

# CM を使用する UCCE 統合の設定例

## 目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[設定](#)

[ネットワーク図](#)

[設定](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

[サポートされていない設定](#)

## 概要

このドキュメントでは、エンド ユーザが Communications Manager ( CM ) サーバの設定をすばやく確認し、Unified Contact Center Enterprise ( UCCE ) /Cisco Unified Contact Center Express ( UCCX ) と CM の統合がすべて適切に設定されていることを確認する方法について説明します。これらの設定のいずれかが正しくない場合、エージェントの回線を制御できない、重複した識別名 ( DN ) エラー/回線の共有エラーなどのさまざまな問題が発生することが予想されます。パラメータのいずれかが正しくない場合、テクニカル アシスタンス センター ( TAC ) はパラメータの変更を要求します。このドキュメントはまた、UCCX の統合においても必要です。

## 前提条件

### 要件

CM にすでに設定され、UCCE 内に統合された DN が、エージェントに設定されていることを推奨します。

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- CM 6.X リビジョン 11.x インストール済み
- UCCE 7.x リビジョン 10.5 インストール済み

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 ( デフォルト ) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

## 設定

エージェントで 8900 シリーズまたは 9900 シリーズ電話機を使用する場合、Unified Communications Manager の周辺機器で複数回線を有効にする必要があります。この設定オプションは周辺機器全体のオプションのため、8900 シリーズまたは 9900 シリーズ電話機を使用するエージェントのいずれか 1 つで複数回線を有効にする場合でも、すべてのエージェントで有効にする必要があります。すべての電話機で次のように設定する必要があります。

- [Maximum number of calls] を 2 に設定します。
- [Busy trigger] を 1 に設定します。

## ネットワーク図

両側に関連付けられた「PGUser」タイプが設定された UCCE と CM。

## 設定

1. CM と UCCE/UCCX 間の接続に、エンド ユーザではなく、アプリケーション ユーザが設定されていることを確認します。このアプリケーション ユーザの設定は、CM リリース 5.x で導入されて以来、必要とされています。この例に示すように、「pguser」はエンド ユーザではなく、アプリケーション ユーザに設定されています。これは非常に重要です。

The screenshot displays the Cisco Unified CM Administration web interface. The top navigation bar includes 'System', 'Call Routing', 'Media Resources', 'Advanced Features', 'Device', 'Application', 'User Management', 'Bulk Administration', and 'Help'. The 'User Management' menu is expanded, showing options like 'Credential Policy Default', 'Credential Policy', 'Application User', 'End User', 'Role', 'User Group', 'User/Phone Add', 'Application User CAPF Profile', 'End User CAPF Profile', and 'SIP Realm'. The 'Application User' option is selected. 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 list of application users includes: CCMAdministrator, CCMQRTSecureSysUser, CCMQRTSysUser, CCMSysUser, CUCService, IPMA Secure Sys User, IPMA Sys User, TabSyncSysUser, WDSecureSysUser, WDSysUser, and pguser.

2. アプリケーション ユーザに [Permissions Information] セクションで適切な関連付けがされていることを確認します。ここで選択されている 5 つのグループと権限が、大多数の統合で選ぶべき唯一のグループ/権限です。他に必要なものがあれば、TAC にその推奨を依頼してください。「Standard CTI Allow Control to All Devices」を選択しないでください。これは別の問題を引き起こすためです。新しい SIP 電話モデルを正しく動作させるには、「Standard CTI Allow Control of Phones supporting Connected Xfer and conf」を選択する必要があります。

**Application User Configuration**

Save Delete Copy Add New

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. その電話が [Controlled Devices] で選択されていることを確認します。ただしエージェントがエクステンション モビリティ経由でログインする場合、ここでデバイスの代わりにエクステンション モビリティ プロファイルが選択されていることを確認します。このデバイスは含まないでください。

## 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








- CM クラスタには 1 つのエージェント DN のみが含まれ、クラスタ内に他の形式の DN はないことを確認します。 [Call Routing] > [Route Plan Report] > [Find] を選択します (またはエージェントがログインする正確な DN を検索します)。DN は 1 回だけ表示されます。重要な制限事項は次のとおりです。重複した DN はサポートされていません別のパーティションと重複する DN はサポートされていませんコールパークおよびコールピックアップはサポートされていませんハントグループはサポートされていませんコンピュータテレフォニーインテグレーション (CTI) のルートポイントと CTI ポートが重複すると問題が発生するため、重複しないようにします。

Find and List Route Plan Report						Related
<b>Status</b>						
22 records found						
<b>Find and List Route Plan Report (1 - 22 of 22)</b>						
Find All Patterns		Find and List Route Plan Report where Pattern/Directory Number		begins with		Select item or enter
<input type="checkbox"/>	Pattern/Directory Number	Partition	Type	Route		
	1000	test	Directory Number	7997	SEP0004F2E192EE	
	1001		Directory Number	8945	SEP649EF3C22EE2	
	1001		Directory Number	8945	SEPF866E2F6C02F	
	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	7997	SEP0004F2E18FE1	

5. DN 設定の [Maximum Number of Calls] および [Busy Trigger] を確認します。すべての UCCE エージェント DN において、[Maximum Number of Calls] は常に 2 で、[Busy Trigger] は常に 1 にします。それ以外の数字にした場合、さまざまな問題 (ログイン時の共有回線エラー、エージェントが複数のコールを受信するが処理できないなど) が生じる可能性があります。これらの値を確認するには、エージェントの電話をクリックし、[Agent DN] を選

## 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="&lt; None &gt;"/>
Monitoring Calling Search Space	<input type="text" value="&lt; None &gt;"/>
<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

扱します。 **Users Associated with Line**

## 確認

現在、この設定に使用できる確認手順はありません。

## トラブルシューティング

現在のところ、この設定に関する特定のトラブルシューティング情報はありません。

## サポートされていない設定

コールピックアップとコールパークは、UCCE/UCCXでモニタされる内線ではサポートされていません。ハンティンググループもサポートされていません。