

Удаленный мониторинг на Cisco Unified Contact Center Express 8. x

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Удаленный контроль](#)

[Настройте приложение удаленного мониторинга](#)

[Добавьте триггеры приложения](#)

[Создайте супервизор удаленного мониторинга](#)

[Назначьте ресурсы и CSQ к супервизору](#)

[Обзорные ID CSQ от унифицированного CCX](#)

[Запустите шаг монитора](#)

[Проблемы на контроле вызовов и записи](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Унифицированный Contact Center Express (CCX), который функция Удаленного мониторинга позволяет супервизору вызывать к любому узлу, где супервизор имеет Менеджера Унифицированной связи (СМ) профиль пользователя, и контролируют диалог агента.

Как супервизор, при мониторинге диалога можно услышать все стороны на вызове. У сторон не будет индикации, что вы контролируете вызов. Вы не можете присоединиться к вызову или быть услышаны сторонами. Это упоминается как скрытый контроль.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco Unified Contact Center Express

Используемые компоненты

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

- Cisco Unified Contact Center Express 8. x

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.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Удаленный контроль

Это приложение, доступное при покупке **Унифицированного CCX Premium**, позволяет супервизору контролировать диалог агента. С Удаленным мониторингом можно принять решение контролировать вызов любым из этих способов:

- Ресурсом (агент) — В этом случае, вы определяете ресурс расширением агента. Если агент будет на вызове, то мониторинг сразу начнется. Если агент не будет на вызове, то мониторинг начнется, когда агенту предоставят вызов (т.е. когда рингтоны агента) или когда агент инициирует вызов (т.е. когда телефон агента используется).
- Очередью обслуживания контакта (CSQ) — В этом случае, вы будете контролировать вызов агента, который принадлежит CSQ. Когда вы контролируете CSQ, вы выбираете CSQ из меню. Когда вызов представлен агенту, который принадлежит выбранному CSQ, мониторинг начнется для того агента и вызова.

Настройте приложение удаленного мониторинга

Когда вы хотите использовать функцию Удаленного мониторинга, чтобы позволить супервизору контролировать диалог агента, необходимо настроить приложения Удаленного мониторинга. Выполните эти шаги для выполнения задачи:

1. От строки меню Администрирования Cisco Unified CCX выберите **Applications> Application Management**.



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. Нажмите Добавить НОВ.





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

Добавление веб-страницы Нового приложения открывается.



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

3. Выберите **Cisco Script Application** из раскрывающегося меню Типа приложения, затем нажмите **Next**. Веб-страница приложения-сценария Cisco появляется.



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

4. Используйте эту веб-страницу для определения этих полей: **Название** — название для приложения. Это - Обязательное поле. **ID** — Принимает автоматически генерируемый ID или вводит уникальный идентификатор. Это - Обязательное поле. **Максимальное число Сеансов** — максимальное количество одновременных сеансов, которые позволяют контролирующим сеансы. Это - Обязательное поле. **Сценарий** — Выбирает специализированный Удаленный сценарий Монитора или rmon.aef от выпадающего

списка. Описание Клавишу табуляции для автоматической начальной загрузки этого поля. Включенный — (Кнопка с зависимой фиксацией) Принимают Да (по умолчанию). Сценарий по умолчанию — Принимает Системный параметр по умолчанию. Если ошибка происходит с настроенным сценарием приложений, сценарий по умолчанию выполняется.

5. **Нажмите Add.** Обновления веб-страницы Удаленного мониторинга, отображающие следующее сообщение под Строкой состояния и добавлением Новой Триггерной гиперссылки, появляются на левой панели навигации: `The operation has been executed successfully`

[Добавьте триггеры приложения](#)

После добавления нового Приложения Cisco необходимо добавить один или несколько триггеров так, чтобы приложение могло ответить на Унифицированный СМ / Унифицированные Вызовы в телефонии СМЕ и запросы HTTP. Триггеры заданы сигналы, которые вызывают сценарии приложений в ответ на входящие контакты. Унифицированная система ССХ использует Унифицированный СМ / Унифицированные триггеры Телефонии СМЕ для инициирования ответов на телефонные вызовы и триггеры HTTP для ответа на запросы HTTP.

Можно использовать любой из двух методов для добавления триггера к приложению:

- Добавьте триггер от веб-страницы Приложения Cisco.
- Добавьте триггер от Унифицированного СМ / Унифицированной Телефонии СМЕ или Триггерных веб-страниц HTTP, доступных из меню Subsystem.

Триггер HTTP является относительным URL, пользователь вводит в клиентский браузер для запуска приложения. Можно загрузить или расширяемое Языковое Преобразование Стиля (XSLT) шаблоны или шаблоны Страниц сервера Java (JSP) для служения в качестве триггера HTTP.

Этот путь является примером инициированного HTTP запроса (использующий триггерное название HTTP “/ привет”):

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

В данном примере URL запускает приложение с триггером HTTP “/ привет” на Web-сервере, работающем на порту 9080 с именем хоста `www.appserver.acme.com`. Можно добавить триггер HTTP от веб-страницы приложения-сценария Cisco или добавить триггер от подсистемы HTTP.

Примечание: Следующий шаг должен создать Супервизор Удаленного мониторинга и назначить Ресурсы и CSQ к Супервизору.

[Создайте супервизор удаленного мониторинга](#)

Выполните эти шаги для создания Супервизора Удаленного мониторинга:

1. От строки меню Администрирования Cisco Unified ССХ выберите **Tools> User Management> Supervisor Capability View**.



2. Веб-страница Пользовательской конфигурации открывает отображение списка в двух областях. Левая панель отображает список существующих Унифицированных Супервизоров ССХ, и правая панель отображает список Доступных Пользователей.



Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

User Configuration



Update



Clear



Back to User List

Status



Ready

Search

Cisco Unified CCX Supervisor*

ucckadmin
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.

Измените пользователей, как требуется используя стрелку в любом направлении. Ваши изменения динамично отображены на этой странице и сразу эффективные.

3. Повторите этот процесс по мере необходимости для присвоения возможности Супервизора нескольких пользователей.

[Назначьте ресурсы и CSQ к супервизору](#)

Для Присвоения Ресурсов и CSQ к супервизору, используйте Удаленную веб-страницу конфигурации Монитора. От этой страницы можно назначить супервизор список Ресурсов и CSQ, которые он/она позволяют контролировать. Выполните эти шаги для выполнения задачи:

1. От строки меню Администрирования Cisco Unified CCX выберите **Subsystems> RmCm> Remote Monitor**.



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**
 - Skills
 - Resources
 - Resource Groups
 - Contact Service Queues
 - RmCm Provider
 - Assign Skills
 - Remote Monitor**
 - Agent Based Routing Settings
 - Teams
- Outbound
- Database
- HTTP
- eMail
- Cisco Media
- MRCP ASR
- MRCP TTS

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

This product contains cryptographic features and is subject to United States copyright law and applicable international laws and regulations. Distributors and users are responsible for compliance with U.S. and international export and import laws, regulations and controls. 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.

Примечание: Удаленная веб-страница Монитора открывается для отображения Супервизора, Названия и Идентификатора пользователя Унифицированных пользователей CM, которые являются Унифицированными Супервизорами CCX.

- Нажмите значение User ID. Это - Унифицированная настройка пользователя CM как Унифицированный Супервизор CCX.

Cisco Unified CCX Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Remote Monitor

Status

i 1 records found

Remote Monitoring Supervisors List

Supervisor

- Используйте эту веб-страницу для определения этих полей: Свяжитесь с Названием

Очередней обслуживания — (Флажок.) CSQ называет супервизор, может контролировать. Ресурсы — (Флажок.) Идентификаторы пользователя агентов супервизор может контролировать.

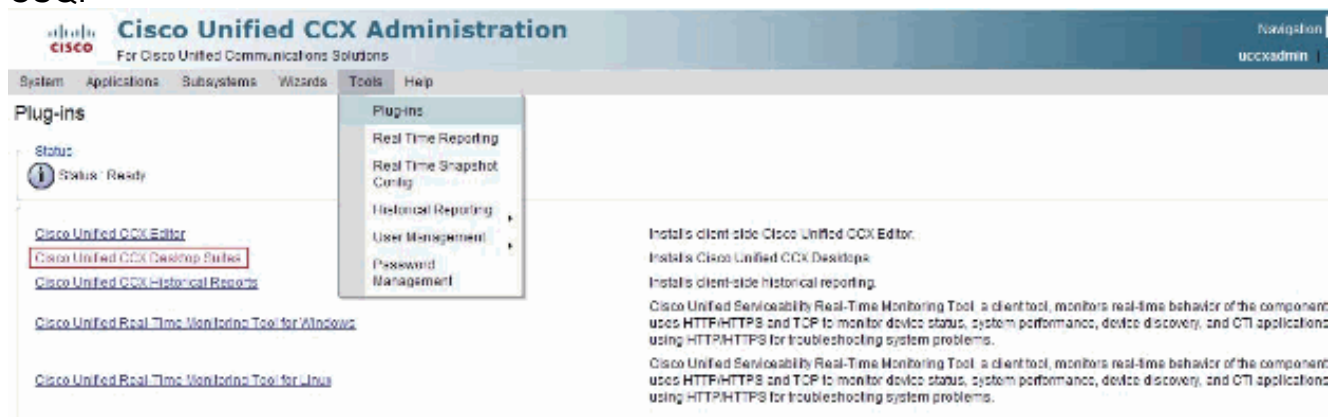


4. Нажмите **Update** для применения изменений. Супервизор может теперь обратиться к Унифицированной веб-странице Супервизора CCX и просмотреть позволенные CSQ и агентов. **Примечание:** При выполнении сценария Удаленного мониторинга вы, возможно, должны были бы предоставить ID CSQ. Этот ID внутренне генерируется и только видим на странице Unified CCX Supervisor.

[Обзорные ID CSQ от унифицированного CCX](#)

Выполните шаги these для просмотра ID CSQ от Унифицированной веб-страницы Супервизора CCX:

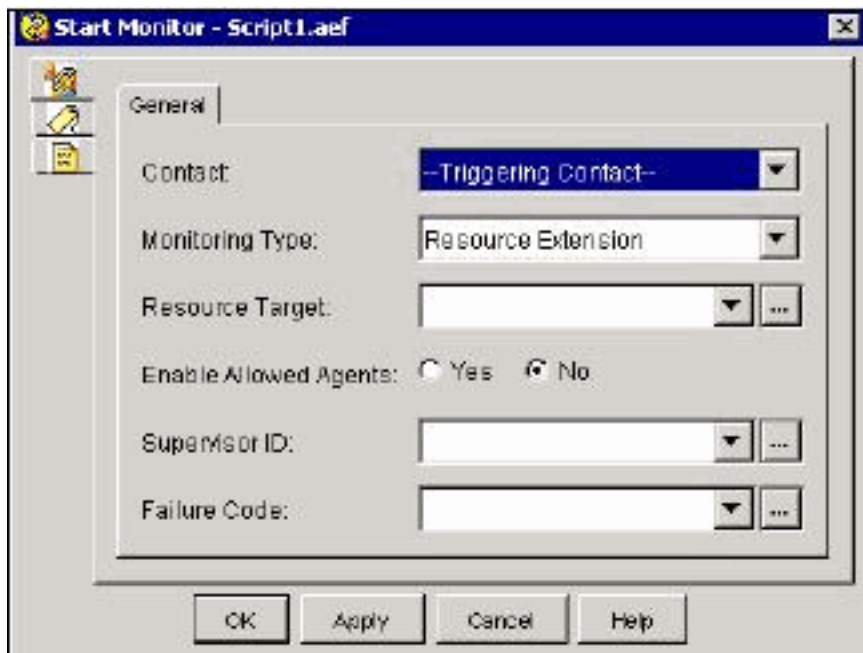
1. От Унифицированной веб-страницы Супервизора CCX войдите как Супервизор Удаленного мониторинга.
2. Выберите **Tools > Plug-ins** от строки меню Администрирования Cisco Unified CCX.
3. Нажмите **Cisco Унифицированная Настольная гиперссылка Комплектов CCX**.
4. Нажмите **Обзорную гиперссылку CSQ** для просмотра позволенный CSQ.



Столбец CSQ ID показывает Значение идентификатора, что необходимо ввести для CSQ, который вы выбрали в шаге Монитора Запуска.

Запустите шаг монитора

Из приложения Customer Response Solution используйте шаг Монитора Запуска для начала сеанса удаленного мониторинга.



- Свяжитесь — Контакт, который выполнит удаленный мониторинг.
- Мониторинг типа:Расширение ресурса — Удаленный мониторинг будет выполнен расширением агента.Свяжитесь с Очередью обслуживания — Удаленный мониторинг будет выполнен CSQ.
- Цель ресурса — Переменная или выражение, указывающее на расширение Ресурса или Очередь обслуживания Контакта, которая будет проверена.
- Включите разрешенным агентам — Флажок, enabling/disabling характеристика безопасности, которая позволяет только агентам, привязанным к удаленному супервизору быть проверенными. Настройка по умолчанию - то, что не могут быть проверены никакие агенты.
- ID супервизора — Идентификатор пользователя, определяющий супервизор.
- Код ошибки — Переменная, используемая для хранения кода причины в случае сбоя шага.

Проблемы на контроле вызовов и записи

Проблема

Испытаны неустойчивые проблемы с записью вызовов и средством мониторинга. Когда вызов активен на рабочем месте агента, и когда вы щелкаете по кнопке задач для записи вызова, существует задержка. Эта задержка придерживается сообщением об ошибках, сообщая, что произошла ошибка. См. журналы для получения дополнительной информации.

Решение

Чтобы устранить эту проблему, выполните следующие действия:

1. Если существует несколько серверов IPCC, удостоверьтесь, что данные LDAP для одного из серверов IPCC становятся заполненными в **calabrio ldap**.
2. Остановите Сервис контроля VoIP во втором узле.
3. Перезапустите Сервис контроля VoIP в первом узле.
4. Запустите Сервис контроля VoIP во втором узле.
5. Перезапустите Настольные сервисы Записи и Статистики также в обоих узлы.

[Дополнительные сведения](#)

- [Настройка и развертывание скрытого наблюдения и записи в систему CRS](#)
- [Пример конфигурации Анализатора переключателя портов \(SPAN\) Catalyst](#)
- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)