

# CM を使用する UCCE 統合の設定例

## 目次

[概要](#)

[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

この資料はエンドユーザにすぐに通信マネージャ (CM) サーバセットアップによって歩き CM の Unified Contact Center Enterprise (UCCE) /Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 統合のすべての適切な設定がきちんと整っていることを確認する方法を記述します。これらの設定のうちどれかが不正確である場合、さまざまな異なる問題は発生すると期待されます (あなたのようなエージェント ラインを制御受け取ります重複した識別名 (DN) エラー/共有 Line エラーを、等できません)。テクニカル アシスタンス センタ (TAC) は不正確である場合パラメータの修正を要求します。この資料は UCCX 統合にまた必要です。

## 前提条件

### 要件

Cisco は既に CM で設定され、UCCE の内で統合 DN で設定されるエージェントがあ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。

- インストールされる CM 6.X 修正 11.x
- インストールされる UCCE 7.x Revision 10.5

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

エージェントが 8900 シリーズまたは 9900 シリーズ電話を使用する場合、Unified Communications Manager 周辺装置のマルチラインをイネーブルにしてください。この設定オプションが周辺装置全体のオプションであるので、マルチラインをののための 8900 シリーズまたは 9900 シリーズ電話を使用するイネーブルにする場合 1 つのエージェントはすべてのエージェントのためにそれをイネーブルにする必要があります。これらの設定ですべての電話を設定してください:

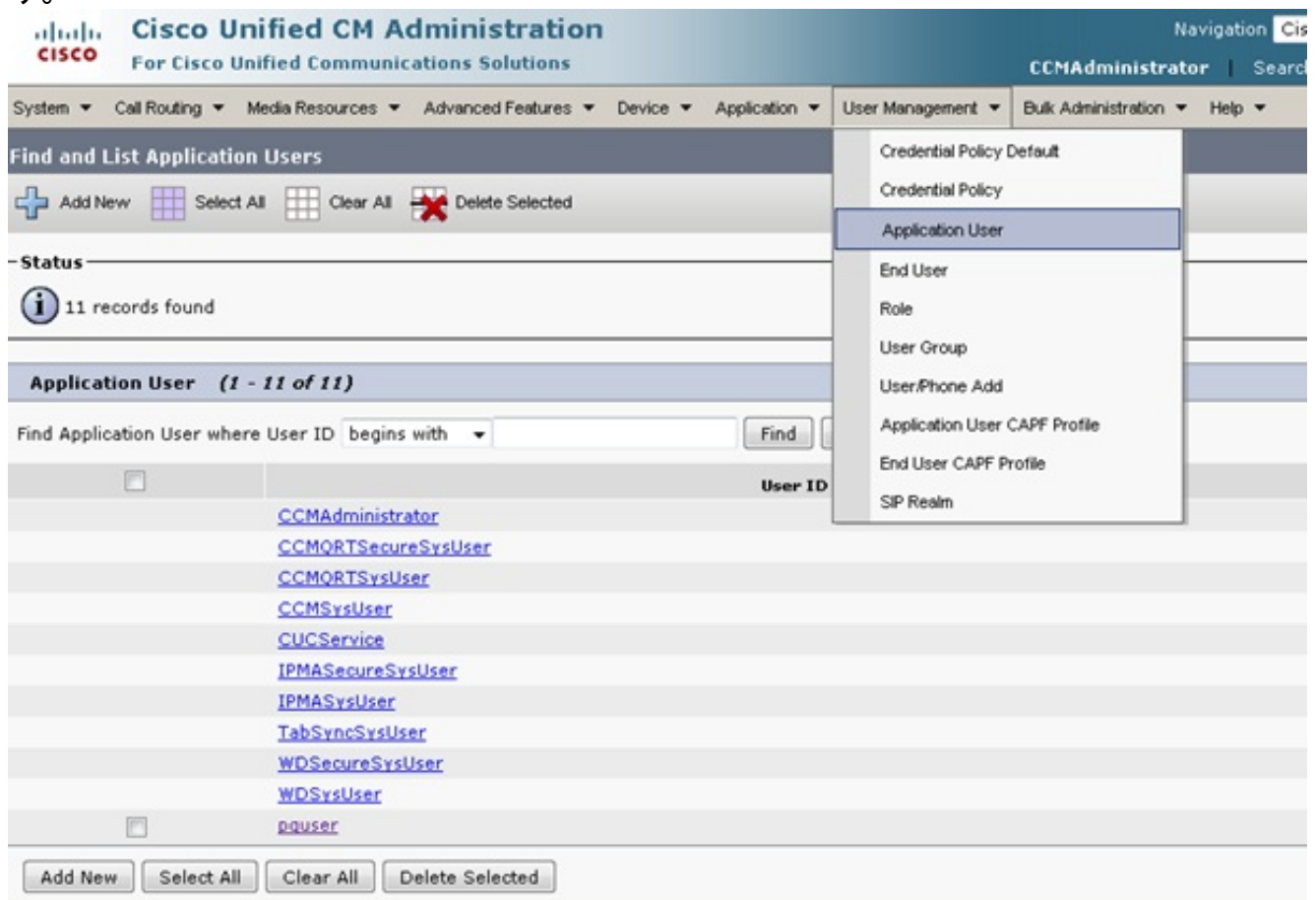
- 2.に呼び出しの最大数を設定してください。
- 1.に Busy Trigger を設定してください。

## ネットワーク図

「PGUser」型で設定された UCCE および CM は両側で関連付けました。

## 設定

1. アプリケーションのユーザーが、ないエンドユーザ、CM と UCCE/UCCX 間の接続のために設定されることを確認してください。CM リリース 5.x でもたらされてからアプリケーションのユーザー設定が必要となりました。この例に示すように、アプリケーションのユーザーおよびないエンドユーザの中で設定される「pguser」があります。これは非常に重要です。



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 column and a "User ID" column. The users listed are: CCMAdministrator, CCMQRTSecureSysUser, CCMQRTSysUser, CCMSysUser, CUCService, IPMAMSecureSysUser, IPMASysUser, TabSyncSysUser, WDSecureSysUser, and WDSysUser. The user "pguser" is highlighted in blue. A dropdown menu is open over the "User ID" column, 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. アプリケーションのユーザーは権限インフォメーション セクションで右のアソシエーションがあることを確認してください。ここに選択される 5 つのグループおよびロールは大部分の統合に選択する必要がある唯一のグループ/ロールです。他に必要であれば、TAC がその推奨事項を伝えるようにしてください。これが他の問題を引き起こしているため、「すべてのデバイスの選択の標準 CTI 割り当て制御を選択しないでください。」「Xfer および CONF 接続された」は選択をサポートする電話の標準 CTI 割り当て制御きちんとはたら

くためにより新しい SIP Phone に必要模倣しますです。

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

- 電話を選択されます「制御装置の位置で確認して下さい。ただしエージェントがエクステンションモビリティによってログオンしたらデバイスの代りのエクステンションモビリティプロファイルがこの位置で選択されるように、して下さい。デバイスをまったく含まないで下さい。

## Application User Configuration

 Save  Delete  Copy  Add New

Accept Unsolicited Notification

Accept Replaces Header

### Device Information

Available Devices

SEP0050569C0F41  
SEP3C970ED75DCF

Find more Phor

Find more Rout



Controlled Devices

SEP0004F2E18FE1  
SEP0004F2E192EE  
SEP00077D42CE52  
SEP001121FF840C  
SEP001121FF89AC

Available Profiles



CTI Controlled Device Profiles



- CM クラスタにクラスタで単一エージェント DN およびその DN の他のどの形式もまったくないただことを確認して下さい。 > Route Plan レポート > 検索 『Call Routing』 を選択して下さい ( またはエージェントがログオンする ) 正確な DN で検索して下さい。 DN は 1 回だけ現われる必要があります。 重要な制限はここにリストされています: 重複した DN はサポートされません異なるパーティションとの重複した DN はサポートされ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ませんハントグループはサポートされませんその問題を引き起こしているのでコンピュータ テレフォニー インテグレーション ( CTI ) ルート ポイントおよび CTI ポートは決して複写するべきではありません

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						
		Pattern/Directory Number	Partition	Type	Route	
		1000	test	Directory Number	7937	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	7937	SEP0004F2E18FE1

Good



Bad

5. 「呼び出しおよび「が Busy Trigger」の最大数あるように DN 設定を確認して下さい。「呼び出しの最大数 2 常にであり、「は Busy Trigger は」あらゆる UCCE エージェント DN のための 1 常にであるはずです。他のどの数もある場合、さまざまな異なる問題（ログイン、エージェント複数のコールを受信したりそれらを処理できないとき共有回線エラーを等）期待して下さい。これらの値を確認するために、エージェント電話をクリックし、エージェント DN を選択して下さい。

## Directory Number Configuration



Save



Delete



Reset



Apply Config



Add New

Call Pickup Group Audio  
Alert Setting(Phone Active)

Use System Default

Recording Option\*

Call Recording Disabled

Recording Profile

< None >

Monitoring Calling Search  
Space

< None >

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\*

2

Busy Trigger\*

1

### Forwarded Call Information Display on Device SEP006440B57F71

Caller Name

Caller Number

Redirected Number

Dialed Number

### 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およびコールパークは UCCE/UCCX によって監視される拡張でサポートされません。ハンティンググループはサポートされません。