

# 配置在UCCE的便携代理程序

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Configure](#)

[添加在CUCM的LCP \(本地CTI端口\)和RCP \(远程CTI端口\)端口](#)

[配置便携代理程序的UCCE/CVP](#)

[Verify](#)

[Troubleshoot](#)

## Introduction

本文描述如何配置和验证在Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)的便携代理程序功能。

## Prerequisites

## Requirements

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco用户语音门户(CVP)拨号计划配置
- Cisco智能联络管理(ICM)配置管理器
- Cisco Unified通信管理器(CUCM)拨号计划和电话配置
- Cisco计算机电话集成在UCCE外围网关(CTI OS)设置的对象服务器(PG)

## Components Used

本文档中的信息基于以下软件版本：

- CVP 9.0
- ICM 9.0
- CUCM 9.1
- CTI OS 9.0

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，请保证您了解所有配置更改的潜在影响。

# Configure

## 添加在CUCM的LCP (本地CTI端口)和RCP (远程CTI端口)端口

步骤1.创建在CUCM的LCP和RCP端口。

虽然没要求，为最佳实践，请使用此命名惯例：

对于本地CTI端口池名字，请配置名字以格式LCPxxxxFyyyy，LCP识别本地CTI端口池，xxxx是统一的CM的PIM外围设备ID，并且yyyy本地CTI端口的编号。示例：LCP5000F0000表示CTI端口：0在统一的CM的PIM本地CTI端口池与外围设备ID 5000。

对于网络CTI端口池名字，请使用同一种格式，除了替代品RCP作为前三个字符。

**Note:**当您不需要命名惯例时，子链识别统一的CM PIM外围设备ID的和CTI端口必须为每个本地/network对配比。

步骤2.添加目录号(DN)到LCP/RCP端口并且连结他们与Pguser。保证呼叫的最大数量，并且繁忙的触发器分别设置到2和1。

如从实验室的镜像所显示：

	<a href="#">LCP5000F0000</a>	<a href="#">Default</a>	SCCP	Registered with 10.201.207.35
	<a href="#">LCP5000F0001</a>	<a href="#">Default</a>	SCCP	Registered with 10.201.207.35
	<a href="#">RCP5000F0000</a>	<a href="#">Default</a>	SCCP	Registered with 10.201.207.35
	<a href="#">RCP5000F0001</a>	<a href="#">Default</a>	SCCP	Registered with 10.201.207.35

**Note:**如果呼叫人必须听到音乐，当移动代理程序暂挂呼叫人时，您必须分配Music on Hold (MoH)资源到被连接到呼叫人的入口语音网关或建立中继(您用传统代理程序执行)。在这种情况下，用户或网络音频来源在本地CTI端口配置指定。同样地，如果便携代理程序必须听到音乐，当代理程序留在时，您必须分配MOH资源到被连接到便携代理程序的入口语音网关或建立中继。在这种情况下，用户或网络音频来源在远程CTI端口配置指定。

第3.步。如果代理程序期望坚持注册超过在被固定的connection(default)的12小时，请保证在CUCM呼叫管理器服务参数的此参数增加或被禁用。放置零为了禁用它。Click **Save**.

DEFAULT值和显示在下面镜像。

Maximum Call Duration Timer \*

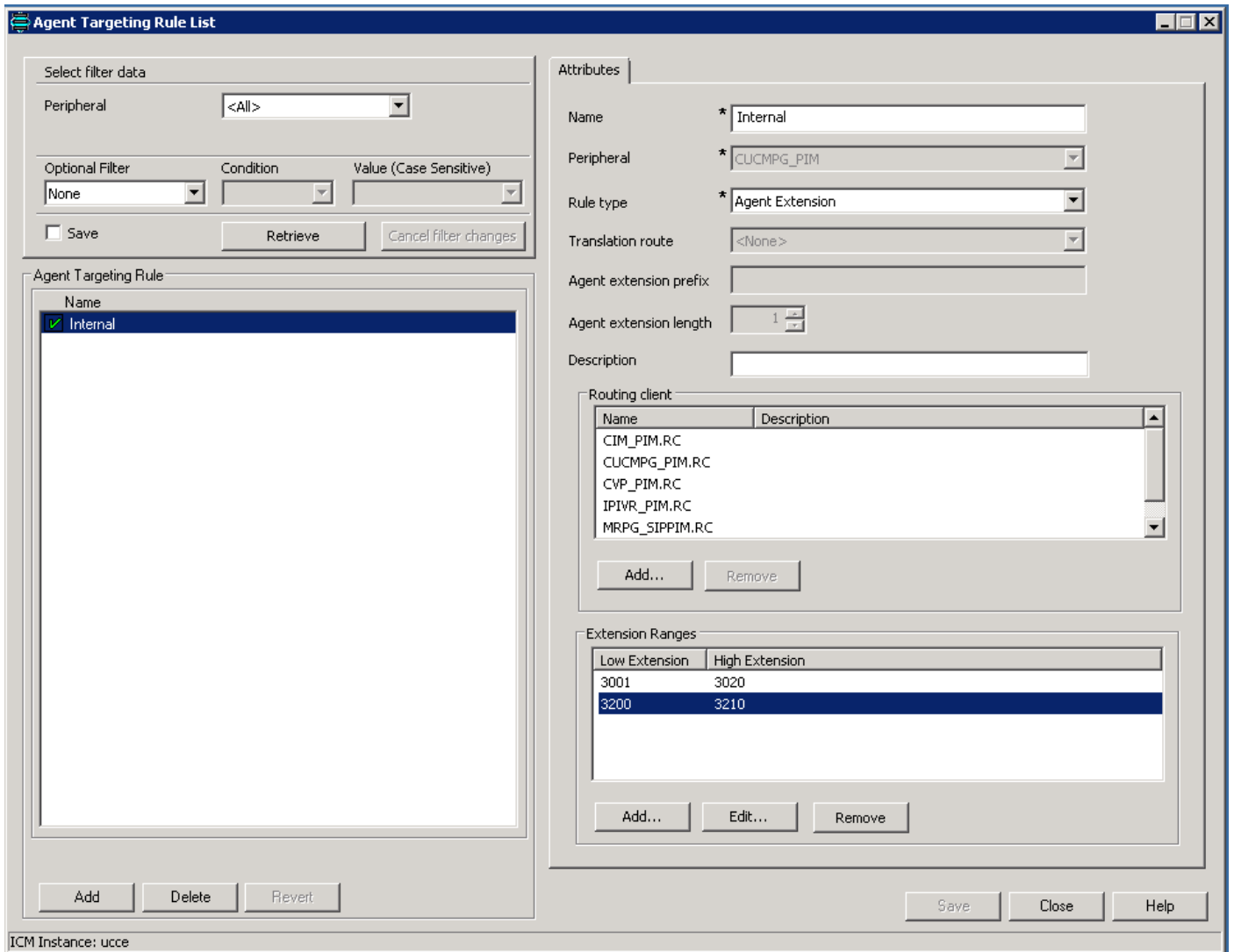
720

720

## 配置便携代理程序的UCCE/CVP

Step 1.

创建瞄准LCP/RCP端口的DN范围的代理程序规则和显示在镜像。



步骤2.创建LCP端口的拨号号码模式在CVP运行，管理，维护，设置(OAMP)控制台和显示在镜像。

示例：路由范围32>对CUCM。您能为呼叫路由选择SIP服务器组或静态IP到特定CUCM服务器。

### Edit Dialed Number Pattern

Save Cancel Help

#### General

#### Dialed Number Pattern Configuration

##### General Configuration

Dialed Number Pattern: \*

Description:

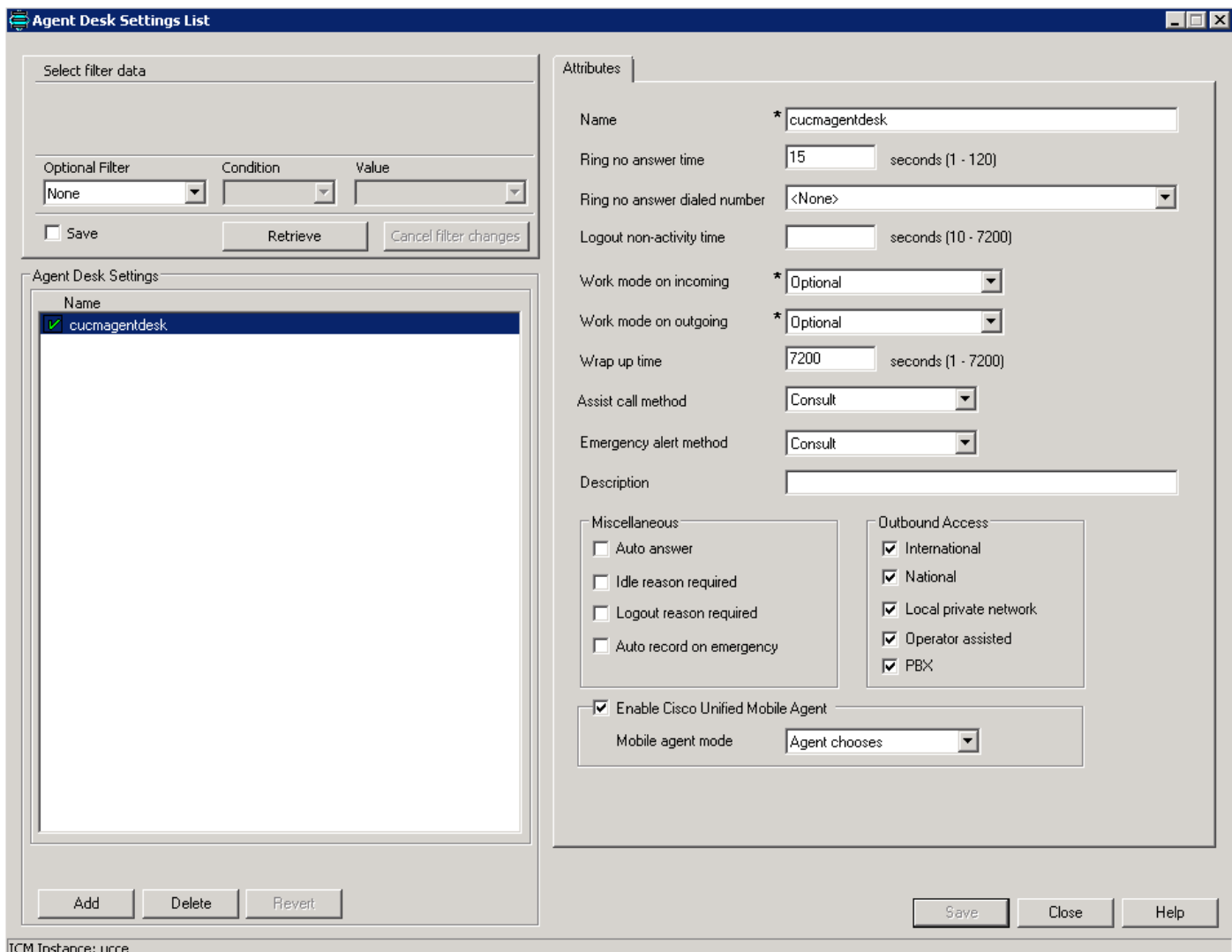
##### Dialed Number Pattern Types <sup>1</sup>

Enable Local Static Route:   
Route to Device:   
Route to SIP Server Group:   
IP Address/Hostname/Server Group Name: \*

Enable Send Calls To Originator:   
Enable RNA Timeout for Outbound Calls:   
Timeout: \*  seconds

Enable Custom Ringtone:   
Enable Post Call Survey for Incoming Calls:

**步骤 3 :** 在代理程序桌面设定的Enable (event)便携代理程序。如镜像所显示，并且请选择**便携代理程序模式**。Click **Save**.



步骤4.运行在PG和Enable (event)便携代理程序的CTI OS设置和模式选择如镜像所显示。

Peripheral Identifier

Peripheral ID and Peripheral Type as configured in the CTI Server are required:

Instance Name:

CTIOS Server Name:

Logical Name:

Peripheral ID:

Peripheral Type:

Login By:

Agent ID

Login Name

Enable Mobile Agent

Mobile agent mode:

Help    < Back    Next >    Cancel

**Note:** 呼叫由代理程序使用在登录必须匹配代理程序桌面设定模式的发运模式

**Note:** 如果使用SIP Trunk，您必须配置MTPs。这也适用，如果使用TDM Trunk，为了与服务提供商呼应。便携代理程序不能以编码使用MTP通过。当您配置MTP时，您必须选择没有通过。KPML没有用便携代理程序支持。

步骤5. Enable (event)连接语音(仅被固定的连接)：

HKEY\_LOCAL\_MACHINE \软件\ Cisco Systems , Inc. \ ICM \ <instance name>\PG1A\PG\CurrentVersion\JGWS\jgw1\JGWData\Config\PlayMAConnectTone

为了enable (event)这，设置它到1和循环PG

## Verify

请使用此部分为了确认您的配置适当地工作

- 通过两个模式逐个登陆代理程序(仪器是LCP DN)。
- 在呼叫模式的呼叫，当有排队的呼叫时，代理程序收到在他们的PSTN电话的新的呼叫。
- 在被固定的连接方式下，当代理程序登录并且是准备好，代理程序的PSTN电话收到呼叫，并且代理程序听到MOH。当有排队的呼叫，代理程序获得音调，并且他们收到呼叫。

## Troubleshoot

本部分提供了可用于对配置进行故障排除的信息。

问题1.呼叫不到达代理程序移动电话结果，并且，座席登录发生故障。

您必须保证呼叫从RCP成功路由到出口下一跳的SIP Trunk。

如果呼叫不成功连接，座席登录发生故障。

问题2.在代理程序移动电话的呼叫丢包，当代理程序接收呼叫。

保证出口相应地指定MTP资源。因为RCP呼叫必须牵制到MTP，当它是离开的暂挂时，呼叫丢弃工作情况也许被看到。

问题3。没有音频在便携代理程序呼叫

保证入口MTP和出口MTP，如果调用，能指定资源和协商媒体。