

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

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[远程监控](#)

[配置远程监控应用程序](#)

[添加应用程序触发](#)

[创建远程监控Supervisor](#)

[分配资源和CSQ到Supervisor](#)

[查看从Unified CCX的CSQ ID](#)

[开始监控步骤](#)

[在呼叫监听和录音的问题](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

Unified Contact Center Express (CCX)远程监控功能允许Supervisor呼叫到所有站点，Supervisor有统一通信管理器(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。这指静默监控。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco Unified Contact Center Express

使用的组件

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

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。

[规则](#)

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

[远程监控](#)

此应用程序，联机，当您采购**Unified 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，您通过座席分机鉴别资源。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，当代理程序提交与呼叫(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，您选择从菜单的CSQ。当呼叫被提交到属于选定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Unified CCX Administration Menu柱状图，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. 单击新增。





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 	ID 	Type 
 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

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

- 从应用类型下拉菜单选择**思科脚本应用程序**，然后**其次**单击。思科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



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

- 请使用此网页指定这些字段：名称——名称对于应用程序。这是必选字段。ID——接受自动生成的ID或者输入唯一的ID。这是必选字段。塞申斯最大——监听会话允许的最大数量同步会话。这是必选字段。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。已启用——(单选按钮)请接受是(默认)。默认脚本——接受系统默认。如果错误发生在已配置的应用程序脚本，默认脚本被执行。
- 单击**Add**。显示下列信息的远程监控网页刷新在状态栏和添加新建的触发超链接下出现在左侧导航条：The operation has been executed successfully

添加应用程序触发

在添加Cisco应用以后，您需要添加一个或更多触发，以便应用程序能响应统一CM/Unified CME电话呼叫和HTTP请求。触发是调用应用程序脚本以回应流入联系方式的指定的信号。Unified CCX系统使用Unified CM/Unified CME电话触发对电话和HTTP触发的答复回答HTTP请求。

您能使用两方法添加之一触发到应用程序：

- 从Cisco应用网页添加触发。
- 从Unified CM/Unified CME电话或HTTP触发网页添加触发可得到从子系统菜单。

HTTP触发是相对URL用户回车到运行应用程序的客户端浏览器。您能上传可扩展斯太尔语言转换(XSLT)模板或Java服务器页(JSP)模板担当您的HTTP触发。

此路径是一HTTP被触发的请求的示例使用HTTP触发名称“/hello”)，(：

<http://www.appserver.acme.com:9080/hello>

在本例中，URL运行应用程序用HTTP触发“/hello”在端口9080的一Web服务器运行有主机名的www.appserver.acme.com。您能从思科脚本应用程序网页添加HTTP触发或从HTTP子系统添加触发。

注意：下一步是创建远程监控Supervisor和分配资源和CSQ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Unified CCX Administration Menu柱状图，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个窗格的列表。左窗格显示存在Unified CCX Supervisor列表，并且右窗格显示可用的用户列表。

The screenshot displays the Cisco Unified CCX Administration interface for user configuration. At the top, there is a navigation menu with options: System, Applications, Subsystems, Wizards, Tools, and Help. The main heading is 'User Configuration'. Below this, there are three buttons: 'Update' (with a floppy disk icon), 'Clear' (with a red 'X' icon), and 'Back to User List' (with a green arrow icon). A status bar indicates 'Ready'. A search bar is present with a 'Search' button. The main content area is divided into two columns: 'Cisco Unified CCX Supervisor*' and 'Available Users'. The 'Cisco Unified CCX Supervisor*' column contains a list with 'uccxadmin' and '3333' highlighted. The 'Available Users' column contains a list of users: '1000', '3434', '51302455', '6666', 'ammu', 'appu', 'malu', 'naveen', 'one', 'ramki', and 'tappu'. Two arrows (one pointing left, one pointing right) are positioned between the columns. At the bottom, there are three buttons: 'Update', 'Clear', and 'Back to User List'. Below the buttons, there are two information icons: the first indicates that an asterisk (*) denotes a required item, and the second states that if the search returns more than 75 Cisco Unified CM Users, only the first 75 will be displayed.

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有效。

3. 重复此进程作为需要的分配超过一个用户的Supervisor功能。

[分配资源和CSQ到Supervisor](#)

对于分配资源和CSQ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CSQ的列表。完成这些步骤为了完成任务：

1. 从Unified CCX Administration Menu柱状图，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 distributors and users are responsible for compliance with U.S. and international export laws.

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.

注意： 远程监控程序网页打开显示Unified是统一的CCX Supervisor的CM用户Supervisor、名称和用户ID。

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

Cisco Unified CCX Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

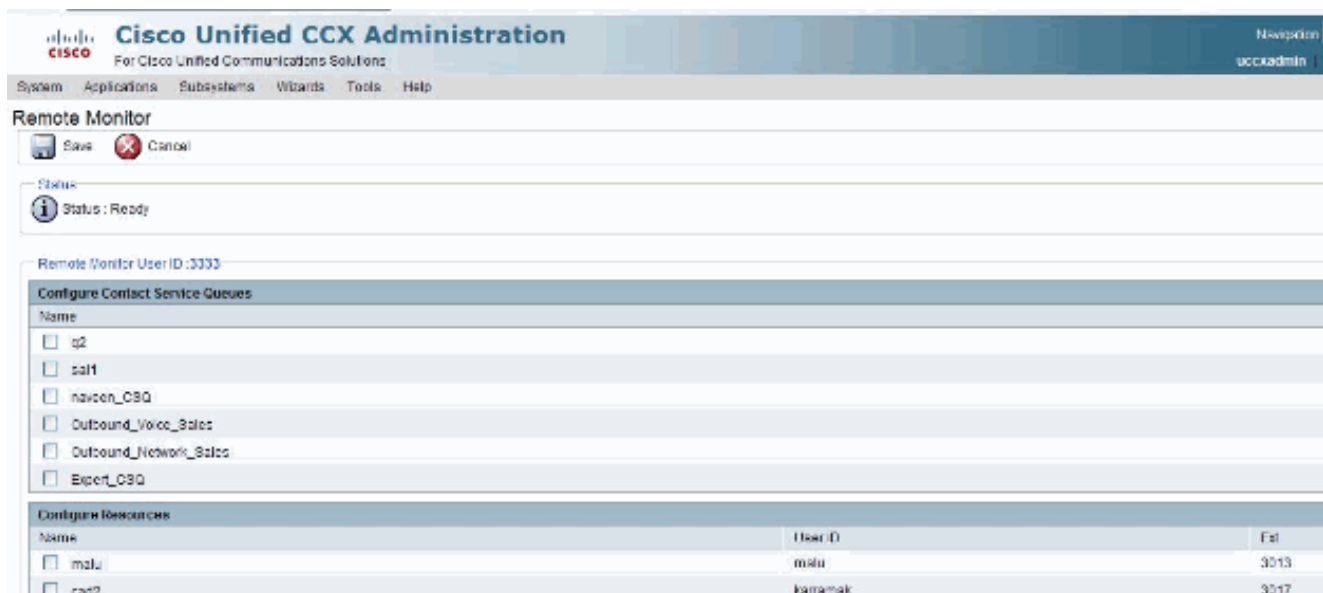
Remote Monitor

Status

i 1 records found

Remote Monitoring Supervisors List	
Supervisor	

3. 请使用此网页指定这些字段：联系方式服务队列名称—(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Unified CCX Supervisor网页和查看允许CSQ和代理程序。**注意：**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在Unified CCX Supervisor页。

查看从Unified CCX的CSQ ID

完成these步骤为了查看从Unified CCX Supervisor网页的CSQ ID：

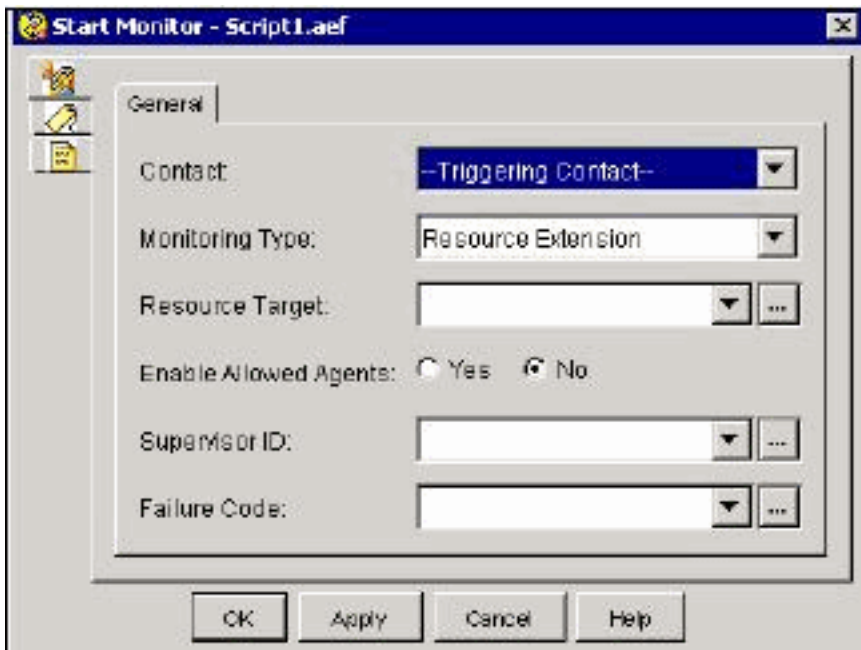
1. 从Unified CCX Supervisor网页，请登陆作为远程监控Supervisor。
2. 从Unified CCX Administration Menu柱状图选择**Tools>插件**。
3. 点击**Cisco Unified CCX桌面套件**超链接。
4. 点击**视图CSQ**超链接查看允许CSQ。



CSQ ID列表表示ID值，您在启动监控步骤应该为该的CSQ输入您选择。

启动监控步骤

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。



- 联系方式—请与联系将执行远程监控。
- 监控类型：资源分机—远程监控将由座席分机执行。联系方式服务队列—远程监控将由CSQ执行。
- 资源目标—指示资源分机或联系方式服务队列的变量或表达式是受监视。
- Enable (event)允许代理程序—启用/禁用允许仅代理程序的安全功能的复选框用远程 Supervisor关联是受监视。默认设置是代理程序不可以是受监视。
- 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失败情形下。

[在呼叫监听和录音的问题](#)

[问题](#)

断断续续问题用呼叫记录和监控工具是有经验的。当呼叫是活跃的在Agent Desktop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消息跟随，错误出现。参考日志欲知更多信息。

[解决方案](#)

完成这些步骤以解决问题：

1. 如果有超过一个IPCC服务器确保服务器在calabrio ldap被增加的一个的LDAP信息IPPC。
2. 终止在第二个节点的VOIP监视器服务。
3. 重新启动在第一个节点的VOIP监视器服务。
4. 开始在第二个节点的VOIP监视器服务。
5. 也重新启动桌面录音和统计信息服务在两节点。

[相关信息](#)

- [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](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)