

配置呼入的呼叫的有选择性的基于 workflow 在精良

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Configure](#)

[配置](#)

[CUCM配置](#)

[MediaSense配置](#)

[UCCX脚本配置](#)

[精良管理配置](#)

[Verify](#)

[方案1.呼入的呼叫记录](#)

[方案2出局访问不记录](#)

[Troubleshoot](#)

Introduction

本文描述如何配置精良 workflow 记录入局呼叫到 MediaSense。

Prerequisites

Requirements

Cisco 推荐您有这些题目知识：

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 与记录准许
- [Finesse](#)
- [MediaSense](#)
- Cisco Unified 通信管理器 (CUCM)

Components Used

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

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. 如果您的网络实际，请保证您了解所有命令的潜在影响。

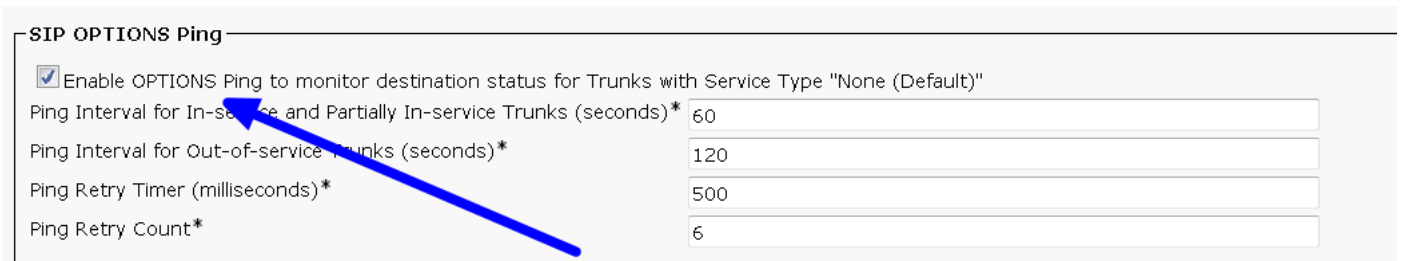
Configure

配置

CUCM配置

步骤1.连接对设备>设备设置> SIP配置文件

- 选择**添加新**
- 提供一个名字：MediaSense11
- 在SIP选项Ping下：Enable (event)监控Trunk的目的地状态的选项Ping与服务类型无(默认值)



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

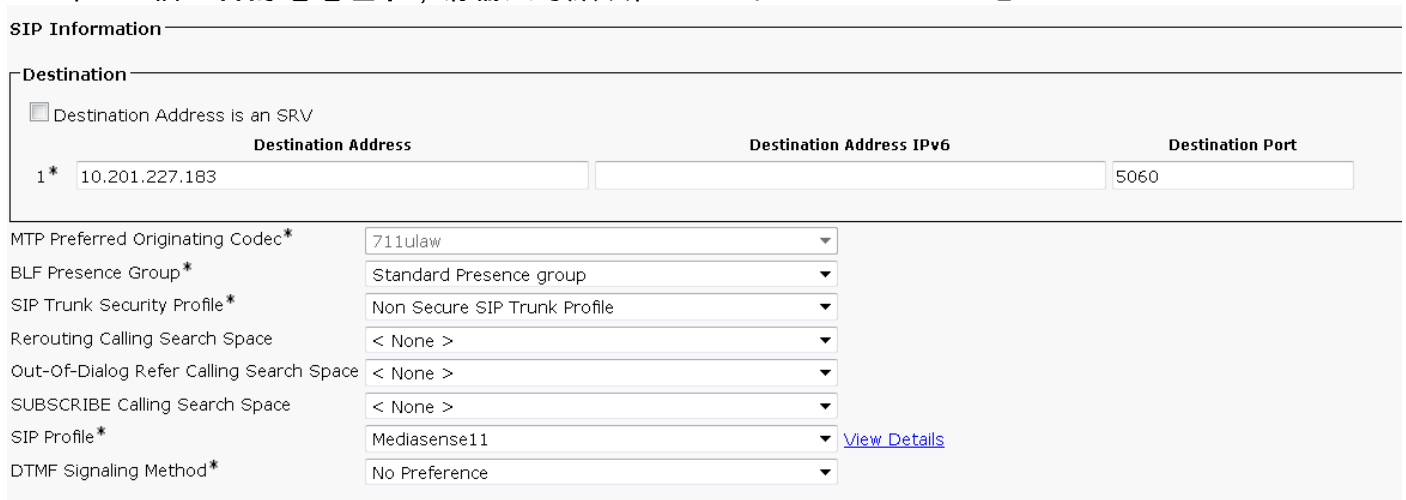
Ping Interval for Out-of-service Trunks (seconds)* 120

Ping Retry Timer (milliseconds)* 500

Ping Retry Count* 6

步骤2.连接选择在新统一的CM管理的>Add的设备> Trunk

- 中继线类型：SIP Trunk
- 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信息目的地地址下，请输入与默认值5060的MediaSense IP地址



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 >

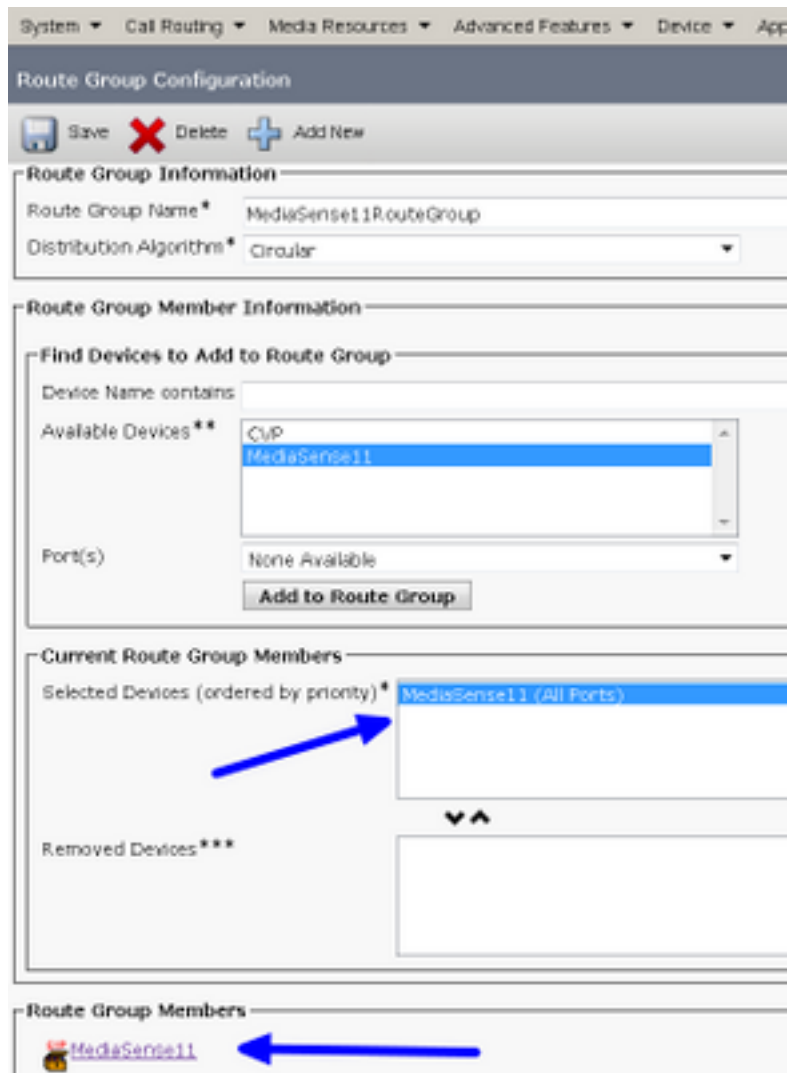
SIP Profile* Mediasense11 [View Details](#)

DTMF Signaling Method* No Preference

- SIP Trunk安全配置文件：非请获取SIP Trunk配置文件
- SIP配置文件：MediaSense11

步骤3.连接给呼叫路由>路由/搜索>路由组

- **添加新**
- 给予它一个名字：MediaSense11RouteGroup
- **添加MediaSense11到所选设备在当前路由组成员下**



步骤4.连接对呼叫路由>路由/搜索>路由列表在统一的CM管理中

- 添加命名RouteListMediaSense11
- 在路由列表成员信息下>所选的组补充说：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.连接对呼叫路由>路由/搜索>路由模式

- 添加路由模式：5111
- 当您创建记录配置文件的时候，路由模式请勿包括任何通配符

Route Pattern Configuration

Save Delete Copy Add New

Status

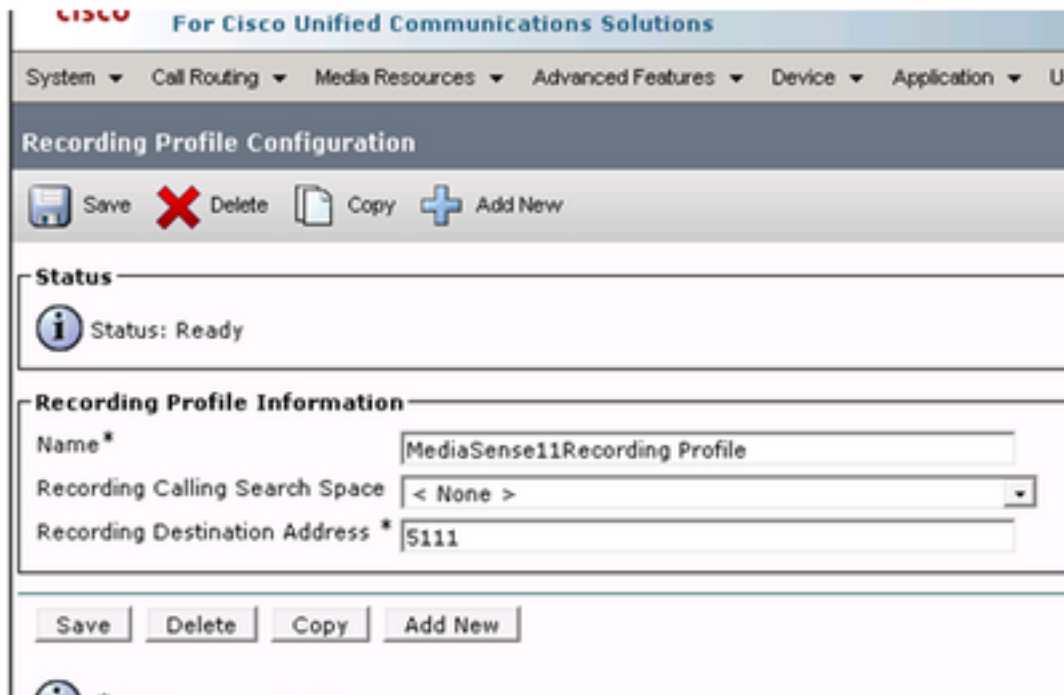
Status: Ready

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.连接对设备>设备设置>记录配置文件

- 提供名字MediaSense11Recording配置文件
- 记录的目的地地址是5111



步骤7.连接Device > Phone

- 选择电话
- 查找被构件在此的网桥配置方面并且选择
- 访问能将记录的线路的Directory Number Configuration页
- 记录选项：**被启用的有选择性呼叫记录**
- 记录的配置文件：**MediaSense11Recording配置文件**
- 记录的媒体来源：**首选的电话**

注意：第7步需要完成在将被记录的所有代理程序。

步骤8.连接用户管理>应用程序用户

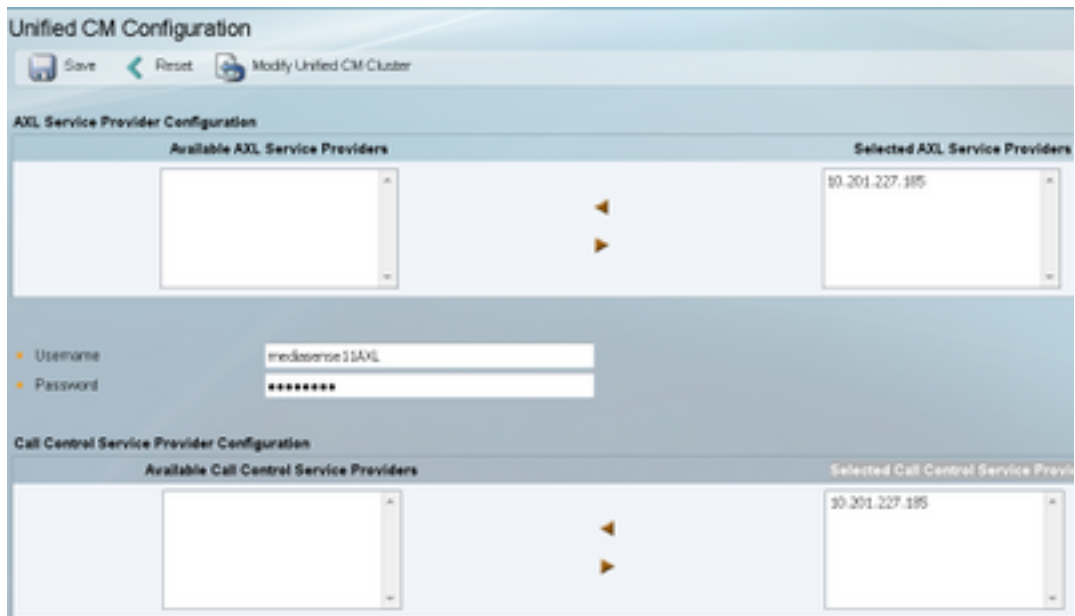
- **添加新**
- 提供一个名字：MediaSense11AXL

提示：这时，如果拨打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. Cisco MediaSense管理的洛金

- <https://FQDN/oraadmin/Welcome.do>
- 连接对**管理员 > CM配置**
- 添加呼叫管理器到所选的AXL服务提供商和所选的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Cisco精良服务器IP或主机名
- 输入附属Cisco精良服务器IP或主机名

步骤3.连接对MediaSense API用户配置

- 输入访问MediaSense搜索并且管理记录的用户

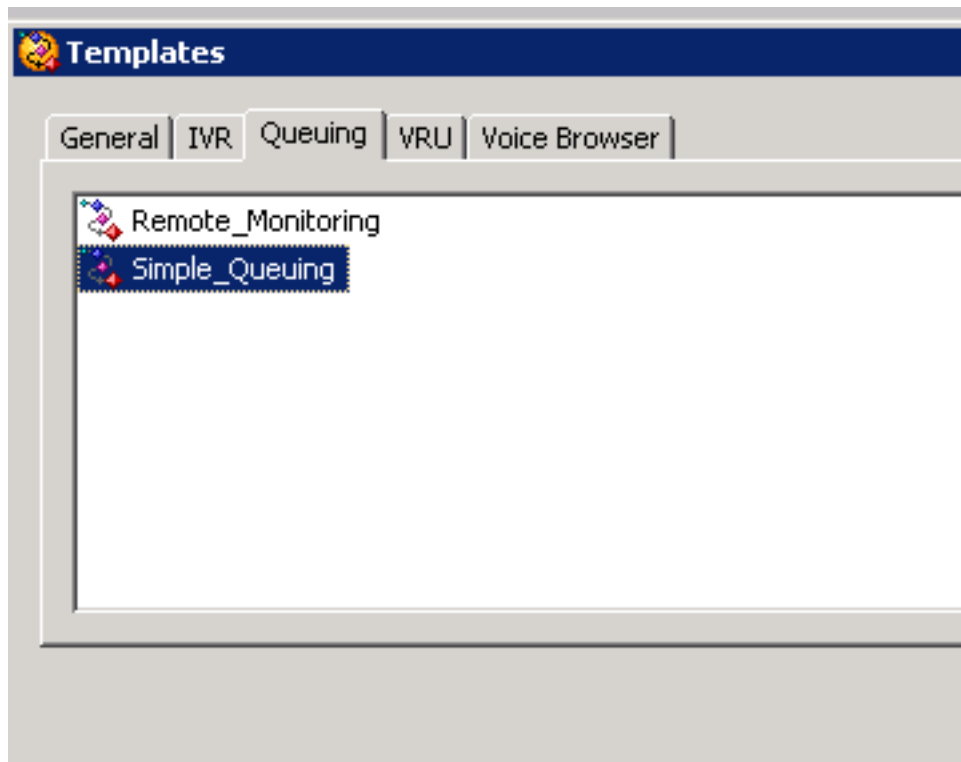
步骤4.连接对呼入的呼叫配置

- 添加新
- 根据规则请添加CUCM和集动作的IP地址记录仅音频

UCCX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>选择Simple_Queueing



步骤2. 创建称为Calltype的一个变量

- 类型：字符串
- 名字：Calltype
-

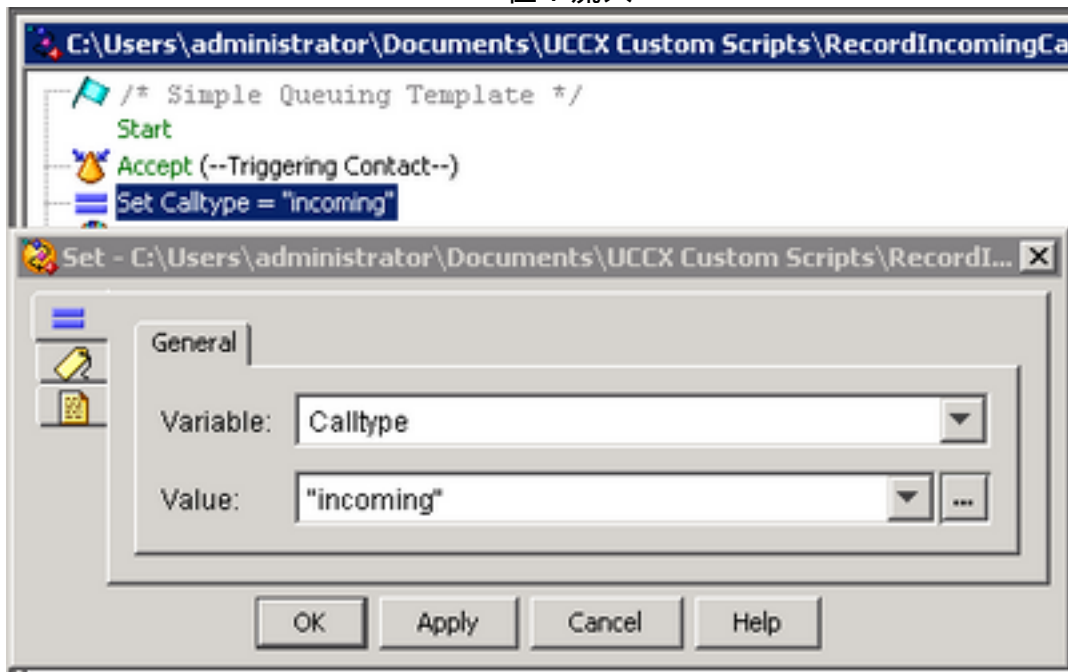
值：请使用报价正如在镜像

Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
Calltype	String	""	
resourceID	String	""	
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\VCDQueue....	Parameter
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\VCD\Welco...	Parameter
SRS_TempResou...	User	null	

步骤3. 添加集在接受步骤下

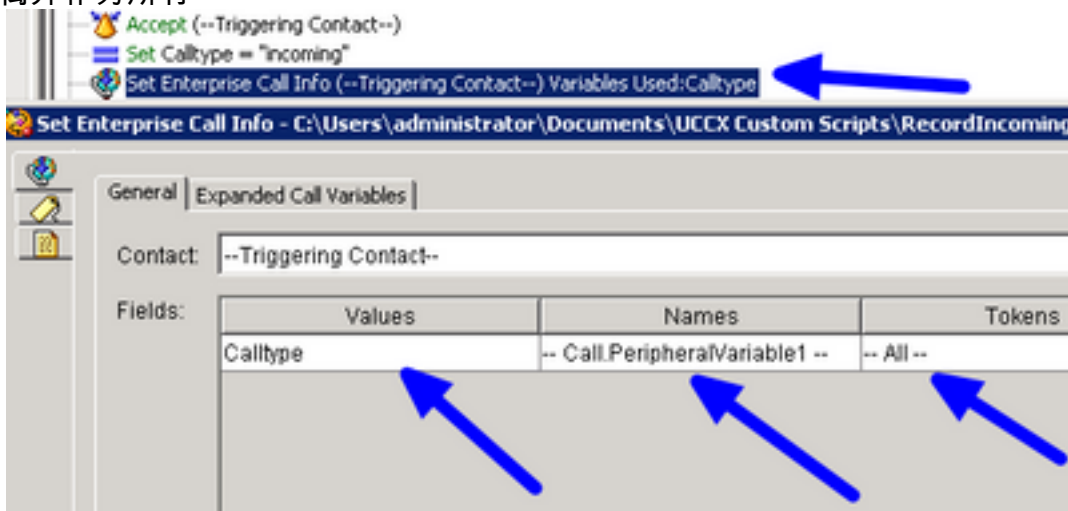
- 集可以被找到在一般选项下
- 变量：Calltype
-

值：流入

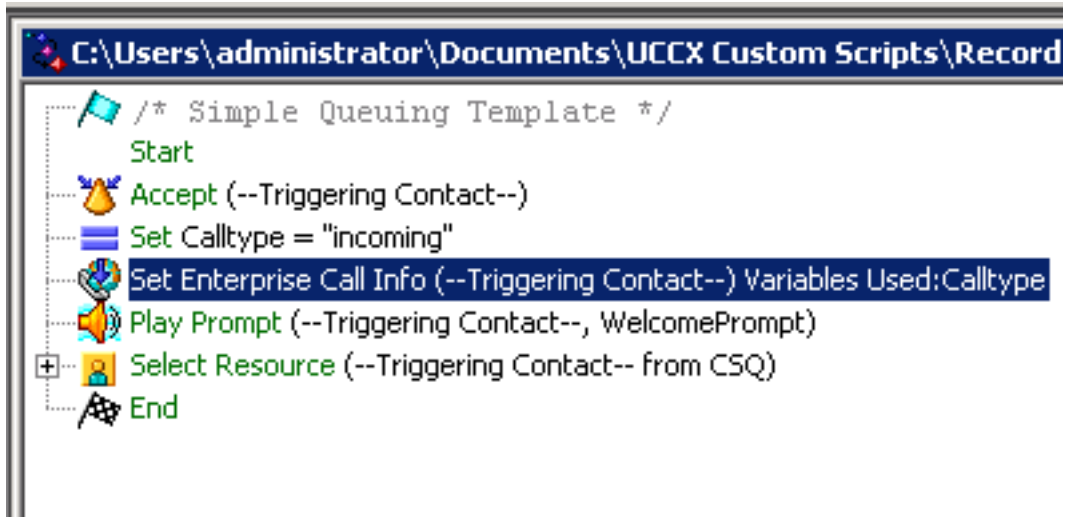


步骤4. 添加集合企业呼叫信息步骤在集Calltype下=流入

- 集企业呼叫信息可以被找到在呼叫Contact选项下
- 在集企业呼叫信息>Properties的用鼠标右键单击
- 值：Calltype
- 名字：Call.PeripheraVariable1
- 令牌：离开作为所有



第5步。整体演示脚本如下所示：



精良管理配置

步骤1.连接对精良管理 : https://FQDN或IP address:8445/cfadmin/container/?locale=en_US

步骤2.连接对呼叫变量选项。

- 以等于Calltype的呼叫正文左列布局集合显示名字。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	X
BA Campaign	BACampaign	X
Calltype	callVariable1	X
Call Variable 2	callVariable2	X
Call Variable 3	callVariable3	X

Add Row

步骤3.连接对工作流选项

- 在管理工作流下动作**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

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>
```

步骤4.连接对工作流选项

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

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.连接合作Resources选项

- 选择需要只记录入局呼叫和出局访问的小组
- 选择 workflow 选项
- 添加在创建的工作流第4步

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

↑

↓

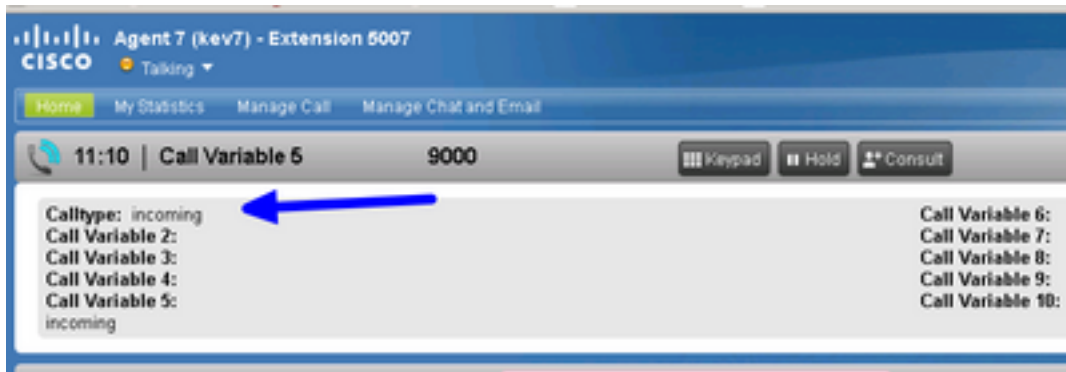
Verify

- 代理程序用户：kev7
- 代理扩展：5007
- CTI溃败点：8460
- 非代理程序extensionI DN：9000

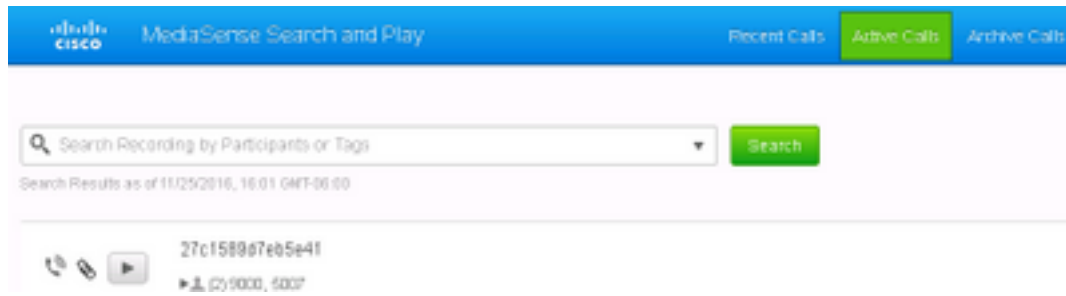
方案1.呼入的呼叫记录

电话9000拨号CTI路由点8460 >有扩展名的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工作流起动，并且MediaSense记录呼叫。

1. 镜像显示Calltype与流入是相等的



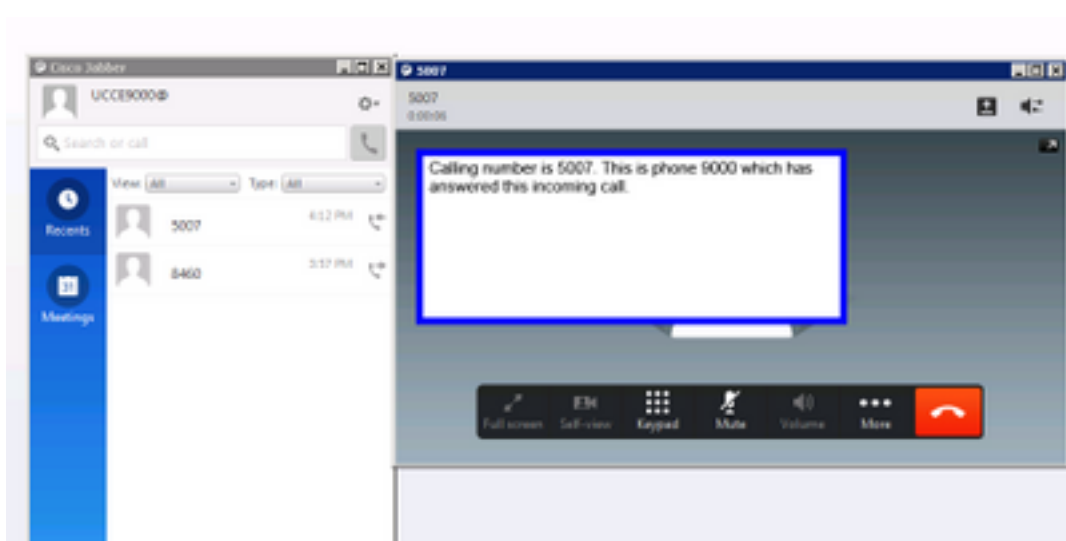
2. 活动记录在MediaSense显示当前记录的呼叫



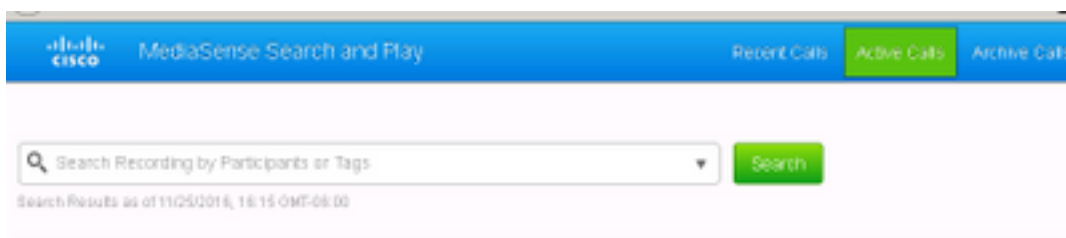
方案2出局访问不记录

从代理程序kev7的出局访问不记录。如果代理程序不呼叫CTI路由点8460，这只是真的。

1. 有扩展名的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



Troubleshoot

1. 激活不变记录。

- 连接对 : <https://FQDN:8445/desktop/locallog>
- 选择**签到与不变记录**
- 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被创建的工作流。
- 如果早提供SIP邀请使用，您能看到此**错误：调零在记录的大小跟踪在搜索和play页**。禁用语音和视频呼叫的早期的提供技术支持在CUCM的SIP配置文件解决此问题。