

UCCE與CM整合配置示例

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[設定](#)

[網路圖表](#)

[組態](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

[不支援的配置](#)

簡介

本文檔向終端使用者介紹如何快速完成Communications Manager(CM)伺服器設定，並驗證Unified Contact Center Enterprise(UCCE)/Cisco Unified Contact Center Express(UCCX)與CM整合的所有正確設定是否都已到位。如果其中任何設定不正確，則可能會出現各種不同的問題(例如，您無法控制代理線路、收到重複的Distinguished Name(DN)錯誤/共用線路錯誤等)。如果任何引數不正確，技術支援中心(TAC)將請求修改這些引數。本文檔對於UCCX整合也是必需的。

必要條件

需求

Cisco建議您在CM上配置代理並整合到UCCE中。

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- CM 6.X修訂版11.x，已安裝
- UCCE 7.x修訂版10.5，已安裝

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。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

設定

如果您的座席使用8900系列或9900系列電話，則必須在統一通訊管理器外圍裝置上啟用多線路。由於此配置選項是外圍裝置範圍選項，因此，如果為使用8900系列或9900系列電話的座席啟用多線路，則必須為所有座席啟用多線路。您必須使用以下設定配置所有電話：

將「最大呼叫數」設定為2。

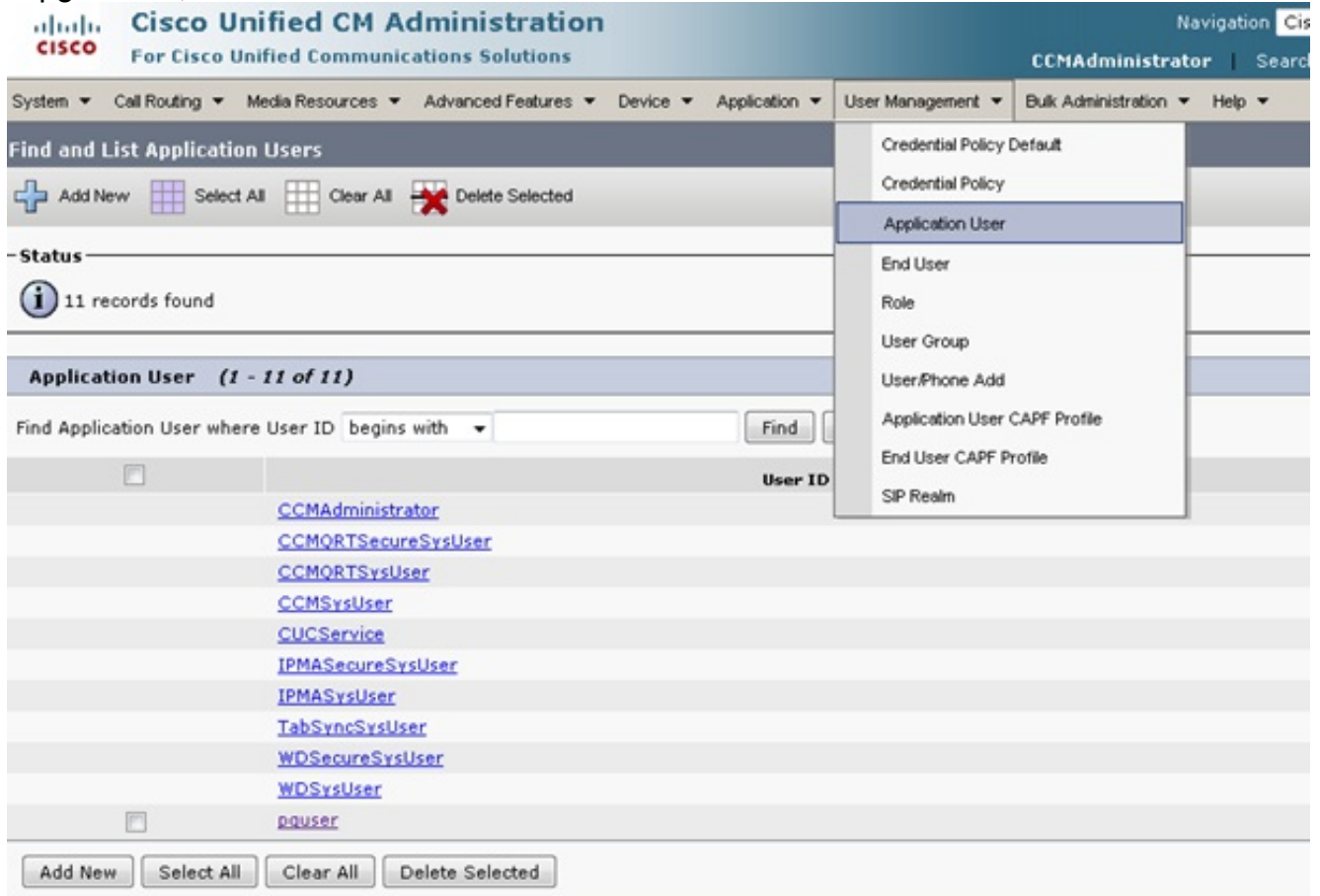
將Busy觸發器設定為1。

網路圖表

UCCE和CM配置有兩端關聯的「PGUser」型別。

組態

1. 檢查是否為CM和UCCE/UCCX之間的連線配置了應用程式使用者，而不是終端使用者。自CM 5.x版重新引入應用使用者配置後，需要該配置。如本示例所示，在應用程式使用者內配置了「pguser」，而不是在終端使用者內配置。這一點非常重要。



The screenshot displays the Cisco Unified CM Administration web interface. The main heading is "Cisco Unified CM Administration" with the Cisco logo and the tagline "For Cisco Unified Communications Solutions". The user is logged in as "CCMAdministrator". The navigation menu includes System, Call Routing, Media Resources, Advanced Features, Device, Application, User Management, Bulk Administration, and Help. The "User Management" 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 list of application users includes CCMAdministrator, CCMQRTSecureSysUser, CCMQRTSysUser, CCMSysUser, CUCService, IPMASecureSysUser, IPMASysUser, TabSyncSysUser, WDSecureSysUser, WDSysUser, and pguser. The pguser entry is highlighted in purple.

2. 確保應用程式使用者在「許可權資訊」部分具有正確的關聯。此處選擇的五個組和角色是應為絕大多數整合選擇的唯一組/角色。如果需要任何其他建議，則讓TAC作出該建議。請勿選擇「Standard CTI Allow Control of All Devices」（標準CTI允許控制所有裝置）選項，因為這會導致其他問題。選擇標準的CTI Allow Control of Phones supports Connected Xfer and conf對於較新SIP電話機型正常工作是必要的。

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. 確保在「受控裝置」位置選擇了電話。但是，如果代理通過Extension Mobility登入，請確保在此位置選擇了Extension Mobility配置檔案而不是裝置。完全不包括裝置。

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. 驗證CM集群中只有單個代理DN，根本沒有任何其他形式的DN。選擇**Call Routing > Route Plan Report > Find** (或搜尋座席登入的確切的DN)。DN應只出現一次。此處列出重要的限制：不支援重複的DN不支援具有不同分割槽的重複DN不支援呼叫暫留和呼叫代答不支援尋線組電腦電話整合(CTI)路由點和CTI埠不應重複，因為這會導致問題

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	6945 SEP649EF3C22EE2
	1001		Directory Number	6945 SEP866E2F6C02F
	1002		Directory Number	6951 SEP001121FF89AC
	1003		Directory Number	6951 SEP001121FF840C
	1004	test	Directory Number	SEP0022BDD68649
	1005		Directory Number	9971 SEPD0C282D00A30
	1005	test	Directory Number	
	1007		Directory Number	79616-66 SEP001D45E988BF
	1009		Directory Number	CIPC SEP0050569C0F43
	1010		Directory Number	CIPC SEP0050569C0F42
	1018		Directory Number	7937 SEP0004F2E18FE1

Good ↓

↑ **Bad**

5. 檢查DN配置中的「最大呼叫數」和「忙碌觸發器」。對於任何UCCE代理DN，「Maximum Number of Calls」應始終為2，「Busy Trigger」應始終為1。如果存在任何其他號碼，則可能會出現各種不同的問題（登入時出現「共用線路」錯誤、座席接收多個呼叫但無法處理這些呼叫，等等）。若要驗證這些值，請按一下座席電話並選擇**座席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

驗證

目前沒有適用於此組態的驗證程序。

疑難排解

目前尚無適用於此組態的具體疑難排解資訊。

不支援的配置

UCCE/UCCX監控的分機不支援呼叫代接和呼叫保留。也不支援尋線組。