

# Cisco exprime (CVP) RecordAgentGreeting portal com fineza

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Limitação da Disponibilidade do botão do cumprimento do agente do registro em Desktops da fineza](#)

[Solução](#)

## Introdução

Este original descreve as etapas necessárias a fim configurar o cumprimento portal unificado do agente da Voz de cliente (CVP) com áreas de trabalho do agente da fineza.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cumprimento detalhado unificado do agente da solução do protocolo de internet da sessão CVP (SORVO)
- Script unificado da empresa do centro de contato (UCCE)
- Configurações unificadas do cumprimento do agente
- Área de trabalho do agente da fineza
- Gerente das comunicações unificadas de Cisco (CUCM)

### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- O CVP SORVE a solução detalhada com funcionalidade do cumprimento do agente em um desenvolvimento empacotado da empresa do centro de contato (PCCE) em um laboratório.
- Fineza 10.X

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 a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

## Limitação da Disponibilidade do botão do cumprimento do

# agente do registro em Desktops da fineza

A limitação da Disponibilidade do botão do cumprimento do agente do registro no desktop da fineza causa edições com funcionalidade de RecordAgentGreeting com CVP unificado.

## Solução

Os controles de RecordAgentGreeting não podem ser permitidos do Desktop da fineza. Depois que a configuração necessária foi terminada, configurar a funcionalidade da gravação do desktop da fineza com estas etapas.

Etapa 1. Navegue ao **gerenciador de configuração** ou à página de administração **unificada da empresa do centro de contato** (UCCE) que depende de seu desenvolvimento UCCE ou PCCE.

Etapa 2. Crie o tipo de chamada **FinesseAG**.

Etapa 3. Crie o número discado feito sob encomenda (por exemplo: 66666623) e associam o tipo de chamada criado em etapa 2.

Etapa 4. O número discado é associado ao cliente de roteamento do gerenciador de chamada segundo as indicações desta imagem.

|                         |   |   |
|-------------------------|---|---|
| Department              | <input type="text" value="Global"/>         | <input type="button" value="Q"/>                                  |
| * Dialed Number String  | <input type="text" value="66666623"/>       |   |
| Description             | <input type="text"/>                        |   |
| Routing Type            | <input type="text" value="Internal Voice"/> | <input type="button" value="v"/>                                  |
| Media Routing Domain    | <input type="text" value="Cisco_Voice"/>    | <input type="button" value="Q"/>                                  |
| Call Type               | <input type="text" value="FinesseAG"/>      | <input type="button" value="x"/> <input type="button" value="Q"/> |
| Dialed Number Record(s) | ucm.66666623                                |   |

Etapa 5. Crie um ponto de rota da integração de telefonia e computador (CTI) (66666623) em CUCM.

Etapa 6. Associe CTIRP (ponto de rota) ao pguser (o pguser é o usuário do aplicativo que você criou para sua integração UCCE a CUCM).

Etapa 7. Confirme CTIRP é registrado segundo as indicações desta imagem.

**Device Information**

Registration: Registered with Cisco Unified Communications Manager CMPUB  
IPv4 Address: 10.86.177.110  
 Device is trusted

Device Name\*: 66666623  
Description: 66666623  
Device Pool\*: Default [View Details](#)  
Common Device Configuration: < None > [View Details](#)  
Calling Search Space: < None >  
Location\*: Hub\_None  
User Locale: < None >  
Media Resource Group List: < None >  
Network Hold MOH Audio Source: < None >  
User Hold MOH Audio Source: < None >  
Use Trusted Relay Point\*: Default  
Calling Party Transformation CSS: < None >  
Geolocation: < None >  
 Use Device Pool Calling Party Transformation CSS

**Association**

- 7718 Line [1] - 66666623 (no partition)  
7719
- 7718 Line [2] - Add a new DN  
7719

Etapa 8.

- Esta etapa deve ser configurada como parte do fluxo de chamadas detalhado CVP. À revelia, a rota padrão **8881111000** é usada para o cumprimento do agente.
- Crie a rota padrão **8881111000** em CUCM e associe-a ao CVP através do tronco do SORVO segundo as indicações desta imagem.

Save Delete Copy Add New

**Status**

Status: Ready

**Pattern Definition**

Route Pattern\*

Route Partition

Description

Numbering Plan

Route Filter

MLPP Precedence\*

Apply Call Blocking Percentage

Resource Priority Namespace Network Domain

Route Class\*

Gateway/Route List\*  [\(Edit\)](#)

Route Option

Route this pattern

Block this pattern

Call Classification\*

External Call Control Profile

Allow Device Override  Provide Outside Dial Tone  Allow Overlap Sending  Urgent Priority

Require Forced Authorization Code

Authorization Level\*

Require Client Matter Code

## Etapa 9.

- Navegue à **área de trabalho do agente da fineza** e registre no agente na fineza.
- Faça um atendimento a CTIRP **66666623**.
- Você pôde criar uma entrada da agenda de telefones para agentes a fim alcançar facilmente o CTIRP usando a administração da fineza segundo as indicações desta imagem.

Agent BXB TAC (5151100) - Extension 5151100  
 Not Ready - 35363453

Home Manage Call

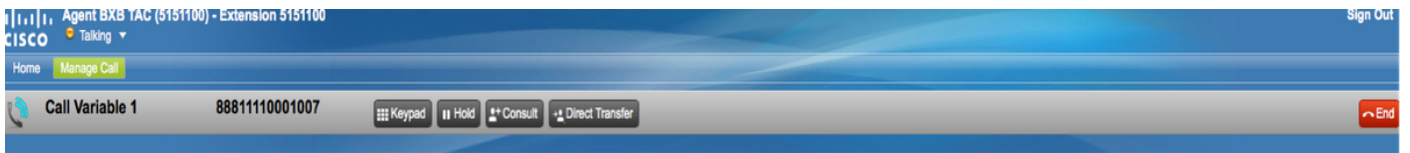
Make a New Call

List of Contacts

| Phone Book | Last Name | First Name | Number | Notes |
|------------|-----------|------------|--------|-------|
|            |           |            |        |       |

|        |        |        |
|--------|--------|--------|
| 1      | 2 ABC  | 3 DEF  |
| 4 GHI  | 5 JKL  | 6 MNO  |
| 7 PQRS | 8 TUV  | 9 WXYZ |
| *      | 0      | #      |
| Call   | Cancel |        |

Etapa 10. O atendimento é conectado a RecordAgentGreetingApplicaton segundo as indicações desta imagem.



Etapa 11. Uma vez que o agente conecta ao aplicativo do cumprimento do agente, siga as instruções do aplicativo a fim gravar e salvar o **cumprimento do agente**. O cumprimento do agente salvar no lugar do File Transfer Protocol (FTP) configurado para o CVP segundo as indicações desta imagem.

