

与CM配置示例的UCCE集成

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Configure](#)

[Network Diagram](#)

[配置](#)

[Verify](#)

[Troubleshoot](#)

[不支持的配置](#)

Introduction

本文描述对终端用户如何通过通信管理器(CM)服务器安装迅速走和验证统一的联系中心企业(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个是不正确的，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，您接受line错误复制特有名(DN)的错误/的共用，等)。如果其中任一是不正确的，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。

Prerequisites

Requirements

Cisco建议您有代理程序配置有在UCCE内已经配置在CM和集成的Dns。

Components Used

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

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.If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Configure

如果您的代理程序使用8900系列或9900系列电话，您必须enable (event)多线在统一的通信管理器外围设备。因为此配置选项是一个周边选项，如果enable (event)多线为使用一个8900系列或9900系列电话然后您甚而的一个代理程序必须enable (event)它所有代理程序的。您必须用这些设置配置所有电话：

- 设置呼叫的最大数量到2。
- 设置繁忙的触发器到1。

Network Diagram

UCCE和CM配置有'Pguser'类型在两边联合。

配置

1. 检查应用程序用户，没有终端用户，没有为CM和UCCE/UCCX之间的连接被配置。应用程序用户配置，自从在CM版本5.x，被引入需要。如此示例所显示，有在而不是应用程序用户终端用户内'被配置的'pguser。这点非常重要。

The screenshot displays the Cisco Unified CM Administration web interface. At the top, the navigation bar includes 'System', 'Call Routing', 'Media Resources', 'Advanced Features', 'Device', 'Application', 'User Management', 'Bulk Administration', and 'Help'. The 'User Management' dropdown menu is expanded, showing options like 'Credential Policy Default', 'Credential Policy', 'Application User' (highlighted), 'End User', 'Role', 'User Group', 'User/Phone Add', 'Application User CAPF Profile', 'End User CAPF Profile', and 'SIP Realm'. The main content area is titled 'Find and List Application Users' and shows '11 records found'. A search filter is set to 'User ID begins with'. The table below lists various application users, with 'pguser' at the bottom. Action buttons at the bottom include 'Add New', 'Select All', 'Clear All', and 'Delete Selected'.

2. 保证应用程序用户有正确的关联在权限信息部分。所选的五个组和角色这里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做该推荐。因为这导致其他问题，请勿选择'标准的CTI允许所有设备控制'选择。'标准的CTI允许支持被连接的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 [View Details](#)

Roles [View Details](#)

3. 保证电话在‘控制设备’位置选择。然而，如果代理程序通过扩展移动性登录，请保证而不是设备的扩展移动性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 [Find more Phon](#)
[Find more Rout](#)

Controlled Devices

Available Profiles

CTI Controlled Device Profiles

4. 验证CM簇只有个别座席DN和没有该DN的其他表在簇。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应该出现仅一次。列出得重要限制这里：不支持复制Dns不支持用不同的分区的复制Dns不支持呼叫园和呼叫接听不支持Hunt Group计算机电话集成(CTI)路由点和CTI端口，因为该导致问题，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	SEP0004F2E192EE
	1001		Directory Number	SEP649EF3C22EE2
	1001		Directory Number	SEP866E2F6C02F
	1002		Directory Number	SEP001121FF89AC
	1003		Directory Number	SEP001121FF840C
	1004	test	Directory Number	SEP0022BDD68649
	1005		Directory Number	SEPD0C282D00A30
	1005	test	Directory Number	
	1007		Directory Number	SEP001D45E988BF
	1009		Directory Number	SEP0050569C0F43
	1010		Directory Number	SEP0050569C0F42
	1018		Directory Number	SEP0004F2E18FE1

Good
↓

↑
Bad

5. 检查DN配置‘呼叫’和‘繁忙的触发器的’最大数量。‘呼叫的最大数量’应该总是2，并且‘繁忙的触发器’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，代理程序收到多次呼叫，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 >
<input checked="" type="checkbox"/> 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

Verify

当前没有可用于此配置的验证过程。

Troubleshoot

目前没有针对此配置的故障排除信息。

不支持的配置

呼叫接听和呼叫园没有用UCCE/UCCX被监控的扩展支持。不支持Hunt Group。