

Configurar trabalhos baseados seletivos para chamadas recebidas na fineza

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Configurações](#)

[Configuração CUCM](#)

[Configuração de MediaSense](#)

[Configuração do script UCCX](#)

[Configuração da administração da fineza](#)

[Verificar](#)

[A chamada recebida da encenação 1. grava](#)

[A chamada externa da encenação 2 não grava](#)

[Troubleshooting](#)

Introdução

Este documento descreve como configurar uns trabalhos da fineza para gravar chamadas recebidas a MediaSense.

Pré-requisitos

Requisitos

Cisco recomenda-o tem o conhecimento destes assuntos:

- O Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) com gravação licencia
- Fineza
- MediaSense
- Gerente das comunicações unificadas de Cisco (CUCM)

Componentes Utilizados

- UCCX 10.6
- CUCM 10.5
- MediaSense 11.0
- Cisco unificou o editor CCX

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma

configuração (padrão) inicial. Se sua rede está viva, assegure-se de que você compreenda o impacto potencial do comando any.

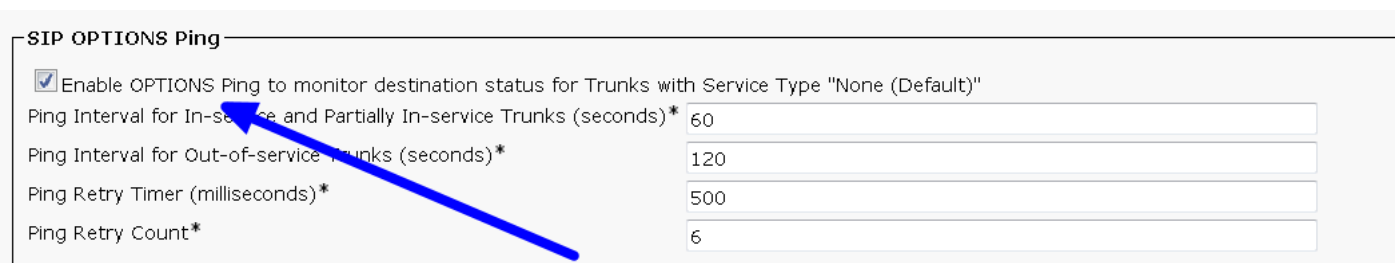
Configurar

Configurações

Configuração CUCM

Etapa 1. Navegue ao **dispositivo > aos ajustes do dispositivo > ao perfil do SORVO**

- Seletor **adicionar novo**
- Forneça um nome: **MediaSense11**
- Sob o **sibilo das opções do SORVO**: Permita o sibilo das **OPÇÕES** de monitorar o estado do destino para troncos com tipo de serviço nenhuns (o padrão)



SIP OPTIONS Ping

Enable OPTIONS Ping to monitor destination status for Trunks with Service Type "None (Default)"

Ping Interval for In-service and Partially In-service Trunks (seconds)* 60

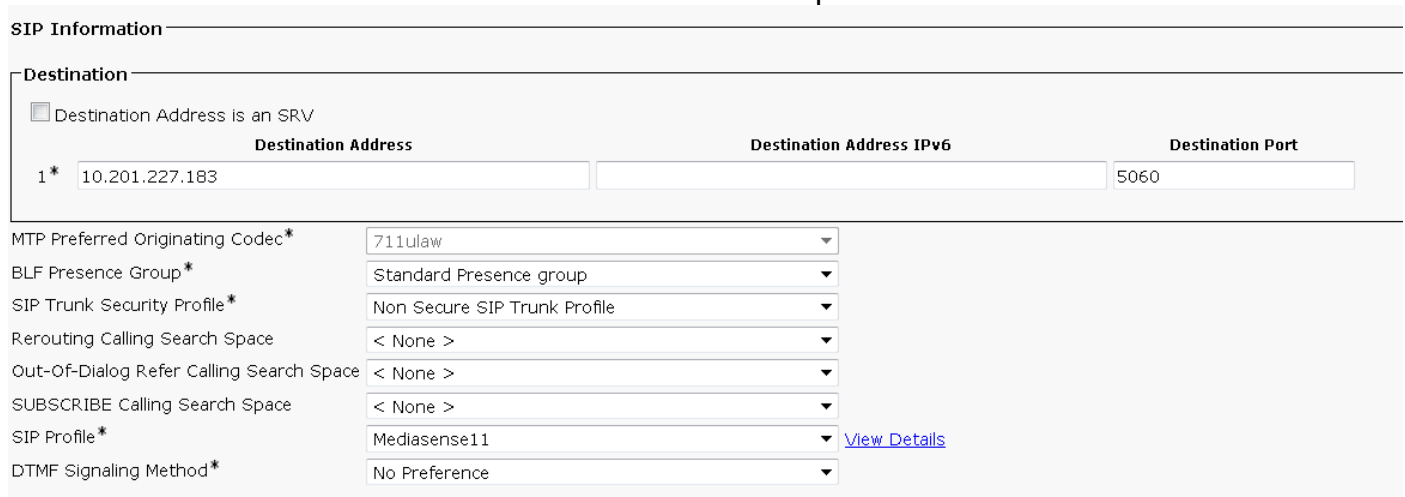
Ping Interval for Out-of-service Trunks (seconds)* 120

Ping Retry Timer (milliseconds)* 500

Ping Retry Count* 6

Etapa 2. Navegue para selecionar o **dispositivo > o tronco no > Add unificado da administração CM novo**

- Tipo de tronco: **Tronco do SORVO**
- Protocolo de dispositivo: **SORVO**
- Selecione a **corrida em todo o botão de rádio unificado Active dos Nós CM**
- Sob o **endereço de destino da** informação do SORVO, incorpore o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT de MediaSense com padrão 5060



SIP Information

Destination

Destination Address is an SRV

	Destination Address	Destination Address IPv6	Destination Port
1 *	10.201.227.183		5060

MTP Preferred Originating Codec* 711ulaw

BLF Presence Group* Standard Presence group

SIP Trunk Security Profile* Non Secure SIP Trunk Profile

Rerouting Calling Search Space < None >

Out-Of-Dialog Refer Calling Search Space < None >

SUBSCRIBE Calling Search Space < None >

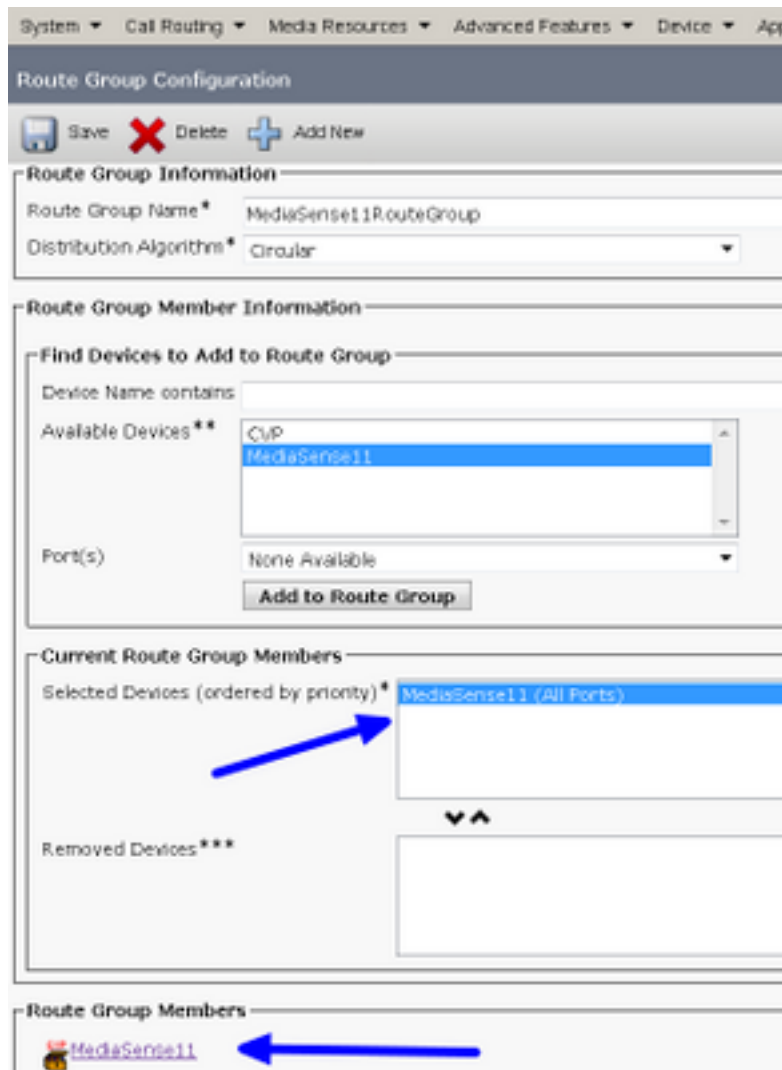
SIP Profile* Mediasense11 [View Details](#)

DTMF Signaling Method* No Preference

- **SORVA** o perfil de segurança do tronco: **Fixe não o perfil do tronco do SORVO**
- Perfil do SORVO: **MediaSense11**

Etapa 3. Navegue ao **roteamento de chamada > à rota/caça > ao grupo de rotas**

- Adicionar novo
- Dê-lhe um nome: MediaSense11RouteGroup
- Adicionar MediaSense11 aos dispositivos seleccionados sob membros atuais do grupo de rotas



Etapa 4. Navegue ao roteamento de chamada > à lista da rota/caça > da rota na administração unificada CM

- Adicionar o nome RouteListMediaSense11
- Sob a informação de membro da lista da rota > os grupos seleccionados adicionam: MediaSense11RouteGroup
- Selecione a corrida em todo o botão de rádio unificado Active dos Nós CM.

Registration: Registered with Cisco Unified Communications
 IPv4 Address: 10.201.227.185
 Device is trusted
 Name* RouteListMediaSense11
 Description
 Cisco Unified Communications Manager Group* Default
 Enable this Route List (change effective on Save; no reset required)
 Run On All Active Unified CM Nodes

Route List Member Information

Selected Groups** MediaSense11RouteGroup Add Rou

Removed Groups***

Route List Details

[MediaSense11RouteGroup](#)

Etapa 5. Navegue ao roteamento de chamada > à rota/caça > à rota padrão

- Adicionar a rota padrão: 5111
- Não inclua nenhuns caracteres wildcard quando você cria rotas padrão para o perfil da gravação

Route Pattern Configuration

Save Delete Copy Add New

Status

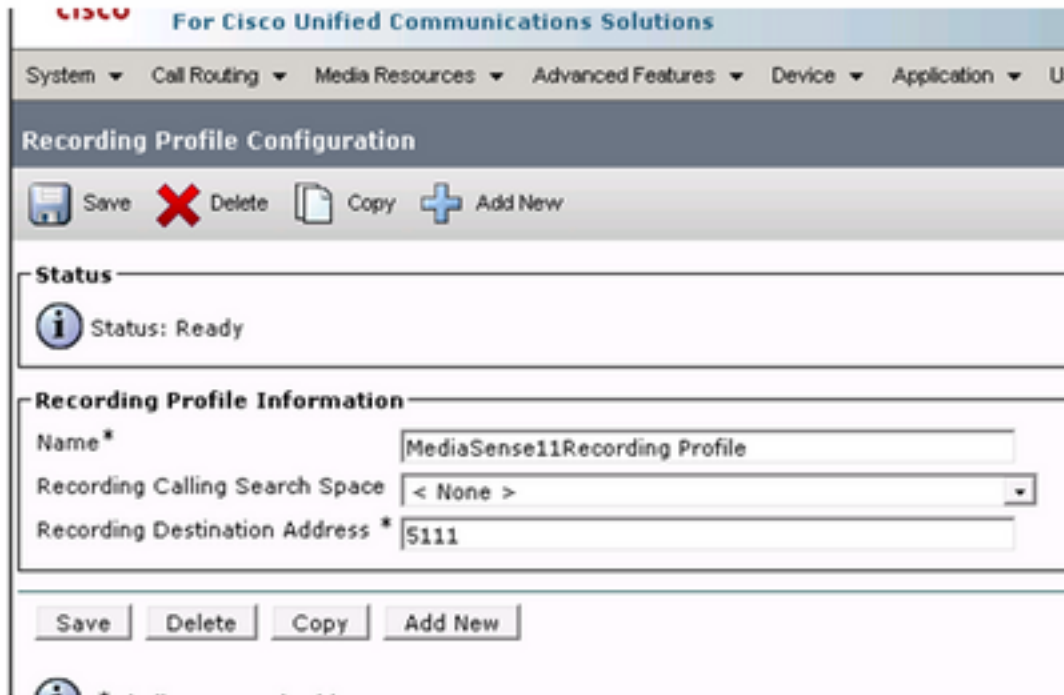
Status: Ready

Pattern Definition

Route Pattern* 5111
 Route Partition < None >
 Description MS11_RoutePattern
 Numbering Plan -- Not Selected --
 Route Filter < None >
 MLPP Precedence* Default
 Apply Call Blocking Percentage
 Resource Priority Namespace Network Domain < None >
 Route Class* Default
 Gateway/Route List* RouteListMediaSense11
 Route Option
 Route this pattern
 Block this pattern No Error

Etapa 6. Navegue ao dispositivo > aos ajustes do dispositivo > ao perfil da gravação

- Forneça o perfil do nome MediaSense11Recording
- O endereço de destino de gravação é 5111



Etapa 7. Navegue o **dispositivo** > o **telefone**

- Selecione o telefone
- Encontre construído na configuração de bridges para este e selecione-o **sobre**
- Alcance a página da configuração de número de diretório para que a linha seja gravada
- Opção de gravação: **Gravação seletiva do atendimento permitida**
- Perfil de gravação: **Perfil MediaSense11Recording**
- Fonte de gravação dos media: **Telefone preferido**

Nota: A etapa 7 precisa de ser terminada em todo o agente que será gravado.

Etapa 8. Navegue o **usuário do** gerenciamento de usuário > **do aplicativo**

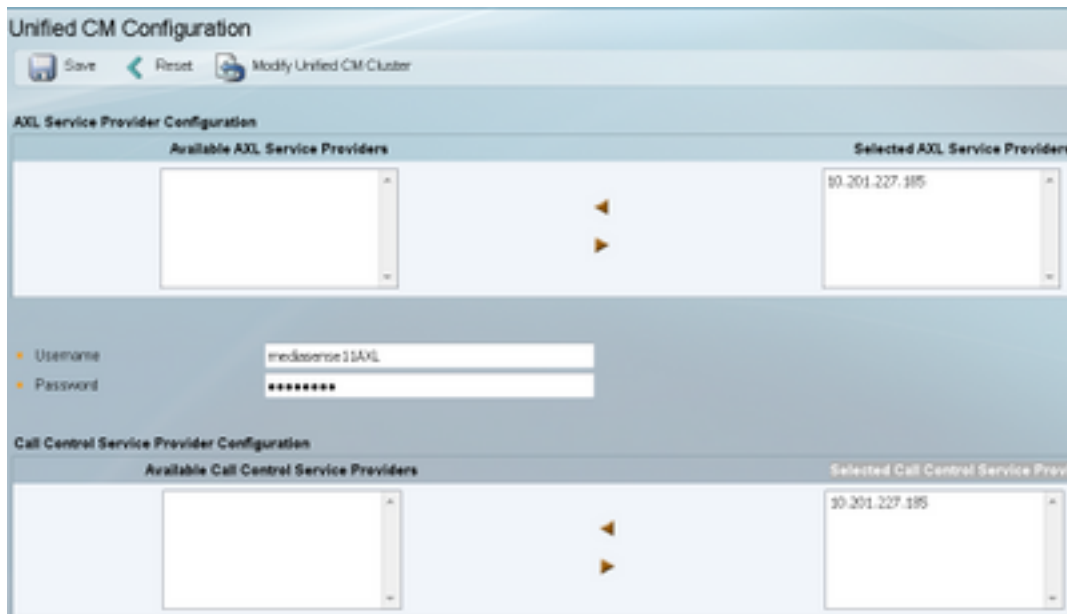
- **Adicionar novo**
- Forneça um nome: MediaSense11AXL

Dica: Neste momento se você disca 5111 você ouve-a soar uma vez, a seguir você ouve o silêncio. Isto significa que você pode se transportar sobre à configuração de MediaSense

Configuração de MediaSense

Etapa 1. Início de uma sessão à administração de Cisco MediaSense

- <https://FQDN/oraadmin/Welcome.do>
- Navegue ao **administrador** > à **configuração CM**
- **Adicionar provedores de serviços selecionados de Callmanager AXL e provedores de serviços selecionados do Controle de chamadas**
- **Forneça o nome de usuário e senha do usuário do aplicativo criado em CUCM**



Etapa 2. **Selecione a administração da fineza de Cisco da aba**

- Entre no IP de servidor ou no hostname **preliminar da** fineza de Cisco
- Entre no IP de servidor ou no hostname **secundário da** fineza de Cisco

Etapa 3. **Navegue à configuração do usuário de MediaSense API**

- Inscreva os usuários que alcançam a busca de MediaSense e controlam gravações

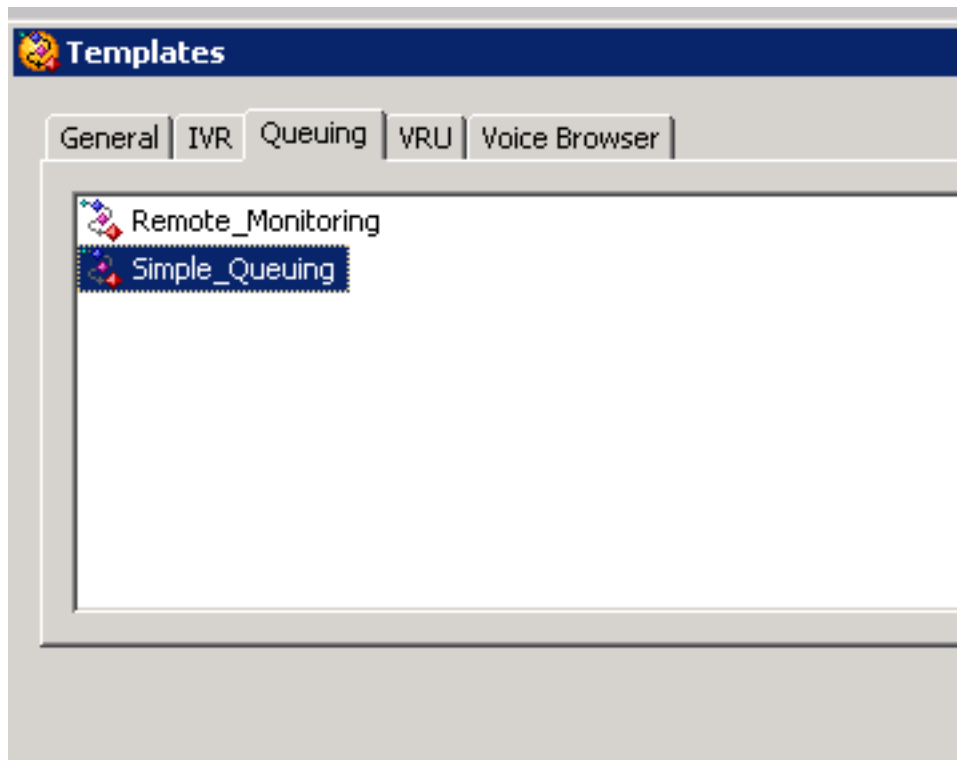
Etapa 4. **Navegue à configuração da chamada recebida**

- Adicionar novo
- Sob a regra adicionar o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT de CUCM e de **ação do grupo para gravar o áudio somente**

Configuração do script UCCX

Etapa 1. Abra o aplicativo de editor unificado Cisco CCX

- **O arquivo > novo > seleciona a aba do Enfileiramento > Simple_Queueing seletor**



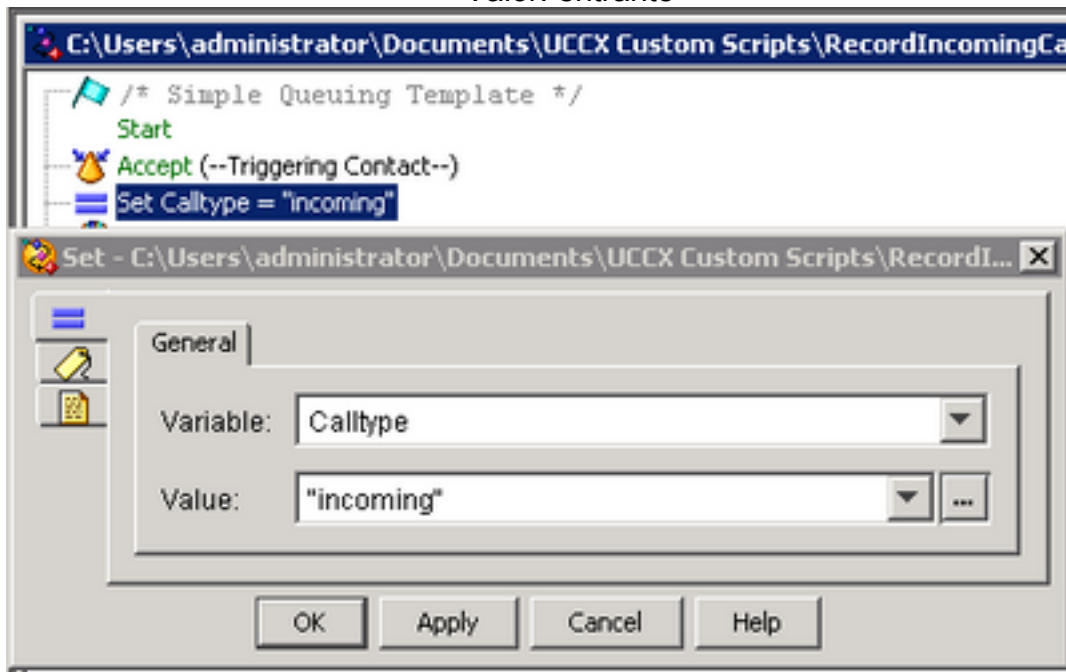
Etapa 2. Crie uma variável chamada Calltype

- Digite: Série
- Nome: Calltype
- Valor: use citações como na imagem

Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
Calltype	String	""	
resourceID	String	""	
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDQueue...	Parameter
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\ICD\Welco...	Parameter
SRS_TempResou...	User	null	

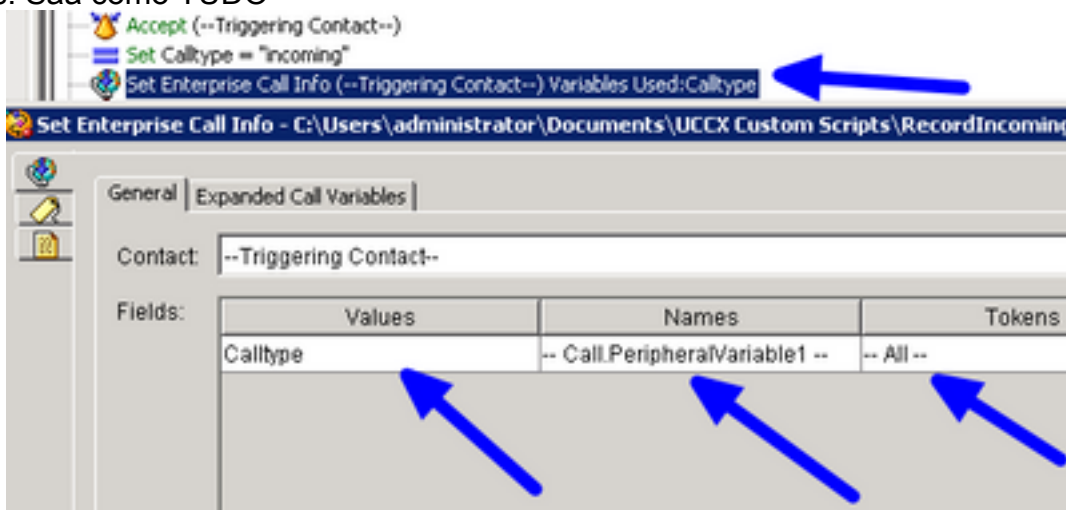
Etapa 3. Adicionar o grupo sob a etapa da aceitação

- O grupo pode ser encontrado sob o tab geral
- Variável: Calltype
- Valor: entrante

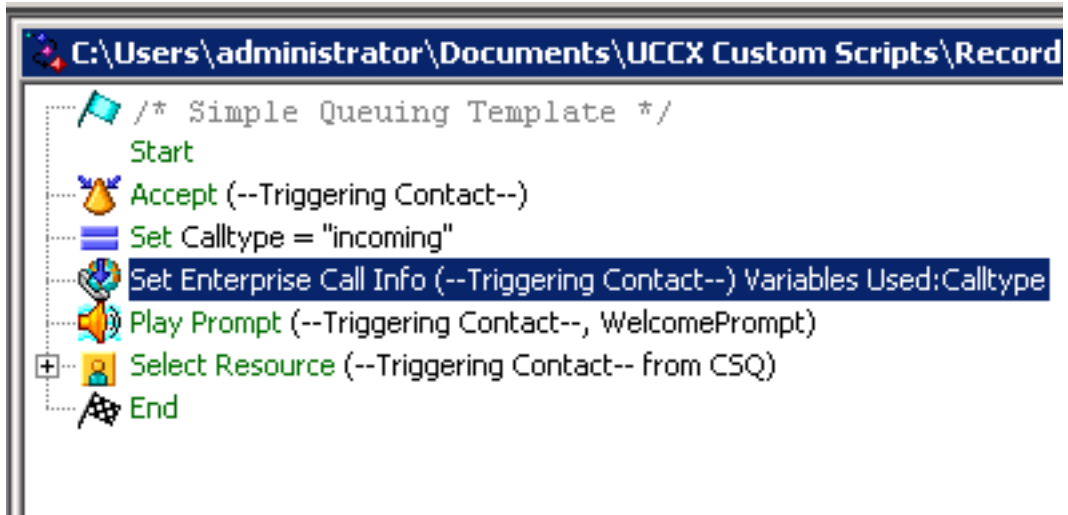


Etapa 4. Adicionar etapa ajustada da informação de chamada da empresa sob o grupo Calltype = entrante

- A informação de chamada da empresa do grupo pode ser encontrada sob a aba do contato do atendimento
- Clicar com o botão direito na **informação de chamada** > nas propriedades da empresa do **grupo**
- Valores: Calltype
- Nome: Call.PeripheralVariable1
- Tokens: Saa como TUDO



Etapa 5. O script total do programa demonstrativo olha como este:

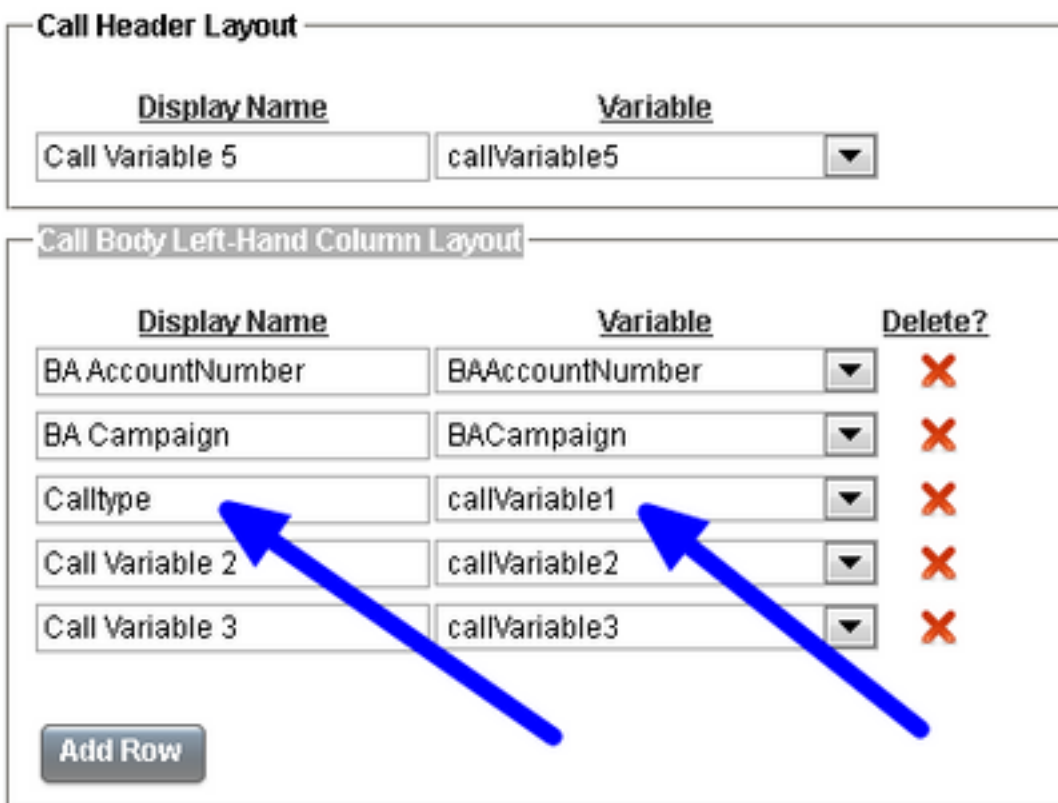


Configuração da administração da fineza

Etapa 1. Navegue à administração da fineza: https://FQDN ou IP address:8445/cfadmin/container/?locale=en_US

Etapa 2. Navegue à aba dos variáveis de chamada.

- Sob da disposição da mão esquerda da coluna do corpo do atendimento nome ajustado do indicador para igualar Calltype. Ajuste a variável para igualar callVariable1.
- Assegure-se de que callVariable1 esteja atribuído somente uma vez e aquele deva ser a Calltype



Etapa 3. Navegue à aba dos trabalhos

- Sob trabalhos do controlo as ações **selecionam novo**
- Adicionar os seguintes parâmetros vistos na imagem abaixo.

- A URL deve ser igual

/finesse/api/Dialog/\${dialogId}

- O corpo deve ter este código:

```
<Dialog>
<requestedAction>START_RECORDING</requestedAction>
<targetMediaAddress>${extension}</targetMediaAddress>
</Dialog>
```

Edit Action

Name: Start Recording Action
 Type: HTTP Request
 Handled by: Finesse Desktop

Method: PUT
 Location: Finesse
 Content Type: application/xml

URL: /finesse/api/Dialog/ dialogId ✖

Body: <Dialog>
 <requestedAction>START_RECORDING</requestedAction>
 <targetMediaAddress> extension ✖ </targetMediaAddress>
 </Dialog>

Preview

Sample Data

dialogId:
 extension:

URL: http://localhost:8082/finesse/api/Dialog/

Body: <Dialog>
 <requestedAction>START_RECORDING</requestedAction>
 <targetMediaAddress></targetMediaAddress>
 </Dialog>

Etapa 4. Navegue à aba dos trabalhos

- Sob **controle** novo seletor dos **trabalhos**
- Quando executar necessidades das ações de igualar quando um atendimento for respondido
- Como aplicar necessidades das circunstâncias de igualar se todas as circunstâncias são estadas conformes
- Aqui callVariable1 + é igual a + entrante
- Selecione os trabalhos que você criou controla abaixo ações dos trabalhos

Edit Workflow

Name: MSrecordings

Description: Selective recording Only records agents when logged

When to perform Actions: When a Call is answered

How to apply Conditions: If all Conditions are met

callVariable1 Is equal to incoming

Add Condition

Ordered List of Actions

Name	Type
Start Recording Action	HTTP_REQUEST

Etapa 5. Navegue para team a aba dos recursos

- Selecione a equipe que precisa de gravar somente chamadas recebidas e não chamadas externas
- Selecione a aba dos trabalhos
- Adicionar os trabalhos criados em etapa 4

Resources for Helpdesk Team

Desktop Layout Phone Books Reason Codes (Not Ready) Reason Codes (Sign Out) Wrap-Up Reasons Workflows

List of Workflows

Name	Description
MSrecordings	Selective recording Only records agents when logged into fnesse

↑

↓

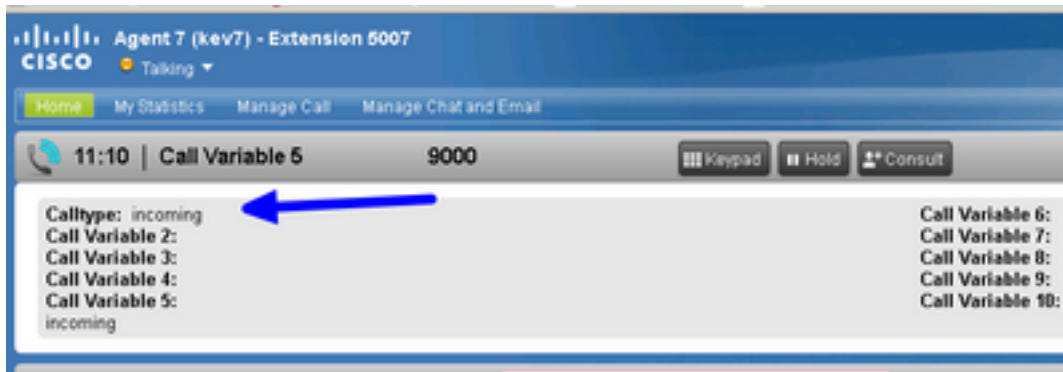
Verificar

- Usuário do agente: kev7
- Extensão de agente: 5007
- Ponto da derrota CTI: 8460
- Não extensionl DN do agente: 9000

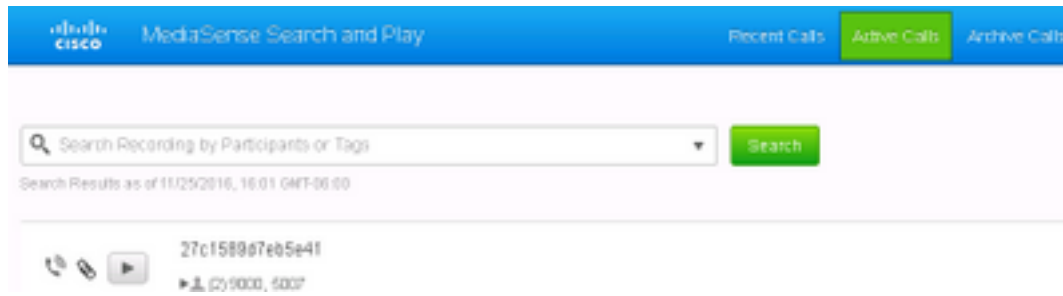
A chamada recebida da encenação 1. grava

O ponto de rota 8460 dos seletores CTI do telefone 9000 > o agente 7 com extensão 5007 responde ao atendimento. Porque o atendimento veio através do script e dos iguais de Calltype entrantes os novatos e o MediaSense dos trabalhos de MSrecordings gravam o atendimento.

1. A imagem mostra que o Calltype é igual a entrante



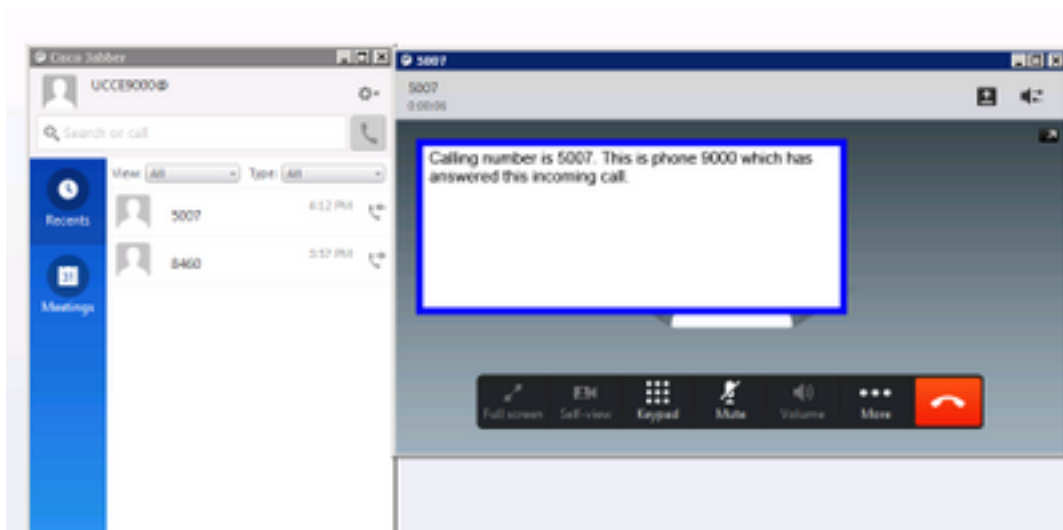
2. A gravação ativa em MediaSense mostra o atendimento gravado atualmente



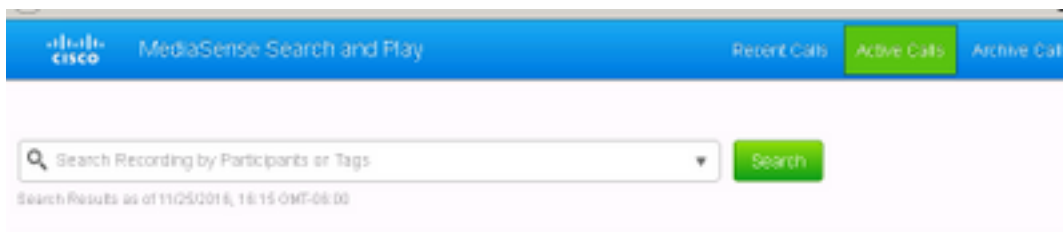
A chamada externa da encenação 2 não grava

A chamada externa do agente kev7 não é registro. Isto é somente verdadeiro se os agentes não chamam o ponto de rota 8460 CTI.

1. O agente kev7 com extensão 5007 chama DN 9000 diretamente



2. As “chamadas ativa” em MediaSense estão vazias



Troubleshooting

1. Ative o registro persistente.

- Navegue a: <https://FQDN:8445/desktop/locallog>
- Selecione **assinam dentro com registro persistente**
- Reproduza a chamada ou feita.
- Entre em <https://FQDN:8445/desktop/locallog> outra vez.
- Use os logs persistentes do desktop para procurar pelos trabalhos que são criados.
- Se o SORVO adiantado da oferta CONVIDA é usado, você pode ver este **ERRO: Zere trilhas do tamanho em** gravações na página da busca e do jogo. Desabilite o apoio adiantado da oferta para atendimentos da Voz e do vídeo no perfil do SORVO em CUCM para resolver esta edição.