

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Настройка](#)

[Схема сети](#)

[!--- конфигурацию](#)

[Проверка](#)

[Устранение неполадок](#)

[Неподдерживаемые конфигурации](#)

Введение

Этот документ описывает конечным пользователям, как быстро идти посредством установки сервера Диспетчера связи (СМ) и проверить, что существуют все соответствующие параметры для Унифицированного предприятия Contact Center (UCCE) / Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) интеграция с СМ. Если какие-либо из этих параметров настройки будут неправильными, то всевозможные проблемы, как ожидают, произойдут (такие как, вы не в состоянии управлять линией агента, вы получаете двойную Ошибку на линии ошибки/Ресурса общего доступа Составного имени (DN), и так далее). Центр технической поддержки (ТАС) запрашивает модификацию параметров, если кто-либо является неправильным. Этот документ также необходим для интеграции UCCX.

Предварительные условия

Требования

Cisco рекомендует настроить агентов с DN, уже настроенными на СМ и интегрированными в UCCE.

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- СМ 6. X Пересмотров 11.x, установленный
- UCCE 7.x Пересмотр 10.5, установленный

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Настройка

Если ваши агенты используют телефоны серии 9900 или серии 8900, необходимо включить Мультилинию на Менеджере Унифицированной связи периферийное устройство. Так как эти параметры конфигурации являются опцией всего периферийного устройства при включении Мультилинии для даже одного агента, который использует телефон серии 9900 или серии 8900 тогда, необходимо включить его для всех агентов. Необходимо установить настройки всех телефонов с этими параметрами настройки:

? Максимальное число набора вызовов к 2.

? Установите Занятый триггер в 1.

Схема сети

UCCE и CM настроили с типом 'PGUser', привязанным с обеих сторон.

!--- конфигурацию

1. Проверьте, что Пользователь приложения, не Конечный пользователь, настроен для соединения между CM и UCCE/UCCX. Конфигурация Пользователя приложения требовалась, так как она была представлена назад в Выпуске 5 CM. x . Как показано в данном примере, существует 'rguser', настроенный в Пользователе приложения и не Конечном пользователе. Это очень важно.

The screenshot shows the Cisco Unified CM Administration interface. The top navigation bar includes 'System', 'Call Routing', 'Media Resources', 'Advanced Features', 'Device', 'Application', 'User Management', 'Bulk Administration', and 'Help'. The 'User Management' dropdown menu is open, showing options like 'Credential Policy Default', 'Credential Policy', 'Application User', 'End User', 'Role', 'User Group', 'User/Phone Add', 'Application User CAPF Profile', 'End User CAPF Profile', and 'SIP Realm'. The 'Application User' option is highlighted. Below the menu, the 'Find and List Application Users' section is visible, showing 11 records found. The table lists various system users, including 'rguser'.

<input type="checkbox"/>	User ID
<input type="checkbox"/>	CCMAdministrator
<input type="checkbox"/>	CCMQRTSecureSysUser
<input type="checkbox"/>	CCMQRTSysUser
<input type="checkbox"/>	CCMSysUser
<input type="checkbox"/>	CUCService
<input type="checkbox"/>	IPMASecureSysUser
<input type="checkbox"/>	IPMASysUser
<input type="checkbox"/>	TabSyncSysUser
<input type="checkbox"/>	WDSecureSysUser
<input type="checkbox"/>	WDSysUser
<input type="checkbox"/>	rguser

2. Гарантируйте, что у Пользователя приложения есть правильные ассоциации в Разделе сведений Разрешений. Эти пять Групп и Роли, выбранные здесь, являются единственными Группами/Ролями, которые должны быть выбраны для большей части интеграции. Если кто-нибудь еще необходим, позвольте TAC сделать ту рекомендацию. Не выбирайте выбор 'Standard CTI Allow Control of All Devices', потому

что это вызывает другие проблемы. 'Стандартный CTI Позволяет Контроль поддержки Телефонов, Связанный Xfer и conf' выбор необходимы для более новых моделей SIP-телефона для работы должным образом.

The screenshot shows the 'Application User Configuration' interface. At the top, there are icons for Save, Delete, Copy, and Add New. Below this, there is a search bar. The main content is divided into two sections: 'CAPF Information' and 'Permissions Information'. The 'CAPF Information' section has a list for 'Associated CAPF Profiles' and a 'View Details' link. The 'Permissions Information' section has two lists: 'Groups' and 'Roles', both containing items like 'Standard CTI Allow Call Monitoring', 'Standard CTI Allow Call Park Monitoring', 'Standard CTI Allow Call Recording', 'Standard CTI Allow Control of Phones supporting C', and 'Standard CTI Enabled'. There are 'View Details' links for both lists. To the right of the 'Groups' list are buttons for 'Add to User Group' and 'Remove from User Group'. At the bottom, there are buttons for Save, Delete, Copy, and Add New.

3. Гарантируйте, что телефоны выбраны в 'Управляемых Устройствах' местоположение. Однако, если агент регистрирует на пути Функцию Extension Mobility, гарантируйте, что профиль Функции Extension Mobility вместо устройства выбран в этом местоположении. Не включайте устройство вообще.

The screenshot shows the 'Application User Configuration' interface, specifically the 'Device Information' section. At the top, there are icons for Save, Delete, Copy, and Add New. Below this, there are checkboxes for 'Accept Unsolicited Notification' and 'Accept Replaces Header'. The 'Device Information' section has four main areas: 'Available Devices' with a list containing 'SEP0050569C0F41' and 'SEP3C970ED75DCF'; 'Controlled Devices' with a list containing 'SEP0004F2E18FE1', 'SEP0004F2E192EE', 'SEP00077D42CE52', 'SEP001121FF840C', and 'SEP001121FF89AC'; 'Available Profiles' with an empty list; and 'CTI Controlled Device Profiles' with an empty list. There are 'Find more Phor' and 'Find more Rout' buttons to the right of the 'Available Devices' list. At the bottom, there are buttons for Save, Delete, Copy, and Add New.

4. Проверьте, что CM кластеризует, только имеет одиночный DN агента и не любую другую форму того DN вообще в кластере. Выберите **маршрутизацию Call>, Отчёт о Таблице маршрутизации> Находит** (или поиск на точном DN, в который агент входит с). DN должен появиться только в один раз. Важные ограничения перечислены здесь: Двойные DN не поддерживаются Двойные DN с другими отделениями не поддерживаются Парк вызовов и перехват вызовов не поддерживаются Группы последовательного поиска не поддерживаются Точки маршрута Интеграции компьютерной телефонии (СТИ) и порты СТИ никогда не должны дублироваться, потому что это вызывает проблемы

Find and List Route Plan Report

Status: 22 records found

Find and List Route Plan Report (1 - 22 of 22)

Find: All Patterns Find and List Route Plan Report where Pattern/Directory Number begins with

Pattern/Directory Number	Partition	Type	Route
1000	test	Directory Number	7937 SEP0004F2E192EE
1001		Directory Number	8945 SEP649EF3C22EE2
1001		Directory Number	8945 SEP866E2F6C02F
1002		Directory Number	8981 SEP001121FF89AC
1003		Directory Number	8981 SEP001121FF840C
1004	test	Directory Number	8981 SEP0022BDD68649
1005		Directory Number	9971 SEPD0C282D00A30
1005	test	Directory Number	
1007		Directory Number	79616-GE SEP001D45E988BF
1009		Directory Number	CIPC SEP0050569C0F43
1010		Directory Number	CIPC SEP0050569C0F42
1018		Directory Number	7937 SEP0004F2E18FE1

Good

Bad

5. Проверьте Конфигурацию DN для 'Максимального числа Вызовов' и 'Занятого Триггера'. 'Максимальное число Вызовов' должно всегда быть 2, и 'Занятый Триггер' должен всегда быть 1 для любого DN агента UCCE. Если какие-либо другие номера присутствуют, ожидают всевозможные проблемы (Ошибки общей линии, когда вы входите, агенты получают составные вызовы, но не могут обработать их, и так далее). Для проверки этих значений нажмите телефон агента и выберите **Agent**

Directory Number Configuration

Save Delete Reset Apply Config Add New

Call Pickup Group Audio Alert Setting(Phone Active) Use System Default

Recording Option* Call Recording Disabled

Recording Profile < None >

Monitoring Calling Search Space < None >

Log Missed Calls

Multiple Call/Call Waiting Settings on Device SEP006440B57F71

Note: The range to select the Max Number of calls is: 1-200

Maximum Number of Calls* 2

Busy Trigger* 1

Forwarded Call Information Display on Device SEP006440B57F71

Caller Name

Caller Number

Redirected Number

Dialed Number

DN Users Associated with Line

Проверка

В настоящее время для этой конфигурации нет процедуры проверки.

Устранение неполадок

Для этой конфигурации в настоящее время нет сведений об устранении проблем.

Неподдерживаемые конфигурации

Перехват вызовов и парк вызовов не поддерживаются с проверенными расширениями UCSE/UCCX. Группы последовательного поиска не поддерживаются также.