在Finesse上為傳入呼叫配置基於選擇的工作流

目錄

<u>簡介</u> <u>必要條件</u> <u>需求</u> <u>採用元件</u> <u>設定</u> <u>組態</u> <u>CUCM配置</u> <u>MediaSense配置</u> <u>UCCX指令碼配置</u> <u>UCCX指令碼配置</u> <u>Finesse管理配置</u> <u>驗證</u> <u>案例 1.來電錄音</u> <u>方案2出站呼叫未記錄</u> <u>疑難排解</u>

簡介

本文檔介紹如何配置Finesse工作流程以記錄對MediaSense的入站呼叫。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題:

- •帶錄製許可證的Cisco Unified Contact Center Express(UCCX)
- Finesse
- MediaSense
- •思科整合通訊管理員(CUCM)

採用元件

- UCCX 10.6
- CUCM 10.5
- MediaSense 11.0
- Cisco Unified CCX編輯器

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除(預設))的組態來啟動。如果您的網路運作中,請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

設定

組態

CUCM配置

步驟1.導航到Device > Device Settings > SIP Profile

- 選擇Add New
- •提供名稱:MediaSense11
- 在SIP Options Ping: Enable OPTIONS Ping下,監控服務型別為None(預設)的中繼的目標 狀態

SIP OPTIONS Ping	
Enable OPTIONS Ping to monitor destination status for Trunks wit	h Service Type "None (Default)"
Ping Interval for In-sected and Partially In-service Trunks (seconds)*	60
Ping Interval for Out-of-service crynks (seconds)*	120
Ping Retry Timer (milliseconds)*	500
Ping Retry Count*	6

步驟2. 在Unified CM管理>新增新中,導航至選擇裝置>中繼

- 中繼型別: SIP中繼
- 裝置協定: SIP
- 選擇Run On All Active Unified CM Nodes 單選按鈕
- 在SIP Information Destination Address下, 輸入預設值為5060的MediaSense IP地址

SIP Information

Destination Ac	drocc	Dectination	Addroce IDu6	Dectination Bort
1* 10.201.227.183		Destination		5060
MTP Preferred Originating Codec*	711ulaw	*]	
3LF Presence Group*	Standard Presence group	•		
SIP Trunk Security Profile*	Non Secure SIP Trunk Profile	•		
Rerouting Calling Search Space	< None >	•		
Out-Of-Dialog Refer Calling Search Space	< None >	•		
SUBSCRIBE Calling Search Space	< None >	•		
SIP Profile*	Mediasense11	•	View Details	
OTMF Signaling Method*	No Preference	•		

- SIP中繼安全配置檔案:非安全SIP中繼配置檔案
- SIP配置檔案:MediaSense11

步驟3.導航至呼叫路由>路由/尋線>路由組

- •新增新的
- 為其指定名稱: MediaSense11RouteGroup
- •將MediaSense11新增到當前路由組成員下的選定裝置

System 🔻	Call Routing	 Media Resource 	• •	Advanced Features +	Device *	App
Route Gro	oup Configu	ration				
Save	X Delete	Add New				
Route Gr	oup Informa	tion				
Route Gro	sup Name*	MediaSense11R.c	uteg	roup		
Distributio	in Algorithm*	Circular			٠	
Route Gr	oup Member	Information				
Find De	vices to Add	to Route Group				
Device N	lame contains					
Available	Devices**	CVP			*	
		MediaSense11				
					*	
Port(s)		None Available			•	
		Add to Route	Grou	ip.		
Current	Route Grou	p Members				
Selected	Devices (ord	ered by priority)*	Med	aSense11 (All Ports)		
		-				
	_	-				
	-		_			
	- Dec 4		_	**		
Kemoveo	d Liennes					
						_
Route Gr	oup Member	s	-			-
Meda	Sense11	←	_	_		

步驟4.在Unified CM管理中導航至Call Routing > Route/Hunt > Route List

- •新增名稱RouteListMediaSense11
- 在Route List Member Information > Selected Groups add: MediaSense11RouteGroup下
- 選擇「在所有活動的Unified CM節點上運行」單選按鈕。

Registration:		Registered with Cisco Unifi	ed Communications
IPv4 Address:		10.201.227.185	
Device is trusted			
Name*		RouteListMediaSense11	
Description			
Cisco Unified Commun	nications Manager Group*	Default	
Enable this Route	List (change effective on a	Save; no reset required)	
Run On All Active	Unified CM Nodes		
-Route List Member	Information		
Selected Groups**	MediaSense11RouteGrou	q	*
			Add Rou
			-
	**		
Removed Groups***	1		^
			Ŧ
-Route List Details -			
XX MediaSense11P	outeGroup		
	2002-2012-2012		

步驟5.導航至**呼叫路由>路由/尋線>路由模式**

- •新增路由模式:5111
- 為記錄配置檔案建立路由模式時,不要包含任何萬用字元

Route Pattern Configuration		
🔚 Save 🗙 Delete 🗈 Copy 🕂 Add	New	
Status Status: Ready		
Pattern Definition		
Route Pattern*	5111	
Route Partition	< None >	•
Description	MS11_RoutePattern	
Numbering Plan	Not Selected	Ψ
Route Filter	< None >	v
MLPP Precedence*	Default	•
Apply Call Blocking Percentage		
Resource Priority Namespace Network Domain	< None >	•
Route Class*	Default	•
Gateway/Route List*	RouteListMediaSense11	•
Route Option	Route this pattern	
	Block this pattern No Error	•

- •提供名稱MediaSense11錄製配置檔案
- •記錄目標地址為5111

cisco	For Cisco Unified Communications Solutions	
System 👻	Call Routing - Media Resources - Advanced Features - Device -	Application 👻 Us
Recording	Profile Configuration	
Save	X Delete Copy 🕂 Add New	
Status —	us: Ready	
Recordin	g Profile Information	
Name*	MediaSense11Recording Profile	
Recording	Calling Search Space < None >	
Recording	Destination Address * 5111	
Save	Delete Copy Add New	
A		

步驟7.導航裝置>電話

- 選擇電話
- 查詢此的內建網橋配置,然後選擇On
- •訪問要記錄的線路的「目錄號碼配置」頁
- •錄音選項:已啟用選擇性呼叫錄音
- •錄製配置檔案:MediaSense11錄製配置檔案
- •錄製媒體源:首選電話

注意:需要對所有要記錄的座席完成步驟7。

步驟8.導航使用者管理>應用程式使用者

- •新增新的
- •提供名稱:MediaSense11AXL

提示:此時,如果您撥打5111,您聽到它響過一次,則您會聽到靜音。這表示您可以轉到 MediaSense配置

MediaSense配置

步驟1.登入到Cisco MediaSense管理

- https://FQDN/oraadmin/Welcome.do
- 導航到Administrator > CM Configuration
- •將Callmanager新增到選定的AXL服務提供程式和選定的呼叫控制服務提供程式
- •提供在CUCM中建立的應用程式使用者的使用者名稱和密碼

Unified CM Conf	iguration		
Save < Re	eset 🚳 Modify Unified CM Cluster		
AXL Service Provider C	Configuration		
	Available AXL Service Providers		Selected AXL Service Provid
	a v	4	90.201.227.385
• Usemane	mediatorise 1500.		
 Password 			
Call Centrel Service Pr	evider Configuration		
Ava	ilable Call Control Service Providers		Selected Call Centrel Service Pr
	^	*	30.201.227.185
	*		

步驟2.選擇頁籤Cisco Finesse Administration

- 輸入主Cisco Finesse Server IP或主機名
- 輸入**輔助**Cisco Finesse伺服器IP或主機名

步驟3.導航到MediaSense API使用者配置

• 輸入訪問MediaSense搜尋和管理錄製的使用者 步驟4.**導航至來電配置**

- •新增新的
- 在rule下,新增CUCM的IP地址,並將Action設定為Record Audio Only

UCCX指令碼配置

步驟1.開啟Cisco Unified CCX Editor應用程式

•

檔案>新建>選擇「隊列」頁籤>選擇Simple_Queuing

🗞 Templates
General IVR Queuing VRU Voice Browser
Remote_Monitoring

步驟2.建立名為Calltype的變數

•型別:字串

•

• 名稱:Calltype

Edit Variable			Y I
cuit variable			<u> </u>
Type: St	ring		1
			- 1
Name: Ca	illtype		
Value:		▼	
🗖 Final	E A	Array	
🗖 Parameter	r Dim	nensions: 0 🗧	
-			-
-	OK Can	,	-
	OK Can	cel	
	OK Can	cel	
<u>ج</u>	OK Can	cel	
✓ □ Name	OK Can	cel Value	Attribute
Name CSQ	OK Can	cel Value	Attribute
Name CSQ Calltype	OK Can Type String String	cel Value	Attribute
Name CSQ Calltype resourceID	OK Can Type String String String	cel Value	Attribute
Name CSQ Calltype resourceID DelayWhileQueued	OK Can Type String String String int	cel Value	Attribute Parameter Parameter
Name Name CSQ Calltype resourceID DelayWhileQueued QueuePrompt	OK Can Type String String String int Prompt	cel Value 	Attribute Parameter Parameter Parameter
Name Name CSQ Calltype resourceID DelayWhileQueued QueuePrompt WelcomePrompt	OK Can Type String String String int Prompt Prompt	cel Value 30 SP[ICDVCDQueue SP[ICDVCDQueue	Attribute Parameter Parameter Parameter Parameter Parameter

- 在「常規」頁籤下可以找到「集」
- 變數: Calltype

٠

	* Simple Queuing Template */
A A	tart ccept (Triggering Contact)
	et Calltype = "incoming"
🜏 Set -	C:\Users\administrator\Documents\UCCX Custom Scripts\RecordI
	General
	Variable: Calltype
	Value: "incoming"

步驟4.在Set Calltype = incoming下新增Set Enterprise Call Info步驟

- 可在「呼叫聯絡人」頁籤下找到「設定企業呼叫資訊」
- 按一下右鍵Set Enterprise Call Info > Properties
- 值: Calltype
- 名稱: Call.PeripheralVariable1
- 令牌:保留為ALL

🌏 Set E	🍪 Set Enter Interprise Co	rprise Call Info (Triggering Co all Info - C:\Users\administ	ntact) Variables Used:Calkype trator\Documents\UCCX Custom Sci	ripts\RecordIncoming
<u>@</u>	General	xpanded Call Variables		
	Contact:	Triggering Contact		
	Fields:	Values	Names	Tokens
		Calitype	Call.PeripheralVariable1	All

步驟5.整個演示指令碼如下所示:



Finesse管理配置

步驟1.**導航至Finesse Administration**:https://FQDN或IP address:8445/cfadmin/container/?locale=en_US

步驟2. **導航到Call Variables頁籖**。

- 在「呼叫正文左側列佈局」下,將「顯示名稱」設定為等於Calltype。將變數設定為等於 callVariable1。
- 確保callVariable1僅分配一次,且必須分配給Calltype

Display Name	Variable	
Call Variable 5	callVariable5	•
Call Body Left-Hand Colu	nn Layout	
Display Name	Variable	Delete?
BA AccountNumber	BAAccountNumber	– ×
BA Campaign	BACampaign	▼ ×
Calltype 🥿	callVariable1	• ×
Call Variable 2	callVariable2	• ×

步驟3.導航到「工作流」頁籤

- 在「Manage Workflow Actions(管理工作流操作)」下選擇「New(新建)」
- •新增如下圖所示的引數。
- URL必須相等

/finesse/api/Dialog/\${dialogId}

•正文必須具有以下代碼:

<Dialog> <requestedAction>START_RECORDING</requestedAction> <targetMediaAddress>\${extension}</targetMediaAddress> </Dialog>

Edit Action							
Name	Start Recording Action						
Туре	HTTP Request						
Handled by	Finesse Desktop						
Method	PUT						
Location	Finesse						
Content Type	application/uml						
URL	/finesse/api/Dialog/ dialogId 🕱						
Body	<dialog> <requestedaction>START_RECORDING</requestedaction> <targetmediaaddress> extension X </targetmediaaddress> </dialog>						
Preview							
Sample Data							
dialogId							
extension							
URL	http://localhost:8082/finesse/api/Dialog/						
Body	<pre></pre> <pre> </pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <</pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre>						

步驟4.**導航到「工作流」頁籖**

- 在Manage Workflows下,選擇New
- 何時執行操作需要等於應答呼叫時
- 如果滿足所有條件, 如何應用需要相等的條件
- 此處callVariable1 +等於+傳入
- 選擇您在「管理工作流操作」下建立的工作流

Edit Workfle	ow
--------------	----

Name	MSrecordings	MSrecordings				
Description	Selective recording Only records agents when logged					
When to perform Actions	When a Call is answered					
How to apply Conditions callVariable1	If all Conditions are met 💌 Is equal to 💌 incoming	×				
Add Condition						
Ordered List of Action:	5	Q, Add				
Name	Туре					
Start Recording Action	ITTP_REQUEST	×				

步驟5.**定位至「小組資源」標籤**

- 選擇僅需要記錄入站呼叫而非出站呼叫的團隊
- 選擇「工作流」頁籤
- •新增在步驟4中建立的工作流

Resources for	Helpdesk Tea	m					
Desktop Layout	Phone Books	Reason Codes (Not Ready)	Reaso	in Codes (Sign (Out	Wrap-Up Reasons	Workflows
ist of Workflo	ws		Q Add				
Name	Description	1					
MSrecordings	Selective re- logged into t	cording Only records agents w inesse	hen 🗙				
				÷			
				+			

驗證

- •代理使用者:kev7
- 座席分機: 5007
- CTI路由點: 8460
- 非代理擴展DN:9000

案例 1.來電錄音

電話9000撥打CTI路由點8460 >分機號為5007的座席7應答呼叫。由於呼叫通過指令碼到達,而 Calltype等於呼入,因此MSrecordings工作流發起並由MediaSense記錄該呼叫。

1.該圖顯示Calltype等於傳入的



2. MediaSense中的活動錄音顯示當前錄製的呼叫

altalta cisco	MediaSense Search and Play		Recent Calls	Artive Calls	Arthree Calls
			_		
Q. Search Recording by Participants or Tags		۳	Search		
Search Results a	is of 11/25/2016, 16:01 GMT-06:00				
00	27c1589d7eb5e41 ▶±,(2)9000,5007				

方案2出站呼叫未記錄

未記錄來自座席kev7的出站呼叫。僅當代理不呼叫CTI路由點8460時才如此。

1.具有分機5007的座席kev7直接呼叫DN 9000



2. MediaSense中的「活動呼叫」為空





1. 啟用永續性日誌記錄。

- 導航至:https://FQDN:8445/desktop/locallog
- •選擇使用永續性日誌記錄登入
- •重現呼入或撥出呼叫。
- 再次輸入https://FQDN:8445/desktop/locallog。
- 使用永續性案頭日誌搜尋建立的工作流。
- •如果使用早期提供SIP INVITE,您可以在「搜尋和播放」頁面中看到此ERROR: Zero Size Tracks。在CUCM上的SIP配置檔案中禁用語音和影片呼叫的Early Offer支援以解決此問題。

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件,讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注 意,即使是最佳機器翻譯,也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準 確度概不負責,並建議一律查看原始英文文件(提供連結)。