

Monitorização remota no Cisco Unified Contact Center Express 8.x

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Monitoramento remoto](#)

[Configurar o aplicativo da monitorização remota](#)

[Adicionar disparadores do aplicativo](#)

[Crie um supervisor da monitorização remota](#)

[Atribua recursos e CSQ a um supervisor](#)

[Veja CSQ ID do CCX unificado](#)

[Comece a etapa de monitor](#)

[Edições na monitoração e na gravação do atendimento](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

A característica expressa unificada da monitorização remota do centro de contato (CCX) permite que um supervisor chame a todo o local, onde o supervisor tem um perfil de usuário do gerente das comunicações unificadas (CM), e monitore a conversação de um agente.

Quando você, porque um supervisor, monitora uma conversação, você pode ouvir todos os partidos no atendimento. Os partidos não terão nenhuma indicação que você está monitorando o atendimento. Você não pode juntar-se ao atendimento ou ser ouvido pelos partidos. Isto é referido como o monitoramento silencioso.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Gerente das comunicações unificadas de Cisco
- Cisco Unified Contact Center Express

Componentes Utilizados

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

- Cisco Unified Contact Center Express 8.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.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Monitoramento remoto

Este aplicativo, disponível quando você compra o **prêmio unificado CCX**, permite que um supervisor monitore a conversação de um agente. Com monitorização remota, você pode escolher monitorar um atendimento em qualquer uma destas maneiras:

- Pelo recurso (agente) — Neste caso, você identifica o recurso pela extensão de agente. Se o agente está em um atendimento, monitorar começará imediatamente. Se o agente não está em um atendimento, monitorar começará quando o agente é apresentado com um atendimento (isto é, quando o telefone do agente soa) ou quando o agente inicia um atendimento (isto é, quando o telefone do agente vai fora-gancho).
- Pela fila de serviços do contato (CSQ) — Neste caso, você monitorará o atendimento de um agente que pertença ao CSQ. Quando você monitora pelo CSQ, você seleciona o CSQ de um menu. Quando um atendimento é apresentado a um agente que pertença ao CSQ selecionado, monitorar começará para esses agente e atendimento.

Configurar o aplicativo da monitorização remota

Você deve configurar aplicativos da monitorização remota quando você quer usar a característica da monitorização remota para permitir que um supervisor monitore a conversação de um agente. Termine estas etapas a fim realizar a tarefa:

1. Da barra de menus de administração unificada CCX, escolha **aplicativos > Gerenciamento de aplicativo**.



Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

- Application Management
- Script Management
- Prompt Management
- Grammar Management
- Document Management
- AAR Management

Copyright © 1999-2011 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved

This product contains cryptographic features and is subject to United States and local country laws governing distributors and users are responsible for compliance with U.S. and local country laws. By using this product

A summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at: <http://www.cisco.com>

If you require further assistance please contact us by sending email to export@cisco.com.

2. O clique **adiciona novo**.



Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help











Application Management

 Add New  Refresh All

Status

 7 records found

Application List

Name 	ID 	Type 
 voice	2	Cisco Script Applicati
 Naveen	1	Cisco Script Applicati
 Busy	4	Busy
 ring no answer	5	Ring-No-Answer
 Naveen2	3	Cisco Script Applicati
 Expert	0	Cisco Script Applicati
 voice OB	6	Cisco Script Applicati

Add New

Refresh All

Adicionar que um página da web do aplicativo novo abre.



Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Add A New Application



Next



Cancel

Select the type of application you would like to create:

Application Type*

Cisco Script Application

Next

Cancel



*- indicates required item

- Escolha o **aplicativo Cisco script** do menu suspenso do tipo de aplicativo, a seguir clique-o **em seguida**.O página da web do aplicativo Cisco script publica-se.



Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Cisco Script Application



Add



Cancel



Back to Application List

Status



Status : Ready

Triggers can be added after application is created.

Name *

Remote Monitor

ID*

7

Maximum Number of Sessions*

4

Script*

SSSCRIPT[rmon.aef]

Edit

AuthenticationRetry

3

welcomePrompt

SSA/welcomeRmon

Show Prompts

Description

Enabled

Yes No

Default Script

- System Default -

Edit

Add

Cancel

Back to Application List



*- indicates required item

- Use este página da web para especificar estes campos:Nome — Um nome para o aplicativo. Este é um campo imperativo.ID — Aceite o ID automático-gerado, ou entre em um ID exclusivo. Este é um campo imperativo.Número máximo de sessões — A quantidade máxima de sessões simultâneas que as sessões de monitoração permitem. Este é um campo imperativo.Script — Selecione um script do monitor remoto ou um rmon.aef personalizado da lista de drop-down.Descrição — Use a tecla tab para povoar

automaticamente este campo. Permitido — (botão de rádio) aceite sim (o padrão). Script do padrão — Aceite o padrão de sistema. O script do padrão é executado se um erro ocorre com o script configurado do aplicativo.

5. Clique em Add. O página da web da monitorização remota refresca a indicação do seguinte mensagem sob a barra de status e o hiperlink novo do disparador adicionar aparece na barra de navegação esquerda:

The operation has been executed successfully

[Adicionar disparadores do aplicativo](#)

Após ter adicionado um aplicativo Cisco novo, você precisa de adicionar uns ou vários disparadores de modo que o aplicativo possa responder chamadas de telefonia unificadas e pedidos do HTTP CM/Unified CME. Os disparadores são os sinais especificados que invocam scripts do aplicativo em resposta aos contatos entrantes. O sistema unificado CCX usa disparadores unificados da telefonia CM/Unified CME para provocar respostas às chamadas telefônica e aos disparadores HTTP para responder aos pedidos do HTTP.

Você pode usar qualquer um de dois métodos para adicionar um disparador a um aplicativo:

- Adicionar o disparador do página da web do aplicativo Cisco.
- Adicionar o disparador dos página da web unificados da telefonia CM/Unified CME ou dos disparadores HTTP disponíveis do menu do subsistema.

Um disparador HTTP é o Relative URL que um usuário participa no navegador cliente para começar o aplicativo. Você pode transferir arquivos pela rede moldes elásticos da transformação da língua do estilo (XSLT) ou moldes das páginas do servidor java (JSP) para servir como seu disparador HTTP.

Este trajeto é um exemplo de um pedido HTTP-provocado (que usa o nome “/hello do disparador HTTP ”):

```
http://www.appserver.acme.com:9080/hello
```

Neste exemplo, a URL começa o aplicativo com o disparador “/hello” HTTP em um servidor de Web que é executado na porta 9080 com o nome de host www.appserver.acme.com. Você pode adicionar o disparador HTTP do página da web do aplicativo Cisco script ou adicionar o disparador do subsistema de HTTP.

Nota: A próxima etapa é criar um supervisor da monitorização remota e atribuir recursos e CSQ ao supervisor.

[Crie um supervisor da monitorização remota](#)

Termine estas etapas a fim criar um supervisor da monitorização remota:

1. Da barra de menus de administração unificada CCX, escolha **ferramentas > opinião da capacidade do gerenciamento de usuário > do supervisor**.

Cisco Unified CCX Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Cisco Unified CCX Administration
System version: 8.5.1.10000-37

Copyright © 1999-2011 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved

This product contains cryptographic features and is subject to United States and local country laws. Distributors and users are responsible for compliance with U.S. and local country laws. By using this product, you agree to the terms of the license agreement.

A summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at: <http://www.cisco.com/ww7/cryptolaws>
If you require further assistance please contact us by sending email to export@cisco.com.

- Plug-Ins
- Real Time Reporting
- Real Time Snapshot Config
- Historical Reporting
- User Management
 - User View
 - Name Grammar Generation
 - Spoken Name Upload
 - Administrator Capability View
 - Supervisor Capability View
 - Reporting Capability View
 - Agent Capability View
- Password Management

2. O página da web da configuração do usuário abre a indicação da lista em duas placas. O painel esquerdo indica a lista de supervisores unificados existentes CCX e o painel correto indica a lista de usuários disponíveis.



User Configuration



Update



Clear



Back to User List

Status



Ready

Search

Cisco Unified CCX Supervisor*

uccxadmin
3333



Available Users

1000
3434
51302455
6666
ammu
appu
malu
naveen
one
ramki
tappu

Update

Clear

Back to User List



*- indicates required item



If the search returns more than 75 Cisco Unified CM Users, the first 75 would be displayed. Please refine your search if needed.

Mude os usuários como necessário que usam a seta em um ou outro sentido. Suas mudanças são indicadas dinamicamente nesta página e são eficazes imediatamente.

3. Repita este processo como necessário para atribuir a capacidade do supervisor para mais de um usuário.

[Atribua recursos e CSQ a um supervisor](#)

Para atribuir recursos e CSQ a um supervisor, use o página da web da configuração do monitor remoto. Desta página, você pode atribuir a um supervisor uma lista de recursos e de CSQ que é permitido monitorar. Termine estas etapas a fim realizar a tarefa:

1. Da barra de menus de administração unificada CCX, escolha **subsistemas > RmCm > monitor remoto**.



Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications **Subsystems** Wizards Tools Help

Cisco Unified
System version: 8.5.1.10

- Cisco Unified CM Telephony
- RmCm
- Outbound
- Database
- HTTP
- eMail
- Cisco Media
- MRCP ASR
- MRCP TTS

- Skills
- Resources
- Resource Groups
- Contact Service Queues
- RmCm Provider
- Assign Skills
- Remote Monitor**
- Agent Based Routing Settings
- Teams

Copyright © 1999-2011 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

This product contains cryptographic features and is subject to United States export control laws. Cisco and its distributors and users are responsible for compliance with U.S. and international export control laws.

A summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at: <http://www.cisco.com/w>
If you require further assistance please contact us by sending email to export@cisco.com.

Nota: O página da web do monitor remoto abre para indicar o supervisor, o nome, e o usuário - identificação dos usuários unificados CM que são supervisores unificados CCX.

2. Clique um usuário - valor identificação. Este é um configurado pelo usuário unificado CM como um supervisor unificado CCX.

Cisco Unified CCX Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Remote Monitor

Status

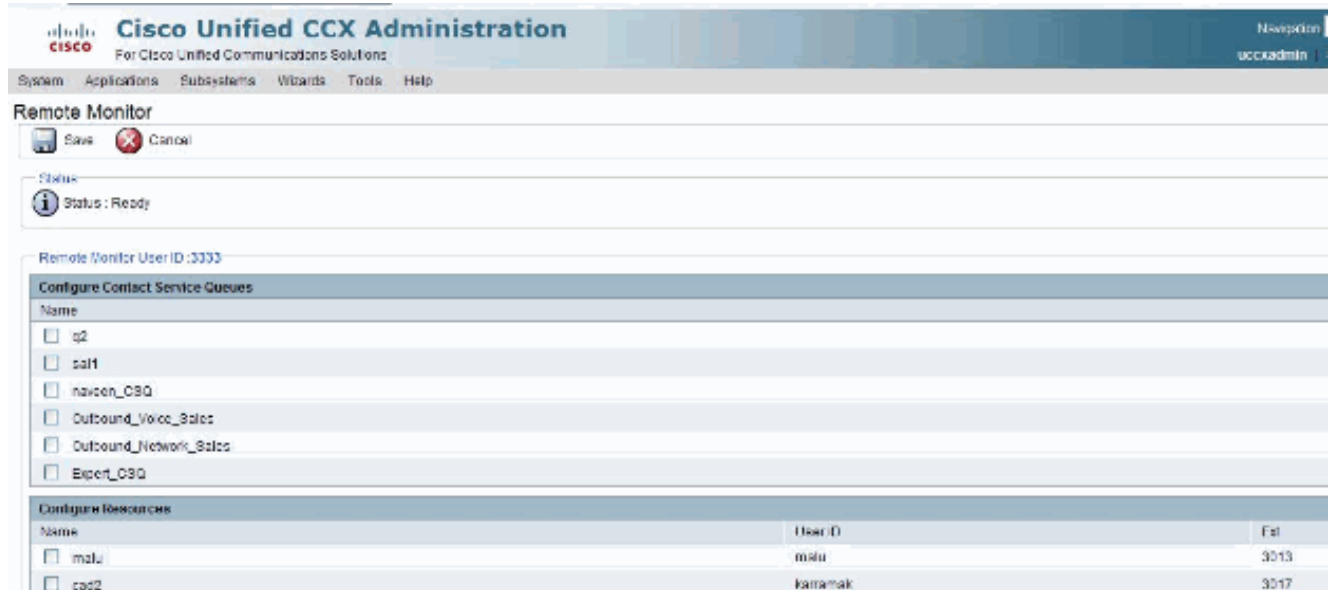
1 records found

Remote Monitoring Supervisors List

Supervisor

3. Use este página da web para especificar estes campos: Contacte o nome das filas de serviços — (caixa de verificação.) o CSQ nomeia o supervisor pode monitorar. Recursos —

(caixa de verificação.) Usuário - ids dos agentes que o supervisor pode monitorar.

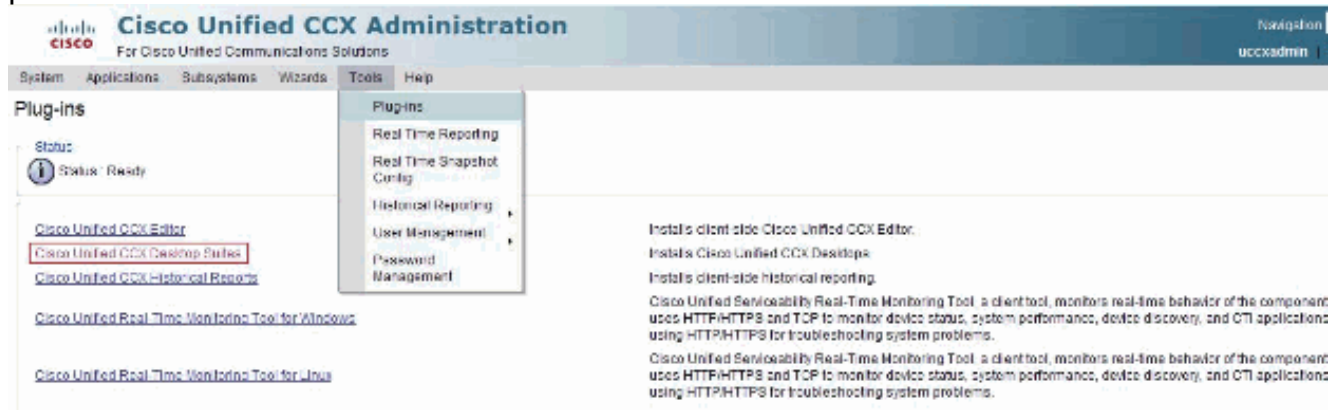


4. **Atualização** do clique para aplicar as mudanças. O supervisor pode agora alcançar o página da web unificado do supervisor CCX e ver os CSQ e os agentes permitidos. **Nota:** Ao executar o script da monitorização remota, você pôde precisar de fornecer um CSQ ID. Este ID internamente é gerado e é somente visível na página unificada do supervisor CCX.

[Vista CSQ ID do CCX unificado](#)

Termine estas etapas a fim ver CSQ ID do página da web unificado do supervisor CCX:

1. Do página da web unificado do supervisor CCX, entre como o supervisor da monitorização remota.
2. Escolha **ferramentas > encaixes** da barra de menus de administração unificada CCX.
3. Clique o hiperlink **unificado Cisco das séries do Desktop CCX**.
4. Clique o hiperlink da **vista CSQ** para ver CSQ permitidos.



A coluna CSQ ID mostra ao valor ID que você deve entrar para o CSQ que você selecionou na etapa de monitor do começo.

[Comece a etapa de monitor](#)

Do aplicativo do Customer Response Solutions, use a etapa de monitor do começo para começar uma sessão da monitorização remota.



- Contato — Contate que executará a monitorização remota.
- Monitorando o tipo: Extensão do recurso — A monitorização remota será executada pela extensão de agente. Fila de serviços do contato — A monitorização remota será executada pelo CSQ.
- Alvo do recurso — Variável ou expressão que indicam a extensão do recurso ou a fila de serviços do contato a ser monitoradas.
- Enable permitiu agentes — A possibilidade da caixa de verificação/que desabilita os recursos de segurança que permitem somente os agentes associados com o supervisor remoto a ser monitorado. A configuração padrão é que nenhum agente pode ser monitorado.
- Supervisor ID — Usuário - identificação que identifica o supervisor.
- Código de falha — Variável usada armazenando o código de motivo no caso da falha da etapa.

[Edições na monitoração e na gravação do atendimento](#)

[Problema](#)

As edições intermitentes com gravação do atendimento e a ferramenta de monitoramento são experientes. Quando um atendimento é ativo na área de trabalho do agente, e quando você clica sobre o botão de tarefa para gravar o atendimento, há um atraso. Este atraso é seguido por uma Mensagem de Erro que indica que um erro ocorreu. Refira os logs para mais informação.

[Solução](#)

Siga estas etapas para resolver o problema:

1. Se há mais de um server IPCC certifique-se que a informação de LDAP para um do IPCC que os server estão obtendo povoou no **ldap do calabrio**.
2. Pare o serviço de monitor voip no segundo nó.
3. Reinicie o serviço de monitor voip no primeiro nó.
4. Enfie o serviço de monitor voip no segundo nó.

5. Reinicie os serviços da gravação e das estatísticas do Desktop igualmente em ambos os Nós.

Informações Relacionadas

- [Configurar e Implantar o Silent Monitoring and Record no CRS](#)
- [Exemplo de configuração do Catalyst Switched Port Analyzer \(PERÍODO\)](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)