

Настройте выборочный базирующийся поток операций для входящих вызовов на изяществе

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Настройка](#)

[Конфигурации](#)

[Конфигурация CUCM](#)

[Конфигурация MediaSense](#)

[Конфигурация сценария UCCX](#)

[Конфигурация администрирования изящества](#)

[Проверка](#)

[Сценарий 1. Входящий вызов действительно делает запись](#)

[Исходящий вызов сценария 2 не делает запись](#)

[Устранение неполадок](#)

Введение

Этот документ описывает, как настроить поток операций Изящества для записи входящих вызовов к MediaSense.

Предварительные условия

Требования

Cisco рекомендует иметь знание этих тем:

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) с записью лицензий
- Изящество
- MediaSense
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

Используемые компоненты

- UCCX 10.6
- CUCM 10.5
- MediaSense 11.0
- Cisco унифицированный редактор CCX

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в данном документе, были запущены с конфигурацией по умолчанию. Если ваша сеть является оперативной, гарантируйте понимание потенциального воздействия любой команды.

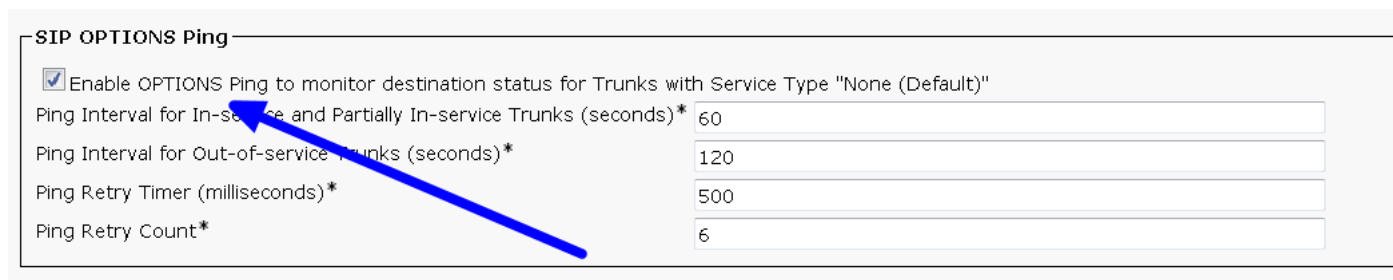
Настройка

Конфигурации

Конфигурация CUCM

Шаг 1. Перейдите к **Устройству > Настройки устройства > профиль SIP**

- Выберите **Add New**
- Предоставьте название: **MediaSense11**
- Под **Эхо-запросом Опций SIP: Эхо-запрос ОПЦИЙ Enable** для мониторинга целевого статуса для Транков с Типом сервиса **Ни один (По умолчанию)**



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

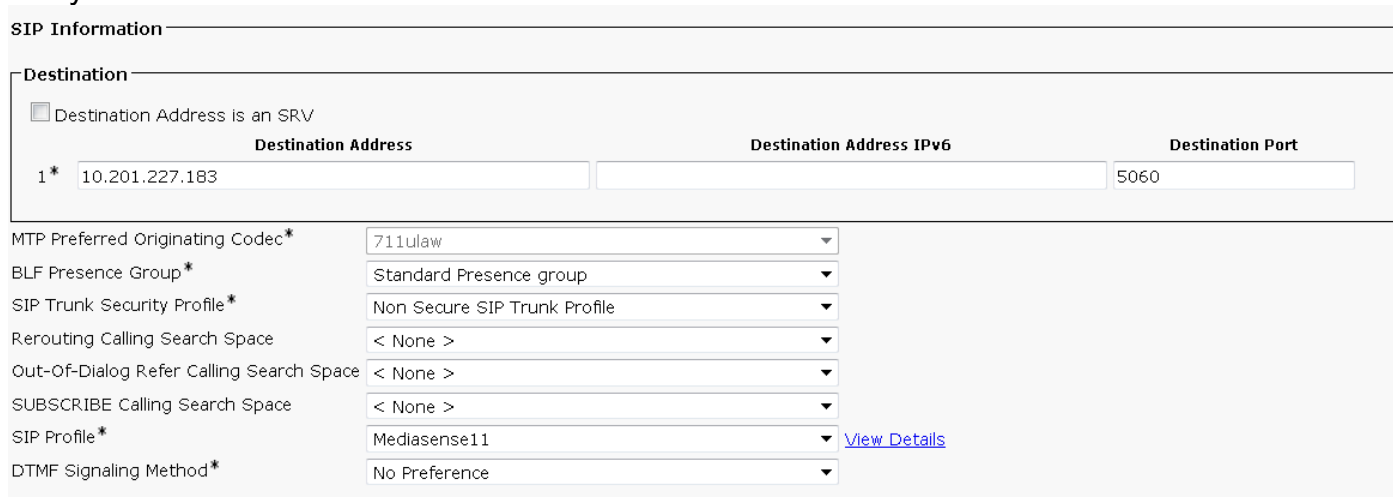
Ping Interval for Out-of-service Trunks (seconds)* 120

Ping Retry Timer (milliseconds)* 500

Ping Retry Count* 6

Шаг 2. Перейдите для **Выбора Устройства > Транк в Унифицированном администрировании CM > добавляет Новый**

- Тип магистрали: **магистраль SIP**
- Протокол устройства: **SIP**
- Установите **переключатель Run On All Active Unified CM Nodes**
- Под **Адресом Назначения информации SIP** введите IP-адрес MediaSense с по умолчанию **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

- Профиль безопасности магистрального SIP-канала: **Non безопасный профиль**

магистрالی SIP

- Профиль SIP: MediaSense11

Шаг 3. Перейдите к Маршрутизации вызова > Маршрут/Поиск > Группа маршрутов

- Add New
- Дайте ему название: MediaSense11RouteGroup
- Добавьте MediaSense11 к выбранным устройствам при текущих участниках группы маршрутов

The screenshot shows the 'Route Group Configuration' window. At the top, there are navigation tabs: System, Call Routing, Media Resources, Advanced Features, Device, and App. Below the title bar, there are buttons for Save, Delete, and Add New. The 'Route Group Information' section contains 'Route Group Name' set to 'MediaSense11RouteGroup' and 'Distribution Algorithm' set to 'Circular'. The 'Route Group Member Information' section has a search box for 'Device Name contains' and a list of 'Available Devices' with 'MediaSense11' selected. Below this is a 'Port(s)' dropdown set to 'None Available' and an 'Add to Route Group' button. The 'Current Route Group Members' section shows 'Selected Devices (ordered by priority)' with 'MediaSense11 (All Ports)' listed. A blue arrow points from this entry to the 'Route Group Members' section at the bottom, which shows 'MediaSense11' with a small icon and a blue arrow pointing to it.

Шаг 4. . Перейдите к Маршрутизации вызова > Маршрут/Поиск > Список маршрутов в Унифицированном администрировании СМ

- Добавьте название RouteListMediaSense11
- В соответствии со Списком маршрутов информация о Memeber > Selected Groups добавьте: MediaSense11RouteGroup
- Установите переключатель Run On All Active Unified CM Nodes.

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](#)

Шаг 5. . Перейдите к **Маршрутизации вызова > Маршрут/Поиск > Шаблон маршрута**

- Добавьте шаблон маршрута: 5111
- Не включайте подстановочные знаки при создании шаблонов маршрута для профиля записи

Route Pattern Configuration

Save Delete Copy Add New

Status

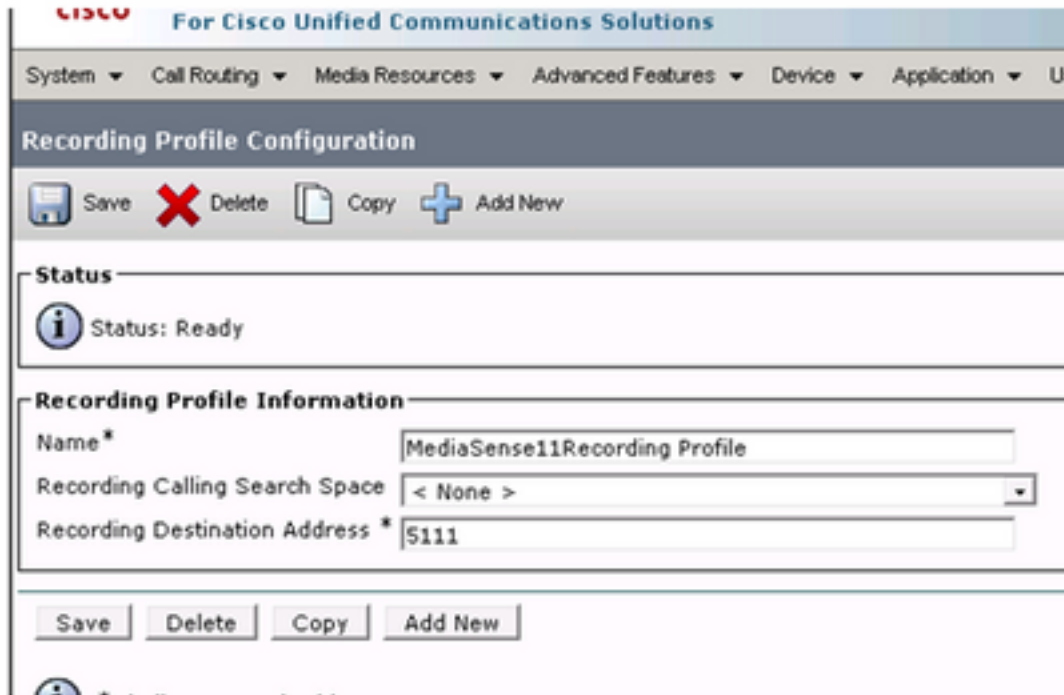
Status: Ready

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

Шаг 6. Перейдите к **Устройству > Настройки устройства > Делающий запись Профиля**

- Предоставьте название MediaSense11Recording Профиль
- Запись Адреса назначения (DA) 5111



Шаг 7. Переместитесь по Device> Phone

- Выберите телефон
- Найдите Созданный В Конфигурации моста для этого и выберите **На**
- Обратитесь к странице Directory Number Configuration для линии, которая будет зарегистрирована
- Запись опции: **запись селекторного вызова включена**
- Запись профиля: **профиль MediaSense11Recording**
- Источник носителей записи: **предпочтительный телефон**

Примечание: Шаг 7 должен быть завершен на всем агенте, который будет зарегистрирован.

Шаг 8. Переместитесь по Управлению пользователями> Пользователь приложения

- **Add New**
- Предоставьте название: MediaSense11AXL

Совет: На этом этапе, если вы набираете 5111, вы слышат, что он звонит однажды, тогда вы слышите тишину. Это означает, что можно перейти к Конфигурации MediaSense

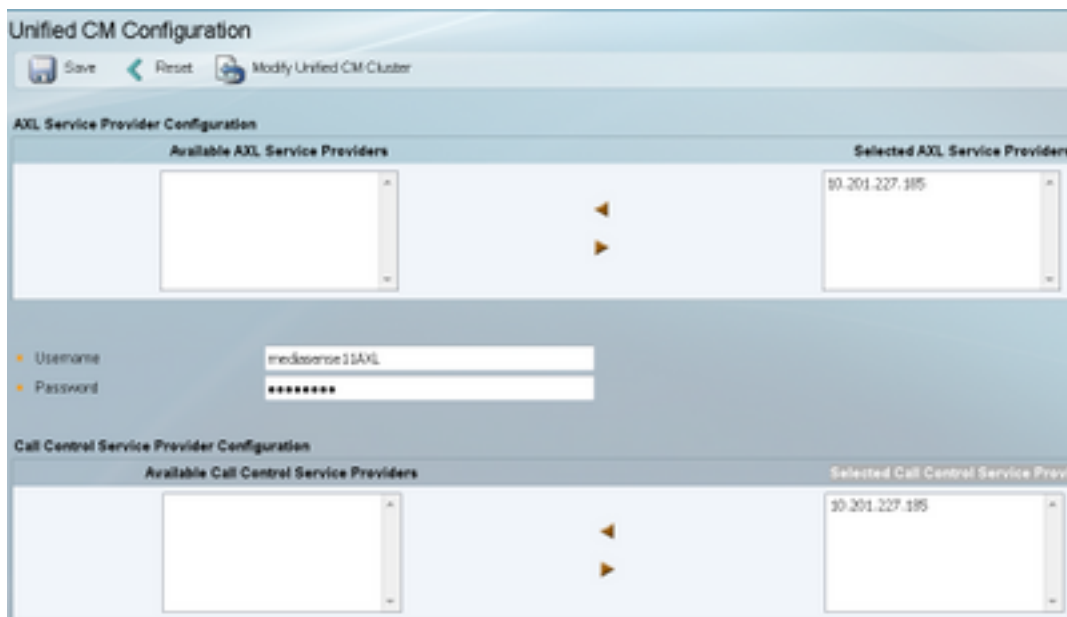
Конфигурация MediaSense

Шаг 1. Войдите к администрированию Cisco MediaSense

- <https://FQDN/oraadmin/Welcome.do>
- Перейдите **Администратору> Конфигурация CM**
- **Добавьте Callmanager к выбранным поставщикам услуг AXL и поставщикам контрольной**

службы выбранного вызова

- Предоставьте Имя пользователя и пароль пользователя приложения, созданного в CUCM



Шаг 2. Выберите Tab Cisco Finesse Administration

- Введите основной IP - сервер изящества Cisco или имя хоста
- Введите вторичный IP - сервер изящества Cisco или имя хоста

Шаг 3. Перейдите к пользовательской конфигурации MediaSense API

- Введите пользователей, которые обращаются, MediaSense ищут и управляют записями

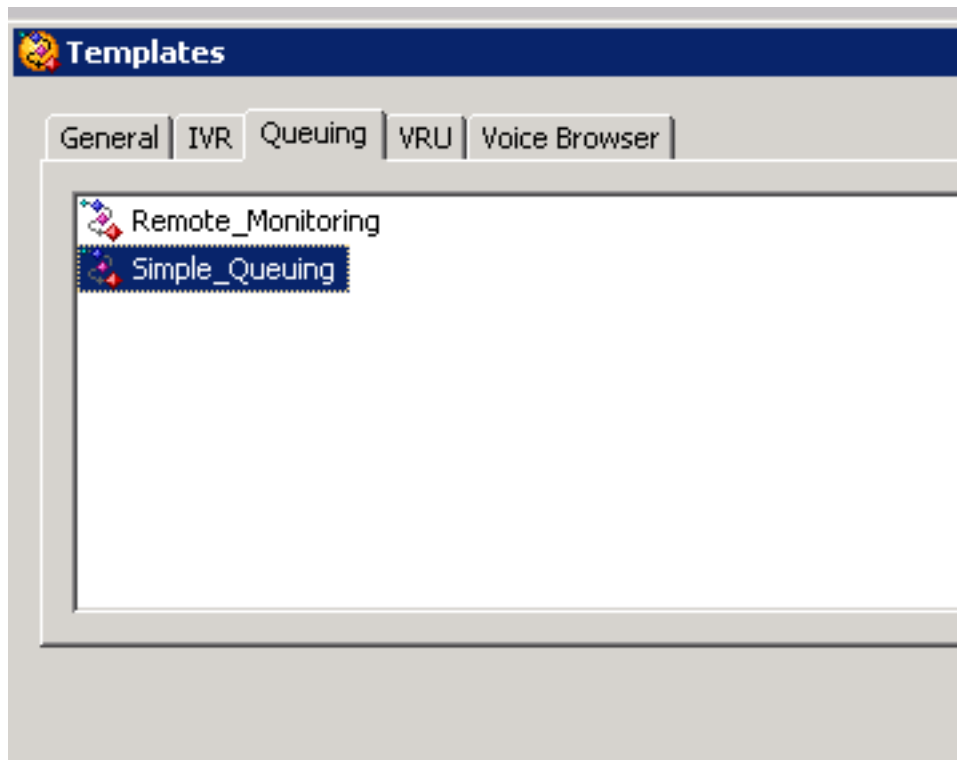
Шаг 4. . Перейдите к конфигурации входящего вызова

- Add New
- По правилу добавляют IP-адрес CUCM и заставляют **Действие Делать запись Аудио Только**

Конфигурация сценария USSX

Шаг 1. Откройте Cisco Унифицированный Редактор ССХ

- **File> New> Выбирает Вкладку Организации очереди>, Выбирают Simple_Queueing**



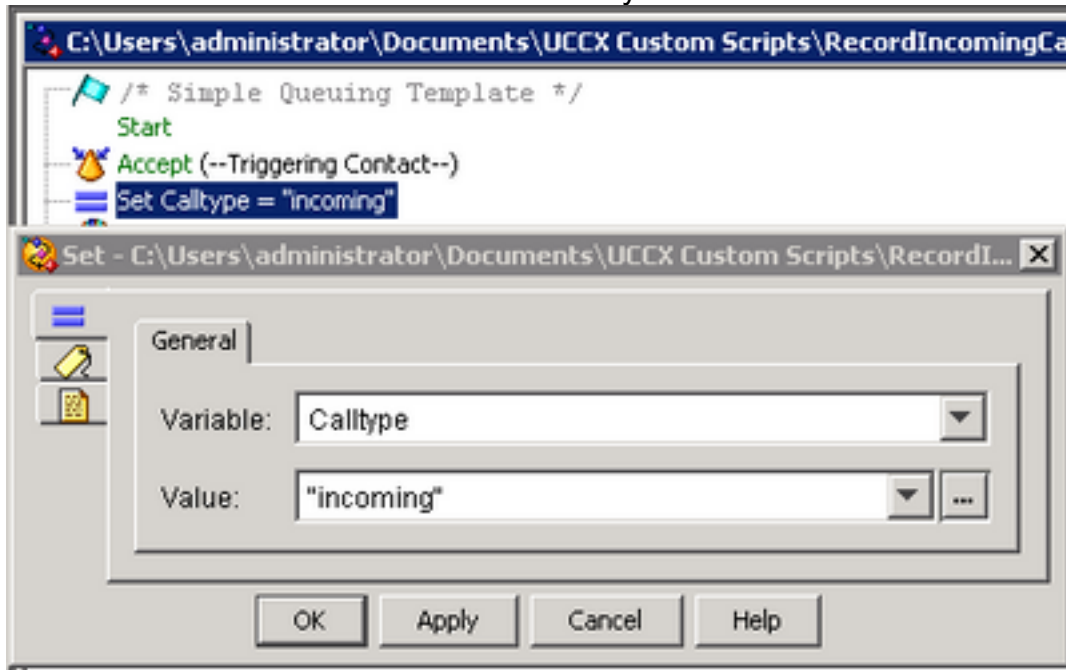
Шаг 2. Создайте переменную под названием Calltype

- Введите : Строка
- Name: Тип вызова
- Значение: используйте кавычки в качестве в образе

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	

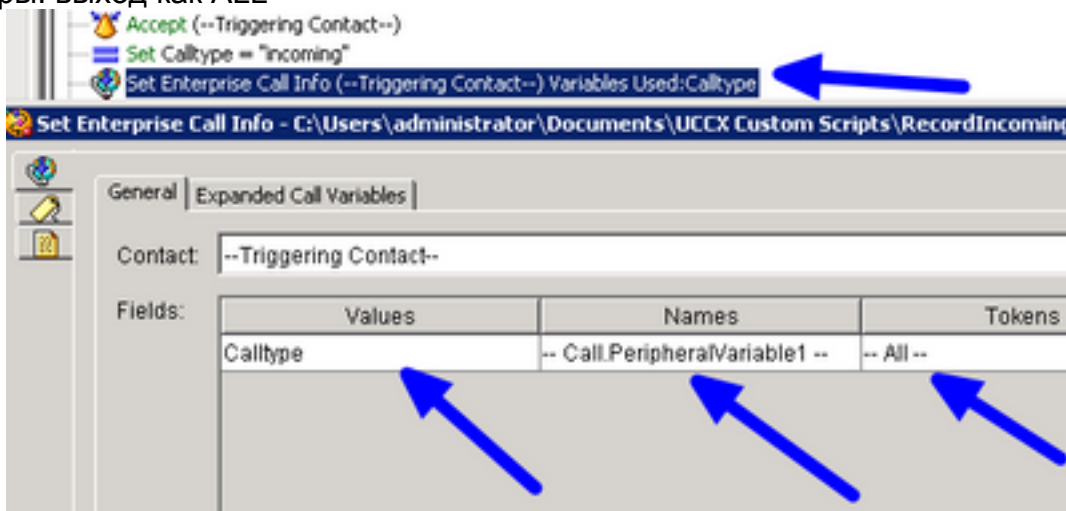
Шаг 3. Добавьте набор при принять шаге

- Набор может быть найден под Вкладкой Общие
- Переменная: Тип вызова
- Значение: поступление

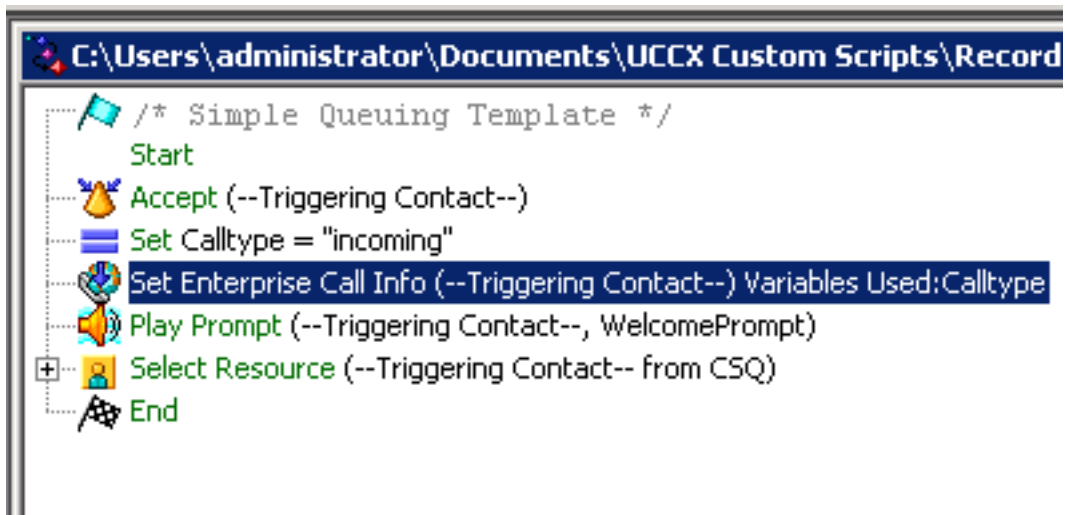


Шаг 4. . Добавьте указывает предприятие Информационный шаг Вызова под Набором Calltype = поступление

- Указавшая предприятие Информация Вызова может быть найдена под вкладкой Call Contact
- Щелкните правой кнопкой по Set Enterprise Call Info > Properties
- Значения: Тип вызова
- Name: Звонить. PeripheralVariable1
- Маркеры: выход как ALL



Шаг 5. . Полный демонстрационный сценарий похож на это:



Конфигурация администрирования изящества

Шаг 1. Перейдите для Ухищрения администрирования: https://FQDN или IP address:8445/cfadmin/container/? locale=en_US

Шаг 2. Перейдите для вызова вкладки переменных.

- При Вызове дисплей аппарата Плана Левого столбца Тела называют для равенства Calltype. Заставьте переменную равняться callVariable1.
- Гарантируйте, что callVariable1 только назначен однажды, и это должно быть к Calltype

Call Header Layout

Display Name	Variable
Call Variable 5	callVariable5

Call Body Left-Hand Column Layout

Display Name	Variable	Delete?
BA AccountNumber	BAAccountNumber	✗
BA Campaign	BACampaign	✗
Calltype	callVariable1	✗
Call Variable 2	callVariable2	✗
Call Variable 3	callVariable3	✗

Add Row

Шаг 3. Перейдите к вкладке Workflows

- Под Управлять Поток операций Действия **выбирают New**
- Добавьте следующие параметры, замеченные в ниже образа.
- URL должен быть равным

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

- Тело должно иметь этот код:

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

Edit Action

Name

Type

Handled by

Method

Location

Content Type

URL

Body

```
<Dialog>
  <requestedAction>START_RECORDING</requestedAction>
  <targetMediaAddress> extension ✖ </targetMediaAddress>
</Dialog>
```

Preview

Sample Data

dialogId

extension

URL

Body

```
<Dialog>
  <requestedAction>START_RECORDING</requestedAction>
  <targetMediaAddress></targetMediaAddress>
</Dialog>
```

Шаг 4. . Перейдите к вкладке потоков операций

- Под **Управляют, Потоки операций** выбирают **New**
- Когда выполнить, Действия должен равняться, Когда отвечают Звонок
- Как примениться, Условия должен равняться, Если соблюдают все Условия
- Здесь callVariable1 + равен + поступление
- Выберите поток операций, под которым вы создали, Управляют Действиями потока операций

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 Add

Name	Type
Start Recording Action	HTTP_REQUEST

Шаг 5. . Перейдите к вкладке Team Resources

- Выберите команду, которая должна только сделать запись входящих вызовов и не исходящих вызовов
- Выберите вкладку Workflows
- Добавьте поток операций, созданный в шаге 4

Resources for Helpdesk Team

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

List of Workflows Add

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

↑

↓

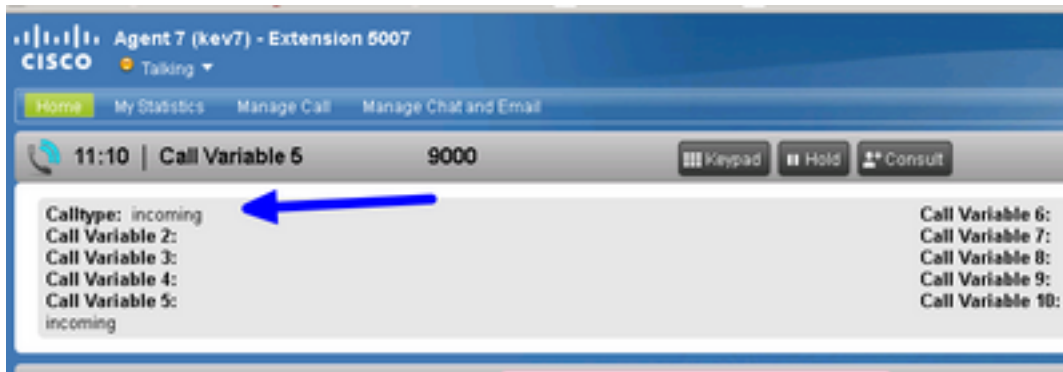
Проверка

- Пользователь агента: kev7
- Расширение агента: 5007
- Точка маршрута CTI: 8460
- Агент non extensionI DN: 9000

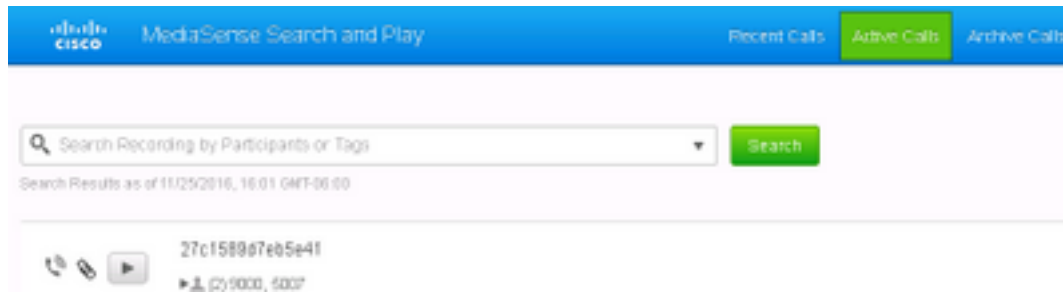
Сценарий 1. Входящий вызов действительно делает запись

Позвоните 9000 точек маршрута CTI дисков 8460>, Агент 7 с расширением 5007 отвечает на звонок. Поскольку вызов прибыл с помощью сценария, и Calltype равняется поступлению потока операций Msрекордингса, инициирует, и MediaSense делает запись вызова.

1. Образ показывает, что Calltype равен поступлению



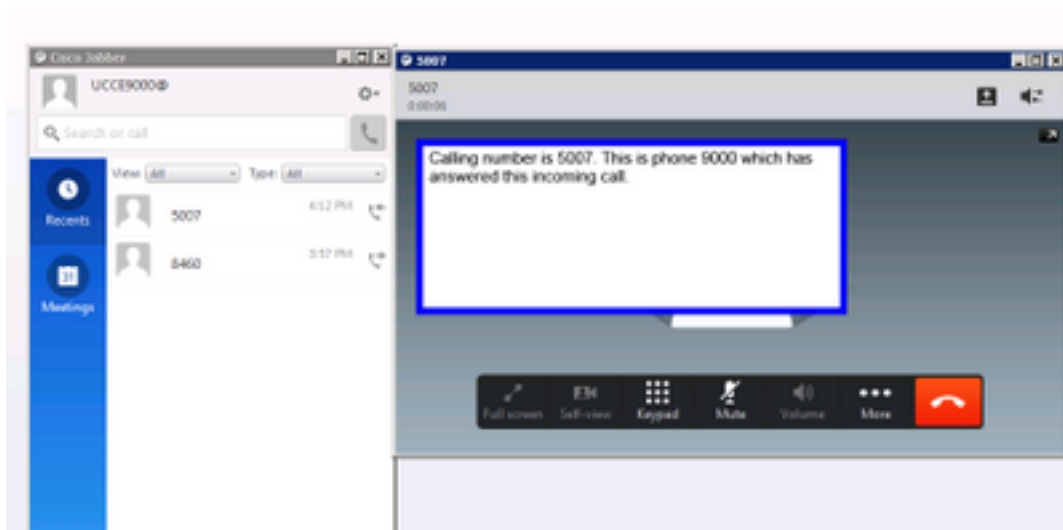
2. Активная запись в MediaSense показывает вызов, в настоящее время регистрируемый



Исходящий вызов сценария 2 не делает запись

Исходящий вызов от агента kev7 не является рекордным. Если агенты не вызывают точку маршрута CTI 8460, это только истинно.

1. Агент kev7 с расширением 5007 DN 9000 вызовов непосредственно



2. "Активные вызовы" в MediaSense являются пробелом



Устранение неполадок

1. Активируйте персистентную Регистрацию.

- Перейдите к: <https://FQDN:8445/desktop/locallog>
- Выберите **Sign In With Persistent Logging**
- Воспроизведите входящий или исходящий вызов.
- Введите <https://FQDN:8445/desktop/locallog> снова.
- Используйте персистентные настольные журналы для поиска потока операций, который создан.
- Если рано предлагают SIP, INVITES используется, вы видите эту **ОШИБКУ: Нулевые Дорожки Размера** на записях на странице Search и Play. Отключите Раннюю поддержку Предложения голосовых вызовов и видеовызовов в профиле SIP на CUCM для решения этого вопроса.