



client matter code(CMC) 및 강제 인증 코드(FAC)

- 클라이언트 매터 코드(Client Matter Code) 및 강제 인증 코드(FAC) 개요, 1 페이지
- 클라이언트 매터 코드(Client Matter Code) 및 강제 인증 코드(FAC) 사전 요건, 1 페이지
- 클라이언트 매터 코드 및 강제 인증 코드 구성 작업 흐름, 2 페이지
- 클라이언트 매터 코드(Client Matter Code) 및 강제 인증 코드(FAC) 상호 작용, 5 페이지
- 클라이언트 매터 코드(Client Matter Code) 및 강제 인증 코드(FAC) 제한 사항, 6 페이지

클라이언트 매터 코드(Client Matter Code) 및 강제 인증 코드(FAC) 개요

CMC(Client Matter Code) 및 FAC(Forced Authorization Code)를 사용하여 통화 액세스 및 계정을 효과적으로 관리할 수 있습니다. CMC는 클라이언트에 대한 통화 계정 관리 및 청구를 지원하고, FAC는 특정 사용자가 걸 수 있는 통화 유형을 규제합니다.

CMC의 경우 사용자가 코드를 입력해야 합니다. 이러한 조치는 해당 통화가 특정 클라이언트 문제와 관련되어 있음을 나타냅니다. 통화 회계 및 청구 목적으로 고객, 학생 또는 기타 사용자에게 클라이언트 매터 코드를 할당할 수 있습니다. FAC의 경우 통화가 완료되기 전에 사용자가 특정 액세스 레벨로 할당된 유효한 인증 코드를 입력해야 합니다.

클라이언트 매터 코드(Client Matter Code) 및 강제 인증 코드(FAC) 사전 요건

- SCCP 및 SIP를 실행 중인 Cisco Unified IP Phone에서는 CMC 및 FAC를 지원합니다.
- CMC 및 FAC 신호음은 SCCP 또는 SIP를 실행하는 Cisco Unified IP Phone, TAPI/JTAPI 포트 및 MGCP FXS 포트에서만 재생됩니다.

클라이언트 매터 코드 및 강제 인증 코드 구성 작업 흐름

CMC 및 FAC를 개별적으로 구현하거나 함께 구현할 수 있습니다. 예를 들어 특정 클래스의 전화(예: 장거리 통화)를 걸고 이 통화 클래스를 특정 클라이언트에 할당할 수 있는 권한을 사용자에게 부여할 수 있습니다. CMC 및 FAC 신호음은 사용자에게 동일하게 재생됩니다. 따라서 두 코드를 모두 구성하는 경우 첫 번째 신호음 이후에 FAC를 입력하고 두 번째 신호음 이후에 CMC를 입력하도록 사용자에게 지침이 제공됩니다.

시작하기 전에

- 클라이언트 매터 코드(Client Matter Code) 및 강제 인증 코드(FAC) 사전 요건, 1 페이지 검토

프로시저

	명령 또는 동작	목적
단계 1	클라이언트 매터 코드 구성, 2 페이지에 대해 다음 하위 작업을 수행합니다. <ul style="list-style-type: none"> • 클라이언트 매터 코드(Client Matter Code) 추가, 3 페이지 • 클라이언트 매터 코드 활성화, 3 페이지 	사용할 CMC 목록을 결정한 후 이러한 코드를 데이터베이스에 추가하고 라우트 패턴에서 CMC 기능을 활성화합니다.
단계 2	강제 인증 코드 구성, 3 페이지에 대해 다음 하위 작업을 수행합니다. <ul style="list-style-type: none"> • 강제 인증 코드(FAC) 추가, 4 페이지 • 강제 인증 코드 활성화, 4 페이지 	사용할 FAC 목록과 인증 수준을 결정한 후 이러한 코드를 데이터베이스에 추가하고 라우트 패턴에서 FAC 기능을 활성화합니다.

클라이언트 매터 코드 구성

프로시저

	명령 또는 동작	목적
단계 1	클라이언트 매터 코드(Client Matter Code) 추가, 3 페이지	사용하려는 고유한 클라이언트 매터 코드를 결정하고 시스템에 추가합니다. CMC의 수는 시스템을 시작하는 데 필요한 시간에 직접적인 영향을 주므로, CMC의 수를 최대 60,000으로 제한합니다. 최대 CMC를 최대 개수보다 많이 구성하는 경우에는 상당한 지연이 예상됩니다.
단계 2	클라이언트 매터 코드 활성화, 3 페이지	경로 패턴을 통해 클라이언트 매터 코드를 활성화합니다.

클라이언트 매터 코드(Client Matter Code) 추가

사용하려는 고유한 클라이언트 매터 코드를 결정하고 시스템에 추가합니다. CMC의 수는 시스템을 시작하는 데 필요한 시간에 직접적인 영향을 주므로, CMC의 수를 최대 60,000으로 제한합니다. 최대 CMC를 최대 개수보다 많이 구성하는 경우에는 상당한 지연이 예상됩니다.

단계 1 Cisco Unified CM 관리에서 다음을 선택합니다 통화 라우팅 > 클라이언트 매터 코드.

단계 2 새로 추가를 클릭합니다.

단계 3 클라이언트 매터 코드 필드에 전화를 걸 때 사용자가 입력하는 고유 코드를 16자 이하로 입력합니다.

단계 4 클라이언트 매터 코드를 식별하려는 경우 설명 필드에 클라이언트 이름을 입력합니다.

단계 5 저장을 클릭합니다.

클라이언트 매터 코드 활성화

경로 패턴을 통해 클라이언트 매터 코드를 활성화합니다.

시작하기 전에

[클라이언트 매터 코드\(Client Matter Code\) 추가, 3 페이지](#)

단계 1 Cisco Unified CM 관리에서 통화 라우팅 > 라우트/헌트 > 라우트 패턴을 선택합니다.

단계 2 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- 기존 라우트 패턴을 업데이트하려면 검색 조건을 입력하고 찾기를 클릭한 다음 결과 목록에서 라우트 패턴을 선택합니다.
- 새 라우트 패턴을 만들려면 새로 추가를 클릭합니다.

단계 3 라우트 패턴 구성 창에서 클라이언트 매터 코드 요구 확인란을 선택합니다.

단계 4 저장을 클릭합니다.

강제 인증 코드 구성

프로시저

	명령 또는 동작	목적
단계 1	강제 인증 코드(FAC) 추가, 4 페이지	사용하려는 고유한 강제 인증 코드를 결정하고 이를 시스템에 추가합니다.
단계 2	강제 인증 코드 활성화, 4 페이지	라우트 패턴을 통해 강제 인증 코드를 활성화합니다.

강제 인증 코드(FAC) 추가

이 절차를 사용하여 사용하려는 고유한 강제 인증 코드를 결정하고 이를 시스템에 추가합니다. 통화를 성공적으로 경로 지정하려면 사용자 인증 수준이 통화에 대한 라우트 패턴에 지정된 인증 수준보다 높거나 같아야 합니다.

단계 1 Cisco Unified CM 관리에서 통화 라우팅 > 강제 인증 코드를 선택합니다.

단계 2 인증 코드 이름 필드에 50자 이하의 고유한 이름을 입력합니다.

이 이름은 특정 사용자나 사용자 그룹에 인증 코드를 연결합니다.

단계 3 인증 코드 필드에 16자리 이하의 고유한 인증 코드를 입력합니다.

사용자는 FAC 지원 라우트 패턴을 통해 호출할 때 이 코드를 입력합니다.

단계 4 인증 레벨 필드에 0 - 255 범위의 세 자리 인증 레벨을 입력합니다.

단계 5 저장을 클릭합니다.

강제 인증 코드 활성화

경로 패턴을 통해 강제 인증 코드를 사용하도록 설정합니다.

단계 1 Cisco Unified CM 관리에서 통화 라우팅 > 라우트/힌트 > 라우트 패턴을 선택합니다.

단계 2 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- 찾기를 클릭한 다음 결과 목록에서 경로 패턴을 선택하여 기존의 경로 패턴을 업데이트합니다.
- 새로 추가를 클릭하여 새 경로 패턴을 생성합니다.

단계 3 경로 패턴 구성 창에서 강제 인증 코드 필요 확인란을 선택합니다.

단계 4 인증 레벨 필드에 0에서 255 사이의 인증 레벨 값을 입력합니다.

통화를 라우팅하려면 사용자의 FAC 레벨이 구성된 레벨과 같거나 구성된 레벨보다 높아야 합니다.

단계 5 저장을 클릭합니다.

클라이언트 매터 코드(Client Matter Code) 및 강제 인증 코드(FAC) 상호 작용

표 1: 클라이언트 매터 코드(Client Matter Code) 및 강제 인증 코드(FAC) 상호 작용

기능	상호 작용
CDR Analysis and Reporting(CAR)	CAR(CDR Analysis and Reporting)을 사용하면 클라이언트 매터 코드(CMC), 강제 인증 코드 (FAC) 및 인증 수준에 대한 통화 세부 정보를 제공하는 보고서를 실행할 수 있습니다.
CTI JTAPI 및 TAPI 애플리케이션	<p>대부분의 경우 시스템은 CTI, JTAPI 또는 TAPI 애플리케이션에 사용자가 통화 중에 코드를 입력해야 한다는 사실을 알려줄 수 있습니다. 사용자가 전화를 걸거나 애드-혹 컨퍼런스를 생성하거나 CMC 또는 FAC 사용 라우트 패턴을 통해 상담 호전환을 수행하는 경우 사용자가 신호음을 수신하고 나면 코드를 입력해야 합니다.</p> <p>사용자가 CMC 또는 FAC 사용 라우트 패턴을 통해 통화를 재전송하거나 블라인드 호전환하는 경우 사용자는 신호음을 받지 못하므로 애플리케이션에서 Cisco Unified Communications Manager로 코드를 보내야 합니다. 시스템에서 적절한 코드를 수신하면 통화가 의도된 상대방에게 연결됩니다. 시스템에서 적절한 코드를 수신하지 못하면 Cisco Unified Communications Manager가 누락된 코드를 나타내는 오류를 애플리케이션으로 보냅니다.</p>
Cisco Web Dialer	<p>Web Dialer는 다음과 같은 방법으로 CMC 및 FAC를 지원합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 사용자는 WD HTML 페이지 또는 SOAP 요청의 다이얼 텍스트 상자에 대상 번호를 입력한 다음 전화기에 CMC 또는 FAC를 수동으로 입력할 수 있습니다. • 사용자는 WD HTML 페이지 또는 SOAP 요청의 다이얼 텍스트 상자에 FAC 또는 CMC를 사용하여 대상 번호를 입력할 수 있습니다. <p>예를 들어, 대상 번호가 5555이고 FAC가 111이고 CMC가 222인 경우, 사용자는 5555111#(FAC), 5555222#(CMC) 또는 5555111222#(CMC 및 FAC)을 다이얼하여 전화를 걸 수 있습니다.</p> <p>참고</p> <ul style="list-style-type: none"> • WebDialer는 대상 번호에 대한 유효성 검사를 처리하지 않습니다. 전화기에서 필수 확인을 처리합니다. • 사용자가 코드를 제공하지 않거나 잘못된 코드를 제공하는 경우 통화는 실패합니다. • 사용자가 특수 문자를 포함하는 DN을 사용하여 WebApp에서 전화를 거는 경우 특수 문자를 제거한 후 통화가 성공적으로 수행됩니다. 동일한 규칙이 SOAP UI에서 작동하지 않습니다.

기능	상호 작용
단축 다이얼 URI	단축 다이얼을 사용하여 FAC, CMC, 전화 걸기 일시 중지 또는 추가 숫자(예: 사용자 내선 번호, 회의 액세스 코드 또는 음성 메일 암호)가 필요한 대상에 도달할 수 있습니다. 구성된 단축 다이얼을 누르면 전화기에서 대상 번호와의 통화를 설정하고 전화 걸기 일시 중지를 삽입하여 지정된 FAC, CMC 및 추가 숫자를 전송합니다.

클라이언트 매터 코드(Client Matter Code) 및 강제 인증 코드(FAC) 제한 사항

표 2: 클라이언트 매터 코드(Client Matter Code) 및 강제 인증 코드(FAC) 제한 사항

제한 사항	설명
아날로그 게이트웨이	이러한 게이트웨이에서는 신호음을 재생할 수 없으므로 H.323 아날로그 게이트웨이는 CMC 또는 FAC를 지원하지 않습니다.
통화 착신 전환	<p>CMC 또는 FAC 사용 경로 패턴으로 착신 전환되는 통화는 실패하게 되는데, 코드를 입력하는 사용자가 없기 때문입니다. 사용자가 착신전환 소프트키를 누르고 경로 패턴에서 CMC 또는 FAC가 활성화되어 1있는 번호를 입력하면 착신 전환이 실패합니다.</p> <p>통화 처리 중단을 최소화하려면 착신 전환을 구성하기 전에 번호를 테스트하십시오. 이를 위해서는 착신 전환 번호로 전화를 겁니다. 코드를 입력하라는 메시지가 표시되면 해당 번호에 대해 착신 전환을 구성하지 마십시오. 착신 전환된 통화가 의도된 대상에 연결되지 않는 데 따른 불만 건수를 최소화하려면 사용자에게 이 방법을 안내해 주십시오.</p>
Cisco Unified Mobility	CMC 또는 FAC를 필요로 하는 경로 패턴이 발견되고 발신자가 Cisco Unified Mobility로 구성되지 않은 경우, SIP 트렁크, H.323 또는 MGCP 게이트웨이에서 시작되는 통화가 실패합니다.
DvO(Dial via Office) 콜백 번호	Cisco Mobility의 CMC 및 FAC 기능은 DvO(Dial via Office) 콜백 번호로 대체 번호를 지원하지 않습니다. DVO 콜백 번호는 이동성 ID 창에 등록된 숫자여야 합니다.
페일오버 통화	CMC 및 FAC는 페일오버 통화에서 작동하지 않습니다.
청각 장애가 있는 사용자	청각 장애가 있는 사용자는 전화 번호로 전화를 건 후에 1~2초간 기다렸다가 인증 코드 또는 클라이언트 매터 코드를 입력해야 합니다.

제한 사항	설명
지역화	<p>Cisco에서는 CMC 또는 FAC를 지역화하지 않습니다. CMC 및 FAC 기능에서는 Cisco Unified Communications Manager에서 지원되는 모든 로캘에 대해 동일한 기본 신호음을 사용합니다.</p> <p>참고 Cisco Mobility의 경우 CMC 및 FAC가 지역화되었습니다.</p>
중복 송신	<p>Cisco Unified Communications Manager는 사용자에게 코드를 요구하는 메시지를 표시하는 시점을 결정할 수 없으므로 CMC 및 FAC 기능에서는 중복 송신을 지원하지 않습니다. 라우트 패턴 구성 창에서 강제 인증 코드 필요 또는 클라이언트 매터 코드 필요 확인란을 선택하면 중복 송신 허용 확인란이 자동으로 선택 취소되거나 선택됩니다.</p>
바로 호출 버튼	<p>단축 다이얼 버튼에는 FAC 또는 CMC를 구성할 수 없습니다. 시스템에서 코드를 입력하라는 메시지가 표시되면 코드를 입력해야 합니다.</p>

