Id de la vue CSQ de l'Unified CCX](#)

Terminez-vous ces étapes afin de visualiser des id CSQ de la page Web de superviseur d'Unified CCX :

1. De la page Web de superviseur d'Unified CCX, procédez de connexion en tant que superviseur de télésurveillance.
2. Choisissez les **outils > les connexions de la** barre de menus de gestion d'Unified CCX.
3. Cliquez sur l'hyperlien **de bureau de suites de Cisco Unified CCX**.
4. Cliquez sur l'hyperlien de la **vue CSQ** pour visualiser des CSQ permis. La colonne d'ID CSQ prouve à la valeur d'ID que vous devriez entrer pour le CSQ que vous avez sélectionné dans l'étape de moniteur de début.

[Étape de moniteur de début](#)

De l'application de solutions de réponse de client, employez l'étape de moniteur de début pour commencer une session de télésurveillance.

- Contact — Entrez en contact qui exécutera la télésurveillance.
- Surveillance du type : Extension de ressource — La télésurveillance sera exécutée par le

poste de l'agent. File d'attente du service de contact — La télésurveillance sera exécutée par le CSQ.

- Cible de ressource — Variable ou expression indiquant l'extension de ressource ou la file d'attente du service de contact à surveiller.
- Agents permis par enable — La case activer/la fonctionnalité de sécurité qui permet seulement les agents a associé avec le superviseur distant à surveiller. La valeur par défaut est qu'aucun agent ne peut être surveillé.
- ID de superviseur — User-id identifiant le superviseur.
- Code de panne — Variable utilisée pour enregistrer code de raison en cas de la panne d'étape.

Questions sur la surveillance et l'enregistrement d'appel

Problème

Les questions intermittentes avec l'enregistrement d'appels et l'outil de surveillance sont expérimentées. Quand un appel est en activité sur l'Agent Desktop, et quand vous cliquez sur en fonction le bouton de tâches pour enregistrer l'appel, il y a un retard. Ce retard est suivi par un message d'erreur déclarant qu'une erreur s'est produite. Réferez-vous au pour en savoir plus de logs.

Solution

Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. S'il y a plus d'un serveur IPCC s'assurent que les informations de LDAP pour une de l'IPCC que les serveurs obtient les ont rempli dans le **LDAP de calabrio**.
2. Arrêtez le service de moniteur de VOIP dans le deuxième noeud.
3. Redémarrez le service de moniteur de VOIP dans le premier noeud.
4. Commencez le service de moniteur de VOIP dans le deuxième noeud.
5. Redémarrez les services de l'enregistrement de bureau et de statistiques également dans les les deux les Noeuds.

Informations connexes

- [Configuration et déploiement de l'enregistrement et du contrôle silencieux dans CRS](#)
- [Exemple de configuration de la fonction Catalyst Switched Port Analyzer \(SPAN\)](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)