

Esempio di integrazione UCCE con CM Configuration

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Configurazione](#)

[Esempio di rete](#)

[Configurazione](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Configurazioni non supportate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come eseguire rapidamente la configurazione di un server Communications Manager (CM) e verificare che siano disponibili tutte le impostazioni appropriate per l'integrazione di Unified Contact Center Enterprise (UCCE)/Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) con CM. Se una qualsiasi di queste impostazioni non è corretta, si verificheranno diversi problemi, ad esempio se non si è in grado di controllare la linea dell'agente, si riceverà un errore DN (Distinguished Name) duplicato/errore della linea di condivisione e così via. Il Technical Assistance Center (TAC) richiede la modifica dei parametri se non sono corretti. Questo documento è necessario anche per le integrazioni UCCX.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco consiglia di avere agenti configurati con DN già configurati su CM e integrati in UCCE.

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- CM 6.X Revisione 11.x, installato
- UCCE 7.x revisione 10.5, installato

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Configurazione

Se gli agenti utilizzano telefoni serie 8900 o 9900, è necessario abilitare Multi-Line sulla periferica Unified Communications Manager. Poiché questa opzione di configurazione è applicabile a tutte le periferiche, se si abilita la funzionalità Multi-Line anche per un agente che utilizza un telefono serie 8900 o 9900, sarà necessario abilitarla per tutti gli agenti. È necessario configurare tutti i telefoni con queste impostazioni:

- Impostare il numero massimo di chiamate su 2.
- Impostare il trigger Busy su 1.

Esempio di rete

UCCE e CM configurati con un tipo 'PGUser' associato su entrambi i lati.

Configurazione

1. Verificare che l'utente dell'applicazione, non l'utente finale, sia configurato per la connessione tra CM e UCCE/UCCX. La configurazione dell'utente dell'applicazione è necessaria da quando è stata introdotta in CM Release 5.x. Come illustrato in questo esempio, all'interno dell'utente dell'applicazione è configurato un 'pguser' e non l'utente finale. Questa operazione è molto importante.

The screenshot shows the Cisco Unified CM Administration interface. The top navigation bar includes 'System', 'Call Routing', 'Media Resources', 'Advanced Features', 'Device', 'Application', 'User Management', 'Bulk Administration', and 'Help'. The 'User Management' dropdown menu is open, showing options like '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'. The main content area is titled 'Find and List Application Users' and shows '11 records found'. A search filter is set to 'User ID begins with'. The table below lists the following users: CCMAdministrator, CCMQRTSecureSysUser, CCMQRTSysUser, CCMSysUser, CUCService, IPMASecureSysUser, IPMASysUser, TabSyncSysUser, WDSecureSysUser, WDSysUser, and pguser.

2. Verificare che l'utente dell'applicazione disponga delle associazioni corrette nella sezione Informazioni autorizzazioni. I cinque gruppi e ruoli selezionati sono gli unici gruppi/ruoli da selezionare per la maggior parte delle integrazioni. Se necessario, lasciare che sia il TAC a

formulare tale raccomandazione. Non selezionare l'opzione 'Consenti controllo di tutti i dispositivi CTI standard' perché si verificano altri problemi. Per il corretto funzionamento dei nuovi modelli di telefoni SIP, è necessario selezionare 'Standard CTI Allow Control of Phones support Connected Xfer and conf'.

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

3. Assicurarsi che i telefoni siano selezionati nella posizione 'Periferiche controllate'. Tuttavia, se l'agente esegue l'accesso tramite Extension Mobility, verificare che in questa posizione sia selezionato il profilo Extension Mobility anziché il dispositivo. Non includere il dispositivo.

Application User Configuration

 Save  Delete  Copy  Add New

Accept Unsolicited Notification

Accept Replaces Header

Device Information

Available Devices

SEP0050569C0F41
SEP3C970ED75DCF

Find more Phon

Find more Rout



Controlled Devices

SEP0004F2E18FE1
SEP0004F2E192EE
SEP00077D42CE52
SEP001121FF840C
SEP001121FF89AC

Available Profiles



CTI Controlled Device Profiles








4. Verificare che il cluster CM disponga del solo DN agente singolo e non di altre forme di tale DN nel cluster. Scegliere **Instradamento chiamate > Rapporto Piano instradamento > Trova** (o eseguire la ricerca sul DN esatto con cui l'agente si collega). Il DN dovrebbe essere visualizzato una sola volta. Le restrizioni importanti sono elencate qui: I DN duplicati non sono supportati il DN duplicati con partizioni diverse non sono supportati il parcheggio di chiamata e il prelievo di chiamata non sono supportati il gruppi di risposta non sono supportati il punti di routing e le porte CTI (Computer Telephony Integration) non devono mai essere duplicati perché si verificano problemi

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. Controllare la configurazione DN per 'Numero massimo di chiamate' e 'Trigger occupato'. 'Numero massimo di chiamate' deve essere sempre 2 e 'Trigger occupato' deve essere sempre 1 per qualsiasi DN agente UCCE. Se sono presenti altri numeri, è possibile che si verifichino problemi diversi (errori della riga condivisa quando si accede, gli agenti ricevono più chiamate ma non sono in grado di gestirle e così via). Per verificare questi valori, fare clic sul telefono dell'agente e scegliere 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

Users Associated with Line

agente.

Verifica

Attualmente non è disponibile una procedura di verifica per questa configurazione.

Risoluzione dei problemi

Al momento non sono disponibili informazioni specifiche per la risoluzione dei problemi di questa configurazione.

Configurazioni non supportate

Il prelievo e il parcheggio di chiamata non sono supportati con le estensioni monitorate UCCE/UCCX. I gruppi di risposta non sono supportati.