

与CM配置示例的UCCE集成

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[配置](#)

[网络图](#)

[配置](#)

[验证](#)

[故障排除](#)

[不支持的配置](#)

简介

本文描述给最终用户如何通过通信管理器(CM)服务器设置迅速走和验证Unified Contact Center企业(UCCE) /Cisco统一的Contact Center Express (UCCX)集成的所有正确的设置与CM到位。如果这些设置中的任一不正确，则多种不同的问题预计发生(例如您不能控制代理程序线路，您收到一个重复的特有名(DN)错误/共享线路错误，等)。如果其中任一不正确，技术支持中心(TAC)请求参数的修改。本文为UCCX集成也是必要的。

先决条件

要求

思科建议您有用Dns配置的代理程序已经配置在CM和集成在UCCE内。

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- CM 6.X版本11.x，安装
- UCCE 7.x版本10.5，安装

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。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

配置

如果您的代理程序使用8900系列或9900系列电话，您必须启用多线在统一通信管理器外围。因为此配置选项是一个外围选项，如果启用多线使用一个8900系列或9900系列电话然后的一个代理程序的您必须为所有代理程序启用它。您必须配置有这些设置的所有电话：

- 设置呼叫最大到2。

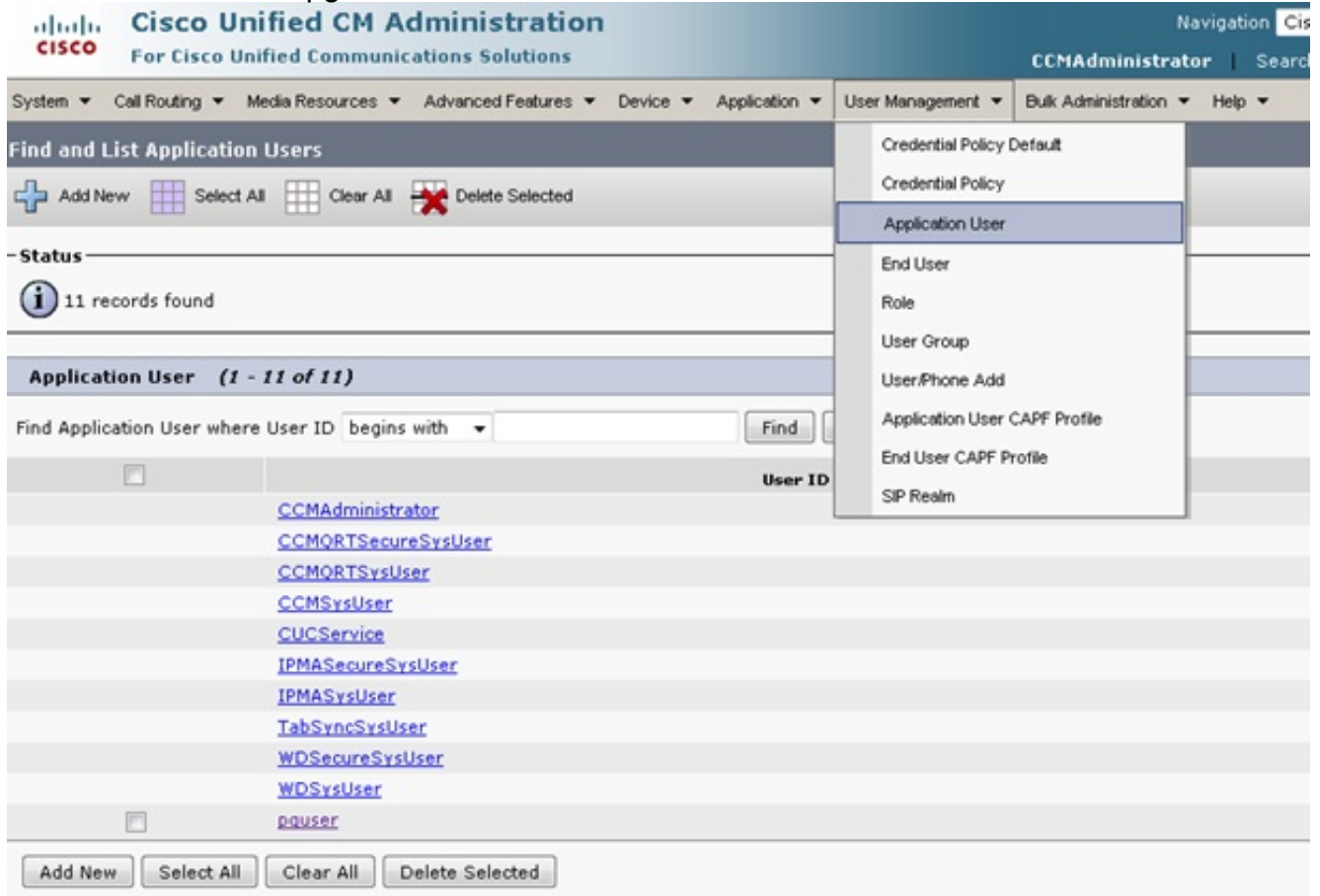
- 设置忙时触发器到1。

网络图

UCCE和CM配置与'Pguser'类型在两边关联。

配置

1. 检查应用程序用户，没有最终用户，没有为CM和UCCE/UCCX之间的连接配置。自从它是在CM版本5.x的介绍的上一步应用程序用户配置要求。如此示例所显示，有在而不是应用程序用户最终用户内'配置的'pguser。这点非常重要。



2. 保证应用程序用户有正确的关联在权限信息部分。选择的五个组和角色此处是应该为绝大多数的集成选择的唯一的组/角色。如果其中任一请是需要的，请让TAC做该建议。因为这导致其他问题，请勿选择'英文虎报CTI允许所有设备选择控制'。'英文虎报CTI允许支持已连接Xfer的电话控制，并且conf'选择为更新的SIP电话是必要的模拟适当地工作。

Application User Configuration

Save
 Delete
 Copy
 Add New

CAPF Information

Associated CAPF Profiles [View Details](#)

Permissions Information

Groups:

- Standard CTI Allow Call Monitoring
- Standard CTI Allow Call Park Monitoring
- Standard CTI Allow Call Recording
- Standard CTI Allow Control of Phones supporting C
- Standard CTI Enabled

[View Details](#)

Roles:

- Standard CTI Allow Call Monitoring
- Standard CTI Allow Call Park Monitoring
- Standard CTI Allow Call Recording
- Standard CTI Allow Control of Phones supporting Conn
- Standard CTI Enabled

[View Details](#)

3. 保证电话在‘受控的设备的位置选择。然而，如果代理程序通过Extension Mobility登录，请保证而不是设备的Extension Mobility配置文件在此位置选择。根本请勿包括设备。

Application User Configuration

Save
 Delete
 Copy
 Add New

Accept Unsolicited Notification
 Accept Replaces Header

Device Information

Available Devices:

- SEP0050569C0F41
- SEP3C970ED75DCF

Controlled Devices:

- SEP0004F2E18FE1
- SEP0004F2E192EE
- SEP00077D42CE52
- SEP001121FF840C
- SEP001121FF89AC

Available Profiles:

CTI Controlled Device Profiles:

4. 验证CM集群只有个别座席DN和没有该DN其他表在集群。选择**呼叫路由>路由计划报告>查找** (或请搜索在代理程序登录)的确切的DN。DN只应该出现一次。列出得重要限制此处：不支持重复的Dns不支持用不同的分区的重复的Dns不支持呼叫暂留和呼叫接听不支持搜索组计算机电话集成(CTI)路由点和CTI端口，因为那导致问题，不应该复制

Find and List Route Plan Report Related

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

Select item or enter

<input type="checkbox"/>	Pattern/Directory Num	Partition	Type	Route
	1000	test	Directory Number	7937 SEP0004F2E192EE
	1001		Directory Number	8945 SEP649EF3C22EE2
	1001		Directory Number	8945 SEP866E2F6C02F
	1002		Directory Number	8951 SEP001121FF89AC
	1003		Directory Number	8951 SEP001121FF840C
	1004	test	Directory Number	SEP0022BDD68649
	1005		Directory Number	9971 SEPD0C282D00A30
	1005	test	Directory Number	
	1007		Directory Number	79616-6E SEP001D45E988BF
	1009		Directory Number	C1FC SEP0050569C0F43
	1010		Directory Number	C1FC SEP0050569C0F42
	1018		Directory Number	7937 SEP0004F2E18FE1

Good ↓

↑ **Bad**

5. 检查DN配置‘呼叫的’和‘忙时触发器’最大。‘呼叫的最大’应该总是2，并且‘忙时触发器’应该总是1所有UCCE代理程序DN的。如果任何其他编号存在，请期待多种不同的问题(共用线的错误，当您登陆时，代理程序接收多个呼叫，但是不能处理他们，等等)。为了验证这些值，请点击座席电话并且选择代理程序DN。

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

Users Associated with Line

验证

当前没有可用于此配置的验证过程。

故障排除

目前没有针对此配置的故障排除信息。

不支持的配置

呼叫接听和呼叫暂留不支持与UCCE/UCCX受监视扩展。不支持搜索组。