

# Cisco Unified Contact Center Express 8.x上的遠端監控

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[遠端監控](#)

[配置遠端監控應用程式](#)

[新增應用程式觸發器](#)

[建立遠端監控Supervisor](#)

[向主管分配資源和CSQ](#)

[從Unified CCX檢視CSQ ID](#)

[開始監視步驟](#)

[關於呼叫監控和記錄的問題](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

Unified Contact Center Express (CCX) 遠端監控功能允許主管呼叫任何有統一通訊管理器 (CM) 使用者配置檔案的站點，並監控座席會話。

當作為主管監控對話時，您可以聽到呼叫中的各方聲音。各方將不會發現您正在監控該呼叫。您無法加入呼叫，也無法被各方聽到。這稱為靜默監控。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 思科整合通訊管理員
- Cisco Unified Contact Center Express

### 採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco整合客服中心Express 8.x

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。

## [慣例](#)

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

## [遠端監控](#)

當您購買Unified CCX Premium時，此應用程式可用，它允許主管監控座席的對話。使用遠端監控，您可以選擇以下任一方式監控呼叫：

- 按資源（代理） — 在這種情況下，您按代理擴展標識資源。如果座席正在呼叫，監控將立即開始。如果座席不在呼叫中，則在座席收到呼叫（即，座席的電話振鈴）或座席發起呼叫（即，座席的電話摘機時）時，將開始監視。
- 按聯絡服務隊列(CSQ) — 在這種情況下，您將監控屬於CSQ的座席的呼叫。在按CSQ監控時，您從選單中選擇CSQ。當呼叫呈現給屬於選定CSQ的座席時，將開始監控該座席和呼叫。

## [配置遠端監控應用程式](#)

當要使用遠端監視功能以允許主管監視代理的對話時，必須配置遠端監視應用程式。完成以下步驟即可完成任务：

1. 在Unified CCX管理選單欄中，選擇**Applications > Application Management**。



# 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](mailto:export@cisco.com).

2. 按一下「Add New」。



# 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>
 <a href="#">voice</a>	2	Cisco Script Applicati
 <a href="#">Naveen</a>	1	Cisco Script Applicati
 <a href="#">Busy</a>	4	Busy
 <a href="#">ring no answer</a>	5	Ring-No-Answer
 <a href="#">Naveen2</a>	3	Cisco Script Applicati
 <a href="#">Expert</a>	0	Cisco Script Applicati
 <a href="#">voice_OB</a>	6	Cisco Script Applicati

Add New

Refresh All

將開啟「新增新應用程式」網頁。



# 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. 從Application Type下拉選單中選擇Cisco Script Application，然後按一下Next。系統將顯示Cisco Script Application網頁。



## 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. 使用此網頁可指定以下欄位：名稱 — 應用程式的名稱。這是必填欄位。ID(ID) — 接受自動生成的ID或輸入唯一ID。這是必填欄位。Maximum Number of Sessions — 監控作業階段允許的最大同時作業階段數量。這是必填欄位。指令碼(Script) — 從下拉選單中選擇自定義的遠端監視指令碼或rmon.aef。Description — 使用Tab鍵自動填充此欄位。已啟用 — (單選按鈕) 接受是 (預設值)。預設指令碼(Default Script) — 接受系統預設值(Accept System Default)。如果配置的應用程式指令碼發生錯誤，將執行預設指令碼。
5. 按一下「Add」。「遠端監視」網頁將刷新，在「狀態」欄下顯示以下消息，並且「新增新觸

發器」超連結將顯示在左側導航欄上：

The operation has been executed successfully

## [新增應用程式觸發器](#)

新增新的思科應用程式後，您需要新增一個或多個觸發器，以便該應用程式能夠響應Unified CM/Unified CME電話呼叫和HTTP請求。觸發器是指定訊號，用於呼叫應用程式指令碼以響應傳入聯絡人。Unified CCX系統使用Unified CM/Unified CME電話觸發器觸發對電話呼叫的響應，使用HTTP觸發器響應HTTP請求。

可以使用以下兩種方法之一向應用程式新增觸發器：

- 從思科應用程式網頁新增觸發器。
- 從Unified CM/Unified CME Telephony或HTTP Triggers網頁（可從子系統選單獲得）新增觸發器。

HTTP觸發器是使用者進入客戶端瀏覽器以啟動應用程式的相對URL。可以上載可延伸樣式語言轉換(XSLT)模板或Java Server Pages(JSP)模板來充當HTTP觸發器。

此路徑是HTTP觸發的請求示例（使用HTTP觸發器名稱「/hello」）：

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

在本示例中，URL在主機名為www.appserver.acme.com且運行於埠9080上的Web伺服器上使用HTTP觸發器「/hello」啟動應用程式。您可以從Cisco指令碼應用程式網頁新增HTTP觸發器，或從HTTP子系統新增觸發器。

註：下一步是建立遠端監控Supervisor並將資源和CSQ分配給Supervisor。

## [建立遠端監控Supervisor](#)

完成以下步驟以建立遠端監控Supervisor:

1. 在Unified CCX管理選單欄中，選擇「工具」>「使用者管理」>「主管功能檢視」。

**Cisco Unified CCX Administration**  
For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Cisco Unified CCX Administration  
System version: 8.5.1.10000-37

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

This product contains cryptographic features and is subject to United States and local country laws. By using this product, distributors and users are responsible for compliance with U.S. and local country laws. By using this product, you agree to the following terms: 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](mailto:export@cisco.com).

- Plug-Ins
- Real Time Reporting
- Real Time Snapshot Config
- Historical Reporting
- User Management
  - User View
  - Name Grammar Generation
  - Spoken Name Upload
  - Administrator Capability View
  - Supervisor Capability View
  - Reporting Capability View
  - Agent Capability View
- Password Management

2. 將開啟「使用者配置」網頁，在兩個窗格中顯示清單。左窗格顯示現有Unified CCX主管的清單，右窗格顯示可用使用者的清單。



## 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.

使用任意方向的箭頭根據需要更改使用者。您的更改會在此頁面中動態顯示並立即生效。

3. 根據需要重複此過程，為多個使用者分配管理引擎功能。

## [向主管分配資源和CSQ](#)

要將資源和CSQ分配給Supervisor，請使用遠端監控器配置網頁。在此頁面中，您可以為主管分配允許其監控的資源和CSQ清單。完成以下步驟即可完成任務：

1. 在Unified CCX管理選單欄中，選擇子系統> RmCm >遠端監控。





# 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 control 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](mailto:export@cisco.com).

**注意：**將開啟遠端監視器網頁，以顯示Unified CCX管理引擎的Unified CM使用者的管理引擎、名稱和使用者ID。

- 按一下使用者ID值。這是配置為Unified CCX Supervisor的Unified CM使用者。

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

- 使用此網頁可指定以下欄位：聯絡服務隊列名稱 — ( 覈取方塊。 ) 主管可以監控的CSQ名稱。資源 — ( 覈取方塊。 ) Supervisor可以監控的代理的使用者ID。



4. 按一下「Update」以應用變更。主管現在可以訪問Unified CCX主管網頁並檢視允許的CSQ和座席。**注意：**運行遠端監視指令碼時，您可能需要提供CSQ ID。此ID在內部生成，並且僅在Unified CCX Supervisor頁面上可見。

## 從Unified CCX檢視CSQ ID

完成以下步驟，以便從Unified CCX Supervisor網頁檢視CSQ ID：

1. 從Unified CCX Supervisor網頁，以遠端監控Supervisor身份登入。
2. 從Unified CCX管理選單欄中選擇Tools > Plug-ins。
3. 按一下Cisco Unified CCX Desktop Suites超鏈接。
4. 按一下View CSQ超連結可檢視允許的CSQ。



CSQ ID列顯示您應該為在「開始監控」步驟中選擇的CSQ輸入的ID值。

## 開始監視步驟

在Customer Response Solutions應用程式中，使用Start Monitor步驟開始遠端監控會話。



- Contact — 將執行遠端監視的聯絡人。
- 監控型別：資源擴展 — 由代理擴展執行遠端監視。聯絡服務隊列 — 遠端監控由CSQ執行。
- Resource Target — 指示要監視的資源擴展或聯絡服務隊列的變數或表達式。
- Enable allowed agents — 選中enable/disabling the security feature ( 啟用/禁用僅允許監控與遠端Supervisor關聯的代理 ) 覈取方塊。預設設定為無法監視任何代理。
- Supervisor ID — 標識主管的使用者ID。
- Failure Code — 用於在出現步驟故障時儲存原因代碼的變數。

## [關於呼叫監控和記錄的問題](#)

### [問題](#)

遇到呼叫記錄和監控工具間歇性問題。當呼叫在Agent案頭上處於活動狀態時，當您按一下任務按鈕記錄呼叫時，就會出現延遲。此延遲後顯示一條錯誤消息，說明出現錯誤。有關詳細資訊，請參閱日誌。

### [解決方案](#)

完成以下步驟即可解決問題：

1. 如果有多台IPCC伺服器，請確保將其中一台IPCC伺服器的LDAP資訊填充到calabrio ldap中。
2. 停止第二個節點中的VOIP監視器服務。
3. 在第一個節點中重新啟動VOIP監視器服務。
4. 在第二個節點中啟動VOIP監視器服務。
5. 同時在兩個節點中重新啟動案頭錄音和統計服務。

## [相關資訊](#)

- [在CRS中配置和部署靜默監控和記錄](#)
- [Catalyst 交換連接埠分析器 \(SPAN\) 設定範例](#)
- [語音和整合通訊產品支援](#)

- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)