

# 配置呼入呼叫的有选择性的基于 workflow 在精良

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[配置](#)

[配置](#)

[CUCM配置](#)

[MediaSense配置](#)

[UCCX脚本配置](#)

[精良管理配置](#)

[验证](#)

[方案1.呼入呼叫记录](#)

[方案2呼出不记录](#)

[故障排除](#)

## 简介

本文描述如何配置精良 workflow 记录呼入呼叫到 MediaSense。

## [先决条件](#)

### [要求](#)

思科推荐您有这些主题知识：

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)与录音准许
- 精良
- MediaSense
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

### **使用的组件**

- UCCX 10.6
- CUCM 10.5
- MediaSense 11.0
- Cisco Unified CCX编辑器

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络实际，请保证您了解所有命令潜在影响。

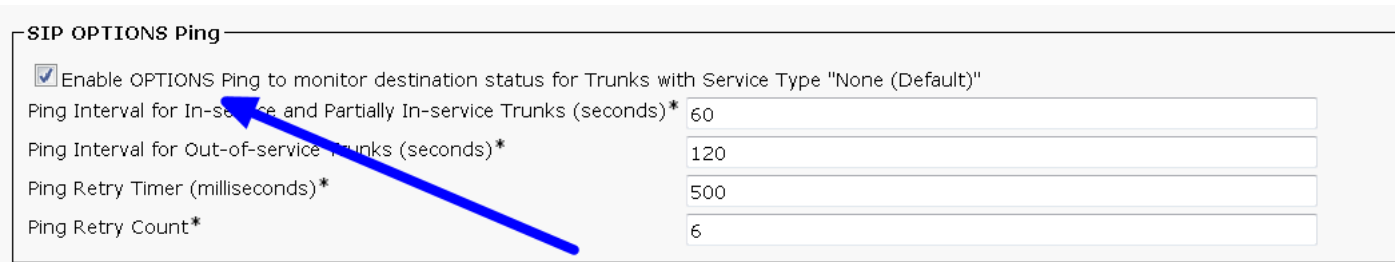
## **配置**

# 配置

## CUCM配置

步骤1.导航对设备>设备设置> SIP配置文件

- 选择**添加新**
- 提供一名称：MediaSense11
- 在SIP选项Ping下：Enable (event)监控中继的目的地状态的选项Ping有服务类型的无(默认)



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

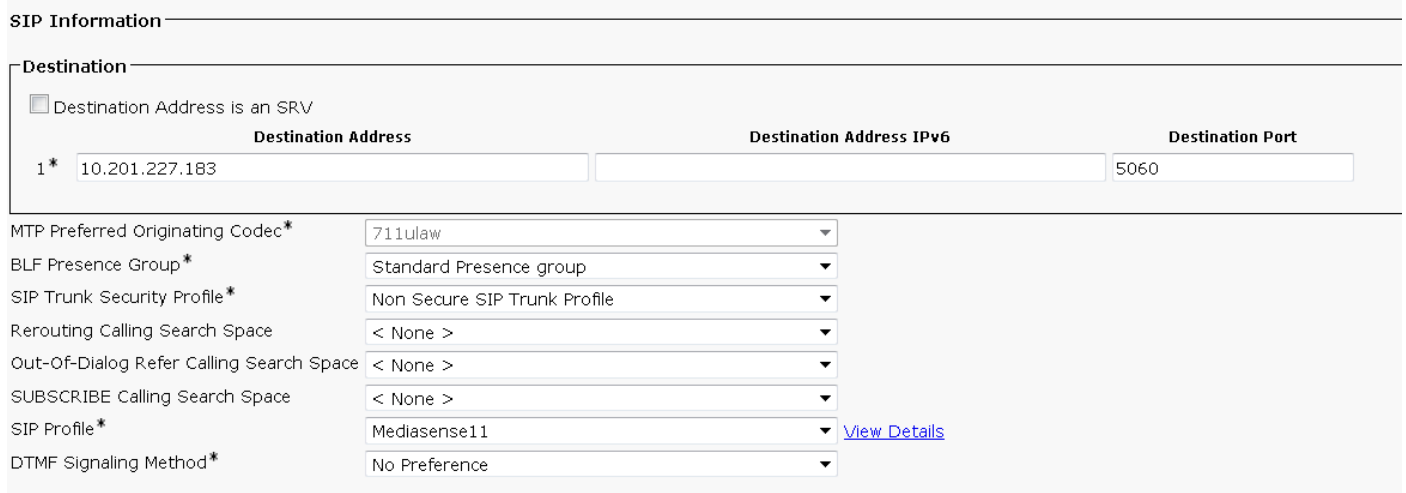
Ping Interval for Out-of-service Trunks (seconds)\* 120

Ping Retry Timer (milliseconds)\* 500

Ping Retry Count\* 6

步骤2.导航选择在新建的Unified CM管理>Add的设备>中继

- 中继线类型：SIP 干线
- 设备协议：SIP
- 选择在所有激活统一的CM节点单选按钮的运行
- 在SIP信息目的地址下，请输入MediaSense IP地址以默认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 >

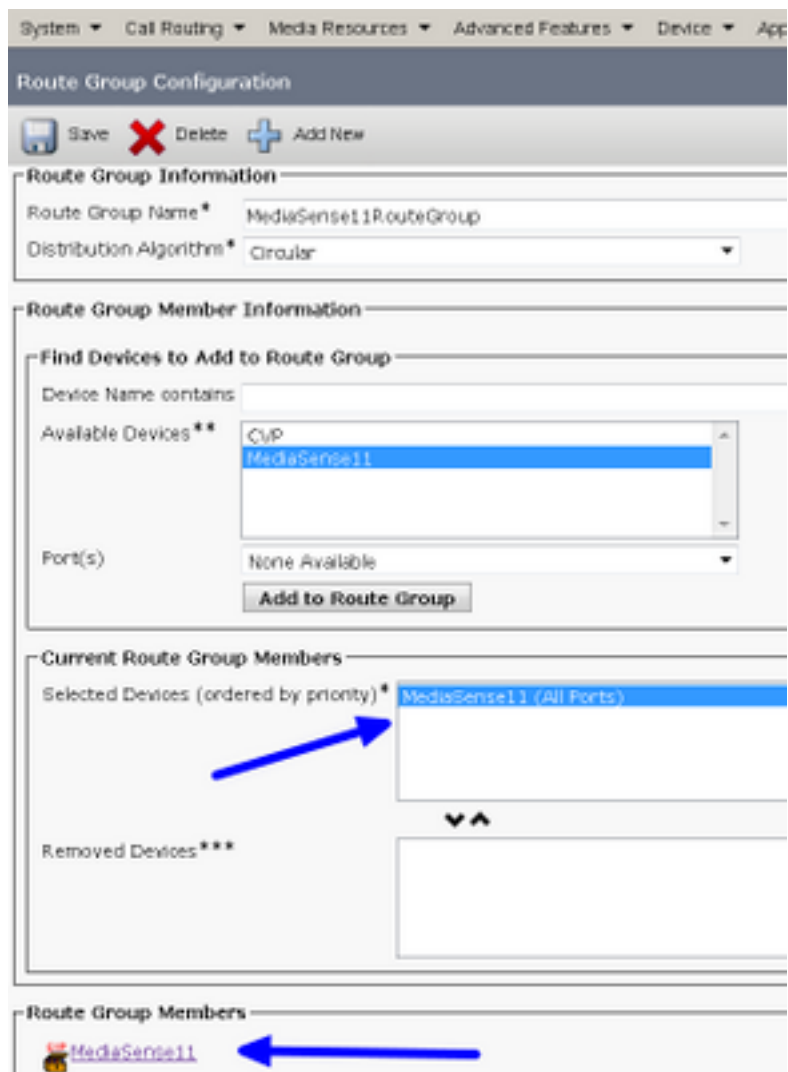
SIP Profile\* Mediasense11 [View Details](#)

DTMF Signaling Method\* No Preference

- SIP中继安全配置文件：非安全SIP中继配置文件
- SIP配置文件：MediaSense11

步骤3.导航给呼叫路由>路由/寻线>路由组

- **新增**
- 给予它名称：MediaSense11RouteGroup
- 添加MediaSense11到所选设备在当前路由组成员下



步骤4. 导航对呼叫路由>路由/寻线>路由列表在Unified CM管理中

- 添加命名RouteListMediaSense11
- 在路由列表成员信息下>选择组添加：MediaSense11RouteGroup
- 选择在所有激活统一的CM节点单选按钮的运行。

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](#)

步骤5.导航对**呼叫路由>路由/寻线>路由模式**

- 添加路由模式：5111
- 当您创建录音配置文件的时，路由模式请勿包括任何通配符

Route Pattern Configuration

Save Delete Copy Add New

---

**Status**

Status: Ready

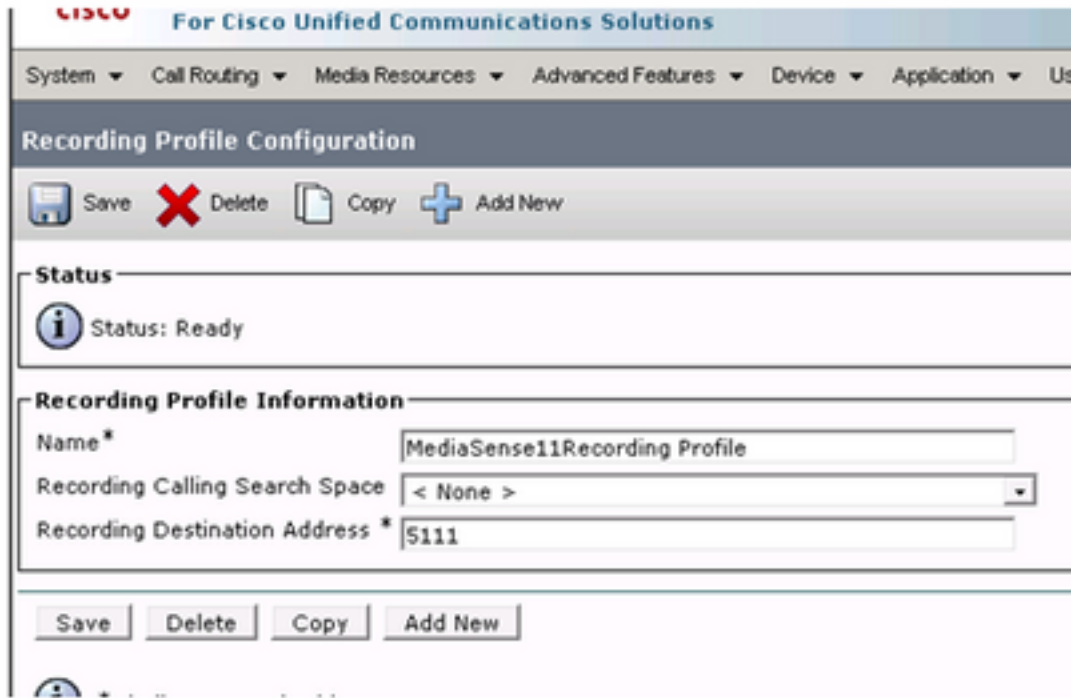
---

**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

步骤6.导航对**设备>设备设置>录音配置文件**

- 提供名称MediaSense11Recording配置文件
- 记录的地址是5111



#### 步骤7.导航Device > Phone

- 选择电话
- 查找被构件在此的网桥配置方面并且选择
- 访问能将被记录的线路的Directory Number Configuration页
- 记录选项：启用的有选择性的呼叫记录
- 记录的配置文件：MediaSense11Recording配置文件
- 记录的梅迪亚来源：首选的电话

**注意：**步骤7需要完成在将被记录的所有代理程序。

#### 步骤8.导航用户管理>应用程序用户

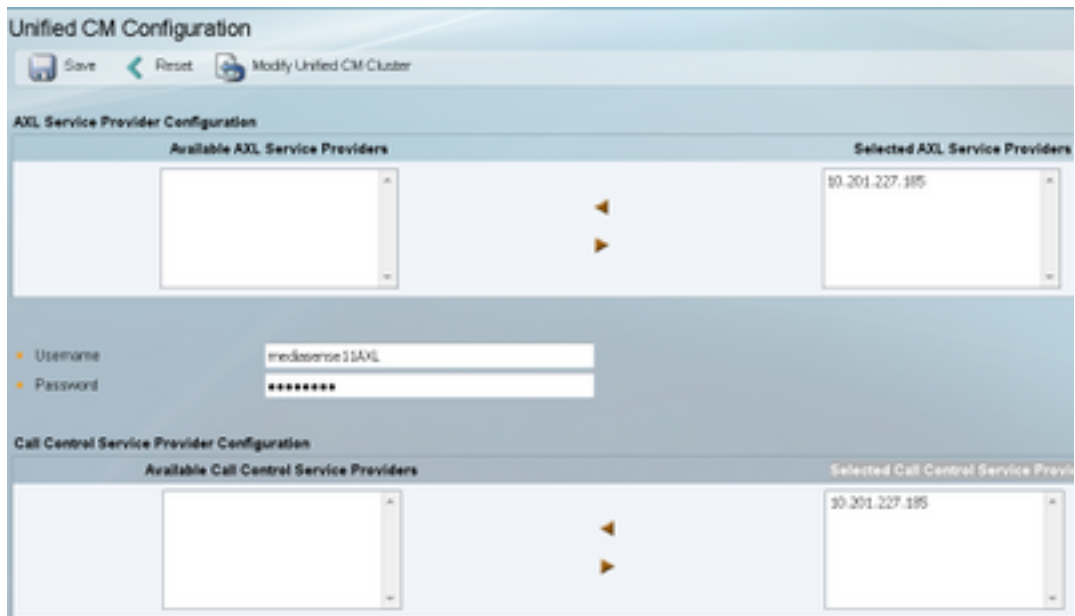
- **新增**
- 提供一名称：MediaSense11AXL

**提示：**这时，如果拨号5111您听到它一次敲响，然后您听到沉默。这意味着您能继续前进向MediaSense配置

### MediaSense配置

#### 步骤1.思科MediaSense管理的洛金

- <https://FQDN/oraadmin/Welcome.do>
- 导航对**管理员 > CM配置**
- 添加CallManager到选定AXL服务提供商和选定呼叫控制服务提供商
- 提供应用程序的用户名和密码用户建立在CUCM



## 步骤2. Select选项Cisco精良管理

- 输入**主要的**思科精良服务器IP或主机名
- 输入**附属**思科精良服务器IP或主机名

## 步骤3.导航对MediaSense API用户配置

- 输入访问MediaSense搜索并且管理录音的用户

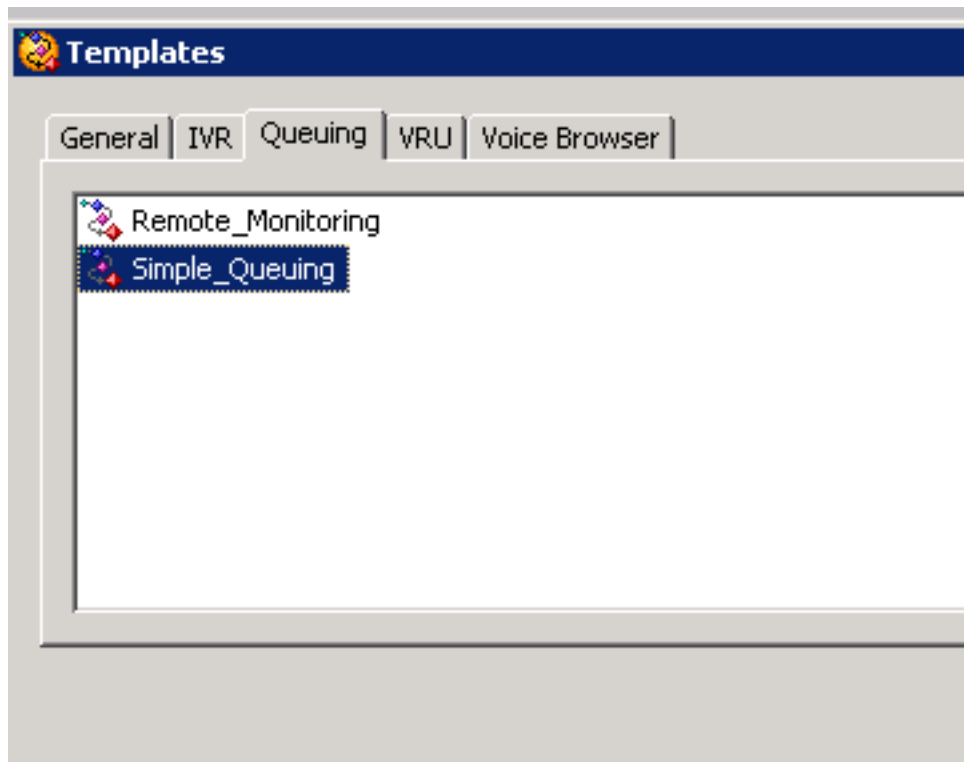
## 步骤4.导航对呼入呼叫配置

- 新增
- 根据规则请添加CUCM和集合**操作**的IP地址**记录仅音频**

## UCCX写脚本配置

### 步骤1.打开Cisco Unified CCX编辑器应用程序

- **File > New >选择排队选项卡>选择Simple\_Queueing**



## 步骤2. 创建呼叫Calltype的变量

- 类型：字符串
- 名称：Calltype
- 

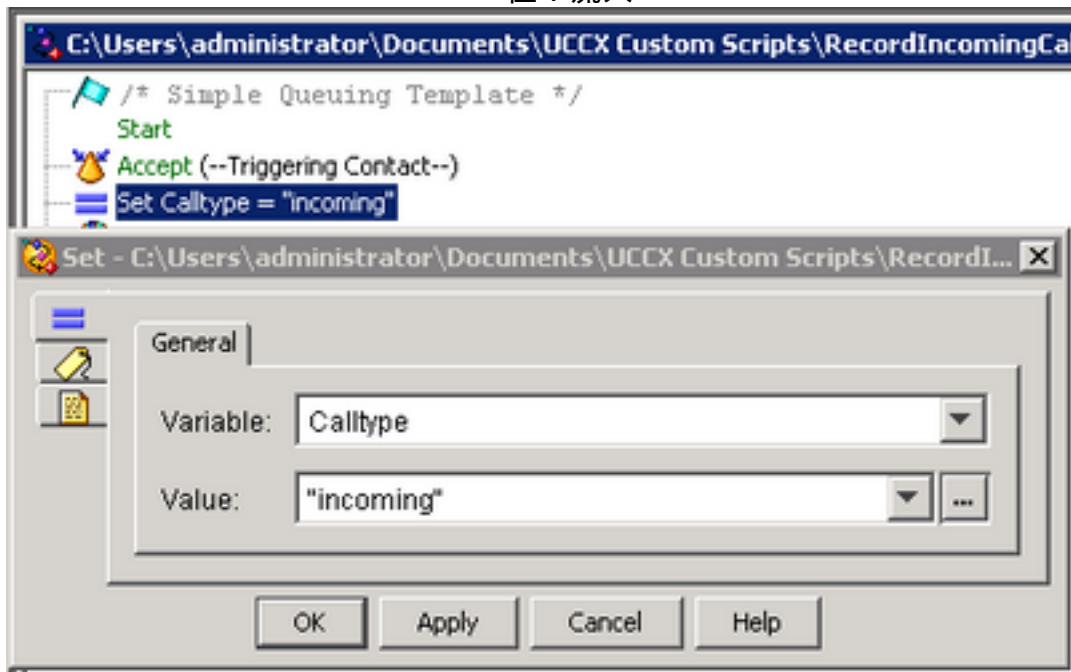
值：请使用报价单正如在镜像

Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
<b>Calltype</b>	<b>String</b>	<b>""</b>	
resourceID	String	""	
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\CD\Queue...	Parameter
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\CD\Welco...	Parameter
SRS_TempResou...	User	null	

### 步骤3. 添加集在接受步骤下

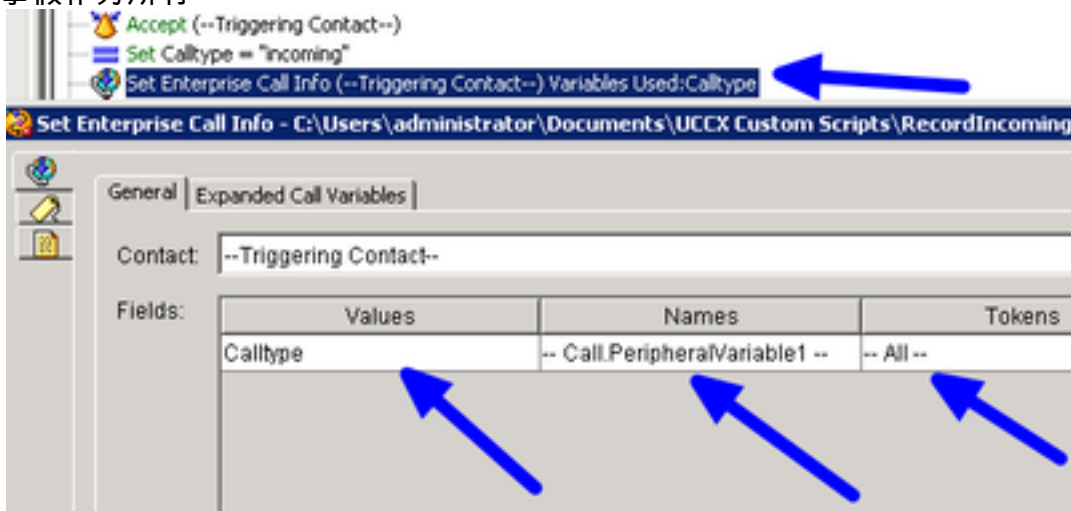
- 集可以被找到在常规选项卡下
- 变量：Calltype
- 

值：流入



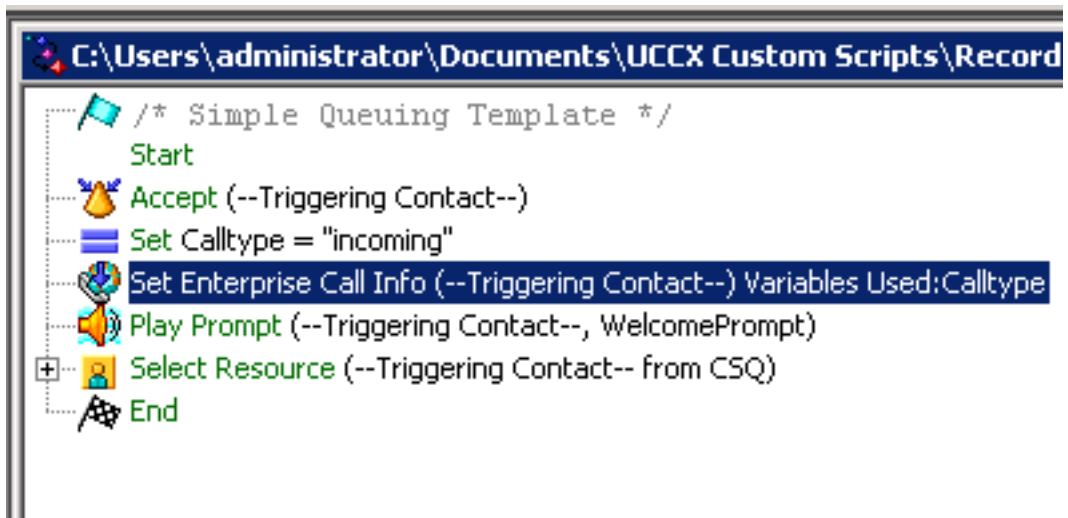
### 步骤4. 添加集合企业呼叫资讯台步骤在集合Calltype下=流入

- 集合企业呼叫资讯台可以被找到在呼叫Contact选项下
- 在集合企业呼叫资讯台>Properties的右键单击
- 值：Calltype
- 名称：Call.PeripheraVariable1
- 令牌：事假作为所有



第五步：整体演示脚本如下所示：





### 精良管理配置

步骤1.导航对精良管理 : [https://FQDN或IP address:8445/cfadmin/container/?locale=en\\_US](https://FQDN或IP address:8445/cfadmin/container/?locale=en_US)

步骤2.导航对呼叫变量选项卡。

- 在等于Calltype的呼叫正文左列布局集合显示名称下。设置变量等于callVariable1。
- 保证callVariable1一次只分配，并且那必须是到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

步骤3.导航对工作流选项卡

- 在管理工作流下操作**选择新**
- 添加在下面的镜像看到的以下参数。
- URL一定是相等的

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

- 正文必须有此代码：

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

**Edit Action**

Name: Start Recording Action  
Type: HTTP Request  
Handled by: Finesse Desktop

Method: PUT  
Location: Finesse  
Content Type: application/xml  
URL: /finesse/api/Dialog/ dialogId ✖  
Body: <Dialog>  
<requestedAction>START\_RECORDING</requestedAction>  
<targetMediaAddress> extension ✖ </targetMediaAddress>  
</Dialog>

**Preview**

**Sample Data**

dialogId:   
extension:

URL: http://localhost:8082/finesse/api/Dialog/  
Body: <Dialog>  
<requestedAction>START\_RECORDING</requestedAction>  
<targetMediaAddress></targetMediaAddress>  
</Dialog>

#### 步骤4. 导航对工作流选项卡

- 下面请**管理工作流**选择新
- 什么时候执行操作需要等于，当呼叫应答
- 如何应用情况需要等于，如果所有情况符合
- 此处callVariable1 +是相等的对+流入
- 选择您创建下管理工作流操作的工作流

**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

### 步骤5.导航合作Resources选项

- 选择需要只记录而不是呼入呼叫呼出的团队
- 选择 workflow 选项卡
- 添加在步骤创建的工作流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

↑

↓

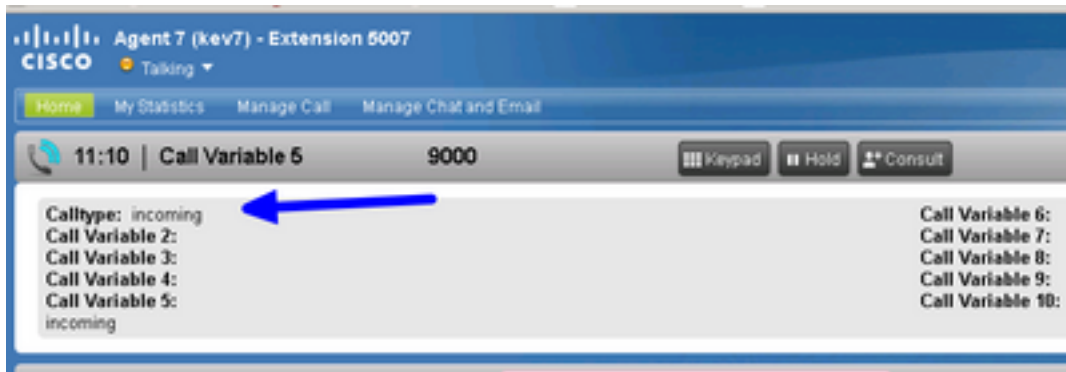
## 验证

- 代理程序用户：kev7
- 座席分机：5007
- CTI溃败点：8460
- 非代理程序extensionI DN：9000

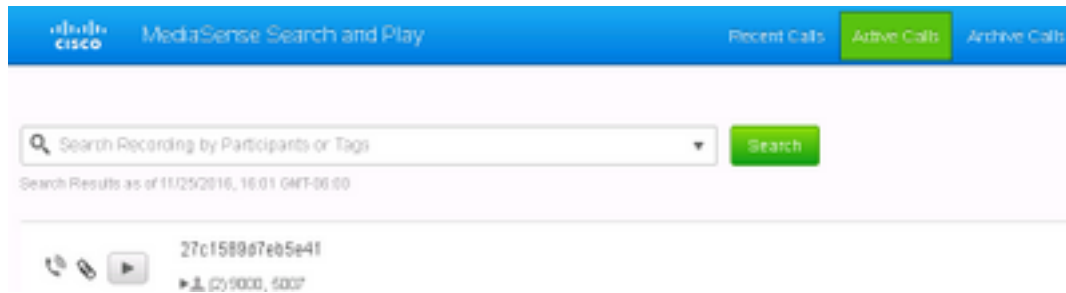
### 方案1.呼入呼叫记录

电话9000拨号CTI路由点8460 >有分机的5007代理程序7应答呼叫。由于呼叫通过脚本来，并且流入Calltype的等于MSrecordings workflow 启动，并且MediaSense记录呼叫。

1. 镜像显示Calltype与流入是相等的



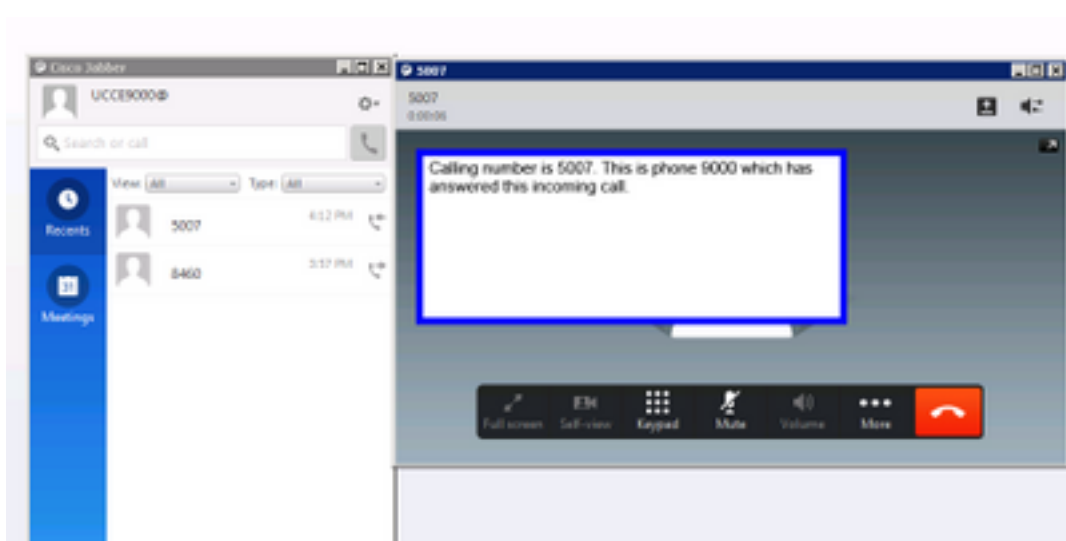
## 2. 活动录音在MediaSense显示当前记录的呼叫



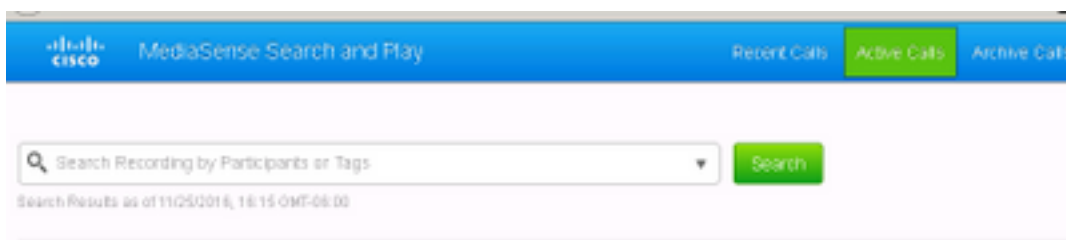
## 方案2呼出不记录

从代理程序kev7的呼出不记录。如果代理程序不呼叫CTI路由点8460，这只是真的。

### 1. 有分机的5007代理程序kev7直接地呼叫DN 9000



### 2. “激活的呼叫”在MediaSense是空白的



## 故障排除

## 1. 激活不变记录日志。

- 导航对 : <https://FQDN:8445/desktop/locallog>
- 选择**签到与不变记录日志**
- 再生产呼入或呼出的呼叫。
- 再输入<https://FQDN:8445/desktop/locallog>。
- 请使用不变桌面日志搜索创建的工作流。
- 如果使用早提供SIP INVITES，您能看到此**ERROR:在录音的零大小跟踪**在搜索和play页。禁用及早提供语音和视频呼叫的支持在CUCM的SIP配置文件解决此问题。