

Cisco Unified Contact Center Express的8.x远程监控

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[远程监控](#)

[配置远程监控应用程序](#)

[添加应用程序触发器](#)

[创建远程监控Supervisor](#)

[分配资源和CSQs到Supervisor](#)

[查看从统一的CCX的CSQ ID](#)

[开始监控步骤](#)

[在呼叫监控和记录的问题](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

统一的Contact Center Express (CCX)远程监控功能允许Supervisor呼叫到所有站点， Supervisor有统一的通信管理器(CM)用户配置文件和监控代理程序的会话。

当您，因为Supervisor，监控一次会话时，您能听到在呼叫的所有当事人。当事人不会有征兆您监控呼叫。您不能加入呼叫或由当事人听到。这指静音监控。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Unified通信管理器
- Cisco Unified Contact Center Express

[Components Used](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco Unified Contact Center Express 8.x

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.

[Conventions](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

[远程监控](#)

此应用程序，可用，当您购买**统一的CCX高级版**时，允许Supervisor监控代理程序的会话。使用远程监控，您能选择监控一次呼叫用这些方式之一：

- 由资源(代理程序) —在这种情况下，您通过代理扩展鉴别资源。如果代理程序在呼叫，监控将立即开始。如果代理程序不在呼叫，监控将开始，当代理程序看到呼叫(即，当座席的电话敲响)或，当代理程序发起呼叫(即，当座席的电话是摘机)。
- 由Contact Service Queue (CSQ) —在这种情况下，您将监控属于CSQ代理程序的呼叫。当您由CSQ时监控，您选择CSQ从菜单。当呼叫被提交到属于所选的CSQ的代理程序，监控为该代理程序和呼叫将开始。

[配置远程监控应用程序](#)

当您要使用远程监控功能允许Supervisor监控代理程序的会话时，您必须配置远程监控应用程序。完成这些步骤为了完成任务：

1. 从统一的CCX Administration Menu棒，请选择**应用程序>应用管理**。



Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

- Application Management
- Script Management
- Prompt Management
- Grammar Management
- Document Management
- AAR Management

Copyright © 1999-2011 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved

This product contains cryptographic features and is subject to United States and local country laws governing distributors and users are responsible for compliance with U.S. and local country laws. By using this product

A summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at: <http://www.cisco.com>

If you require further assistance please contact us by sending email to export@cisco.com.

2. 点击**添加新**。



Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Application Management

Add New Refresh All

Status

7 records found

Application List

Name <small>△</small>	ID <small>△</small>	Type <small>△</small>
voice	2	Cisco Script Applicati
Naveen	1	Cisco Script Applicati
Busy	4	Busy
ring no answer	5	Ring-No-Answer
Naveen2	3	Cisco Script Applicati
Expert	0	Cisco Script Applicati
voice OB	6	Cisco Script Applicati

Add New

Refresh All

一个新应用网页打开的添加。



Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Add A New Application



Next



Cancel

Select the type of application you would like to create:

Application Type*

Cisco Script Application

Next

Cancel



*- indicates required item

3. 从应用类型下拉菜单选择Cisco脚本应用程序，然后其次点击。Cisco脚本应用程序网页出版。



Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Cisco Script Application



Add



Cancel



Back to Application List

Status



Status: Ready

Triggers can be added after application is created.

Name *

Remote Monitor

ID*

7

Maximum Number of Sessions*

4

Script*

SSSCRIPT[rmon.aef]

Edit

AuthenticationRetry

3

welcomePrompt

SSA/welcomeRmon

Show Prompts

Description

Enabled

Yes No

Default Script

- System Default -

Edit

Add

Cancel

Back to Application List



*- indicates required item

4. 请使用此网页指定这些字段：名字—一个名字对于应用程序。这是一个必选字段。ID—接受自动生成的ID或者输入唯一的ID。这是一个必选字段。会话的最大数量—监控会话允许同步会话的最大数量。这是一个必选字段。脚本—选择定制的远程监控程序脚本或rmon.aef从下拉列表。说明—请使用Tab键自动地填充此字段。启用—(单选按钮)是请接受(默认值)。默认脚本—接受系统默认。如果错误发生在被配置的应用程序脚本，默认脚本被执行。
5. 单击 **Add**。远程监控网页刷新显示下列信息在状态栏下，并且添加新的触发器超链接出现在左导航条：

The operation has been executed successfully

[添加应用程序触发器](#)

在添加Cisco应用以后，您需要添加一个或更多触发器，以便应用程序能回应统一的CM/Unified CME电话呼叫和HTTP请求。触发器是调用应用程序脚本以回应流入联系的指定的信号。统一的CCX系统使用统一的CM/Unified CME电话触发器触发对电话和HTTP触发器的回应回答HTTP请求。

您能使用两个方法之一添加触发器到应用程序：

- 从Cisco应用网页添加触发器。
- 从统一的CM/Unified CME电话或HTTP触发器网页添加触发器可得到从子系统菜单。

HTTP触发器是用户开始客户端浏览器运行应用程序的相对URL。您能加载可扩展样式语言转换(XSLT)模板或Java服务器页(JSP)模板担当您的HTTP触发器。

此路径是一个HTTP被触发的请求的示例使用HTTP触发器名字“/hello ”， (:

```
http://www.appserver.acme.com:9080/hello
```

在本例中，URL运行与HTTP触发器“/hello”的应用程序在运行在端口9080的Web服务器与主机名www.appserver.acme.com。您能从Cisco脚本应用程序网页添加HTTP触发器或从HTTP子系统添加触发器。

Note: 下一步是创建远程监控Supervisor和分配资源和CSQs到Supervisor。

[创建远程监控Supervisor](#)

完成这些步骤为了创建远程监控Supervisor：

1. 从统一的CCX Administration Menu棒，请选择Tools>用户管理> Supervisor功能视图。



2. 用户配置网页打开显示在两面的列表。左窗格显示现有的统一的CCX Supervisor列表，并且右窗格显示可用的用户列表。



User Configuration



Update



Clear



Back to User List

Status



Ready

Search

Cisco Unified CCX Supervisor*

uccxadmin
3333

Available Users

1000
3434
51302455
6666
ammu
appu
malu
naveen
one
ramki
tappu

Update

Clear

Back to User List



*- indicates required item



If the search returns more than 75 Cisco Unified CM Users, the first 75 would be displayed. Please refine your search if needed.

使用箭头在任何一个方向，更改用户如所需求。您的变化动态地显示在此页上并且立即是有效的。

3. 重复此进程，需要为超过一个用户分配Supervisor功能。

[分配资源和CSQs到Supervisor](#)

对于分配资源和CSQs到Supervisor，请使用远程监控程序配置网页。从此页，您能分配Supervisor他或她允许监控资源和CSQs的列表。完成这些步骤为了完成任务：

1. 从统一的CCX Administration Menu棒，请选择子系统> Rmcm >远程监控程序。



Cisco Unified CCX Administration

For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications **Subsystems** Wizards Tools Help

Cisco Unified
System version: 8.5.1.10

- Cisco Unified CM Telephony
- RmCm
- Outbound
- Database
- HTTP
- eMail
- Cisco Media
- MRCP ASR
- MRCP TTS

- Skills
- Resources
- Resource Groups
- Contact Service Queues
- RmCm Provider
- Assign Skills
- Remote Monitor**
- Agent Based Routing Settings
- Teams

Copyright © 1999-2011 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

This product contains cryptographic features and is subject to United States export control laws. Cisco and its distributors and users are responsible for compliance with U.S. and international export laws and regulations.

A summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at: <http://www.cisco.com/w>
If you require further assistance please contact us by sending email to export@cisco.com.

Note: 远程监控程序网页打开显示是统一的CCX Supervisor统一的CM用户的Supervisor、名字和用户ID。

2. 点击用户ID值。这是一个统一的CM用户配置的作为一个统一的CCX Supervisor。

Cisco Unified CCX Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

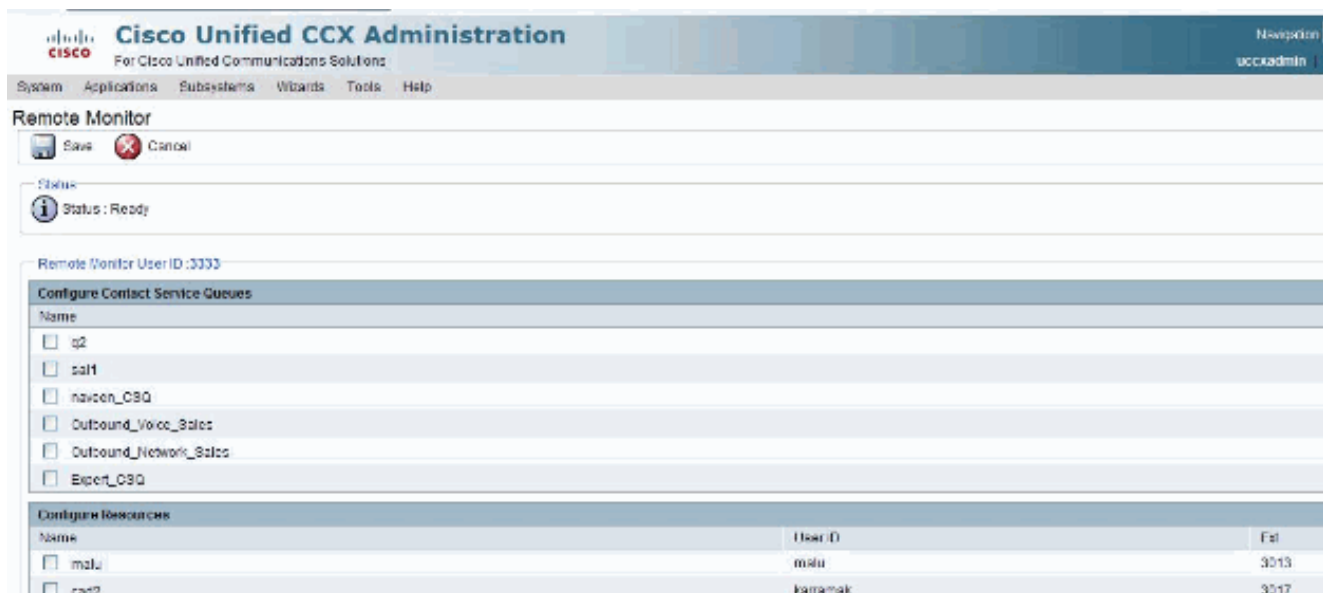
Remote Monitor

Status

i 1 records found

Remote Monitoring Supervisors List
Supervisor

3. 请使用此网页指定这些字段：请与服务队列名字联系—(复选框。) CSQ命名Supervisor能监控。资源—(复选框。)Supervisor能监控代理程序的用户ID。



4. 点击 **更新** 以应用更改。Supervisor能当前访问统一的CCX Supervisor网页和查看允许的CSQs和代理程序。**Note:** 当运行远程监控脚本时，您也许需要提供CSQ ID。此ID内部地只生成并且是可视的在统一的CCX Supervisor页。

查看从统一的CCX的CSQ ID

完成these步骤为了查看从统一的CCX Supervisor网页的CSQ ID：

1. 从统一的CCX Supervisor网页，请登陆作为远程监控Supervisor。
2. 从统一的CCX Administration Menu棒选择**Tools>插件**。
3. 点击**Cisco Unified CCX桌面套件**超链接。
4. 点击**视图CSQ**超链接查看允许的CSQs。



CSQ ID列表表示ID值，您应该为您在启动监控步骤选择的CSQ进入。

开始监控步骤

从用户响应解决方案应用程序，请使用启动监控步骤开始远程监控会话。



- 联系—请与联系将执行远程监控。
- 监控类型：资源扩展名—远程监控将由代理扩展执行。联系服务队列—远程监控将由CSQ执行。
- 资源目标—指示资源扩展名或联系服务队列的变量或表达式将被监控。
- Enable (event)允许的代理程序—启用/禁用允许仅代理程序的安全功能的复选框与将被监控的远程Supervisor产生关联。默认设置是代理程序不可以被监控。
- Supervisor ID —识别Supervisor的用户ID。
- 故障代码—存储原因代码使用的变量在步骤故障情形下。

[在呼叫监控和记录的问题](#)

[问题](#)

呼叫记录和监控工具的断断续续的问题是有经验的。当呼叫是活跃的在代理桌面上时，并且，当您点击任务按钮记录呼叫时，有延迟。此延迟由阐明的错误信息跟随，错误出现。请参见日志欲知更多信息。

[解决方案](#)

完成这些步骤以解决问题：

1. 如果有超过一个IPCC服务器确定其中一个LDAP信息IPCC服务器在calabrio ldap被增加。
2. 终止在第二个节点的VOIP监控程序服务。
3. 重新启动在第一个节点的VOIP监控程序服务。
4. 开始在第二个节点的VOIP监控程序服务。
5. 也重新启动桌面记录和统计数据服务在两节点。

[Related Information](#)

- [配置并且实施在CRS的静默监控和记录](#)
- [Catalyst Switched Port Analyzer \(SPAN\)配置示例](#)

- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)