

Configuración del agente móvil en UCCE

Contenido

- [—](#)
- [Introducción](#)
- [Prerequisites](#)
- [Requirements](#)
- [Componentes Utilizados](#)
- [Configurar](#)
- [Agregar puertos LCP \(puerto CTI local\) y RCP \(puerto CTI remoto\) en CUCM](#)
- [Configuración de UCCE/CVP para agente móvil](#)
- [Verificación](#)
- [Troubleshoot](#)

Introducción

Este documento describe cómo configurar y verificar la función Mobile Agent en Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE).

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Configuración del plan de marcación de Cisco Customer Voice Portal (CVP)
- Administrador de configuración de Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Plan de marcación y configuración del teléfono de Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- Configuración de Cisco Computer Telephony Integration Object Server (CTI OS) en UCCE Peripheral Gateway (PG)

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- CVP 9.0
- ICM 9.0
- CUCM 9.1
- CTI OS 9.0

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. Si su red está

activa, asegúrese de comprender el impacto potencial de cualquier cambio de configuración.

Configurar

Agregar puertos LCP (puerto CTI local) y RCP (puerto CTI remoto) en CUCM

Paso 1. Cree puertos LCP y RCP en CUCM.

Aunque no es obligatorio, para las prácticas recomendadas, utilice esta convención de nomenclatura:

Para un nombre de conjunto de puertos CTI local, configure un nombre en el formato LCPxxxxFyyyy, donde LCP identifica un grupo de puertos CTI local, xxxx es el ID de periférico para el PIM de Unified CM y yyyy es el número de puerto CTI local. Ejemplo: LCP5000F0000 representa el puerto CTI: 0 en un conjunto de puertos CTI local para el PIM de Unified CM con el ID de periférico 5000.

Para un nombre de conjunto de puertos CTI de red, utilice el mismo formato, excepto RCP sustituido por los primeros tres caracteres.

Nota: Aunque no necesita una convención de nomenclatura, las subcadenas que identifican el ID de periférico de PIM de Unified CM y el puerto CTI deben coincidir para cada par de red/local.

Paso 2. Agregue **números de directorio (DN)** a los puertos LCP/RCP y asócielos al **usuario PG**. Asegúrese de que el **número máximo de llamadas** y **desencadenador ocupado** estén establecidos en 2 y 1 respectivamente.

Como se muestra en la imagen del laboratorio:

| | | | | |
|---|------------------------------|-------------------------|------|-------------------------------|
|  | LCP5000F0000 | Default | SCCP | Registered with 10.201.207.35 |
|  | LCP5000F0001 | Default | SCCP | Registered with 10.201.207.35 |
|  | RCP5000F0000 | Default | SCCP | Registered with 10.201.207.35 |
|  | RCP5000F0001 | Default | SCCP | Registered with 10.201.207.35 |

Nota: Si una persona que llama debe oír música cuando un agente móvil pone a la persona que llama en espera, debe asignar recursos de música en espera (MoH) a la puerta de enlace de voz de entrada o al troncal que está conectado a la *persona que llama* (como ocurre con los agentes tradicionales). En este caso, el usuario o el origen de audio de red se especifica en la configuración del puerto CTI local. De manera similar, si un agente móvil debe escuchar música cuando se pone al agente en espera, debe asignar recursos MoH al gateway de voz de ingreso o al tronco que está conectado al *agente móvil*. En este caso, el usuario o la fuente de audio de red se especifica en la configuración del puerto CTI remoto.

Paso 3. Si se espera que los agentes permanezcan conectados durante más de 12 horas en la conexión retenida (valor predeterminado), asegúrese de que este parámetro en los **parámetros de**

servicio de CallManager de CUCM se aumente o deshabilite. Coloque cero para desactivarlo. Click Save.

Valor predeterminado, como se muestra en la siguiente imagen.

Maximum Call Duration Timer * 720 720

Configuración de UCCE/CVP para agente móvil

Paso 1.

Cree reglas de destino de agente para el rango DN de puertos LCP/RCP como se muestra en la imagen.

Agent Targeting Rule List

Select filter data

Peripheral: <All>

Optional Filter: None, Condition: (empty), Value (Case Sensitive): (empty)

Save, Retrieve, Cancel filter changes

Agent Targeting Rule

Name: Internal

Attributes

Name: * Internal

Peripheral: * CUCMPG_PIM

Rule type: * Agent Extension

Translation route: <None>

Agent extension prefix: (empty)

Agent extension length: 1

Description: (empty)

Routing client

| Name | Description |
|----------------|-------------|
| CIM_PIM.RC | |
| CUCMPG_PIM.RC | |
| CVP_PIM.RC | |
| IPIVR_PIM.RC | |
| MRPG_SIPPIM.RC | |

Add... Remove

Extension Ranges

| Low Extension | High Extension |
|---------------|----------------|
| 3001 | 3020 |
| 3200 | 3210 |

Add... Edit... Remove

Add, Delete, Revert, Save, Close, Help

ICM Instance: ucce

Paso 2. Cree patrones de número marcado para los puertos LCP en la consola de funcionamiento, administración, mantenimiento, aprovisionamiento (OAMP) de CVP, como se muestra en la imagen.

Ejemplo: Intervalo de routing 32> a CUCM. Puede seleccionar un grupo de servidores SIP o una IP estática para el enrutamiento de llamadas a un servidor CUCM específico.

Edit Dialed Number Pattern

Save Cancel Help

General

Dialed Number Pattern Configuration

General Configuration

Dialed Number Pattern: *

Description:

Dialed Number Pattern Types ¹

Enable Local Static Route:

Route to Device:

Route to SIP Server Group:

IP Address/Hostname/Server Group Name: *

Enable Send Calls To Originator:

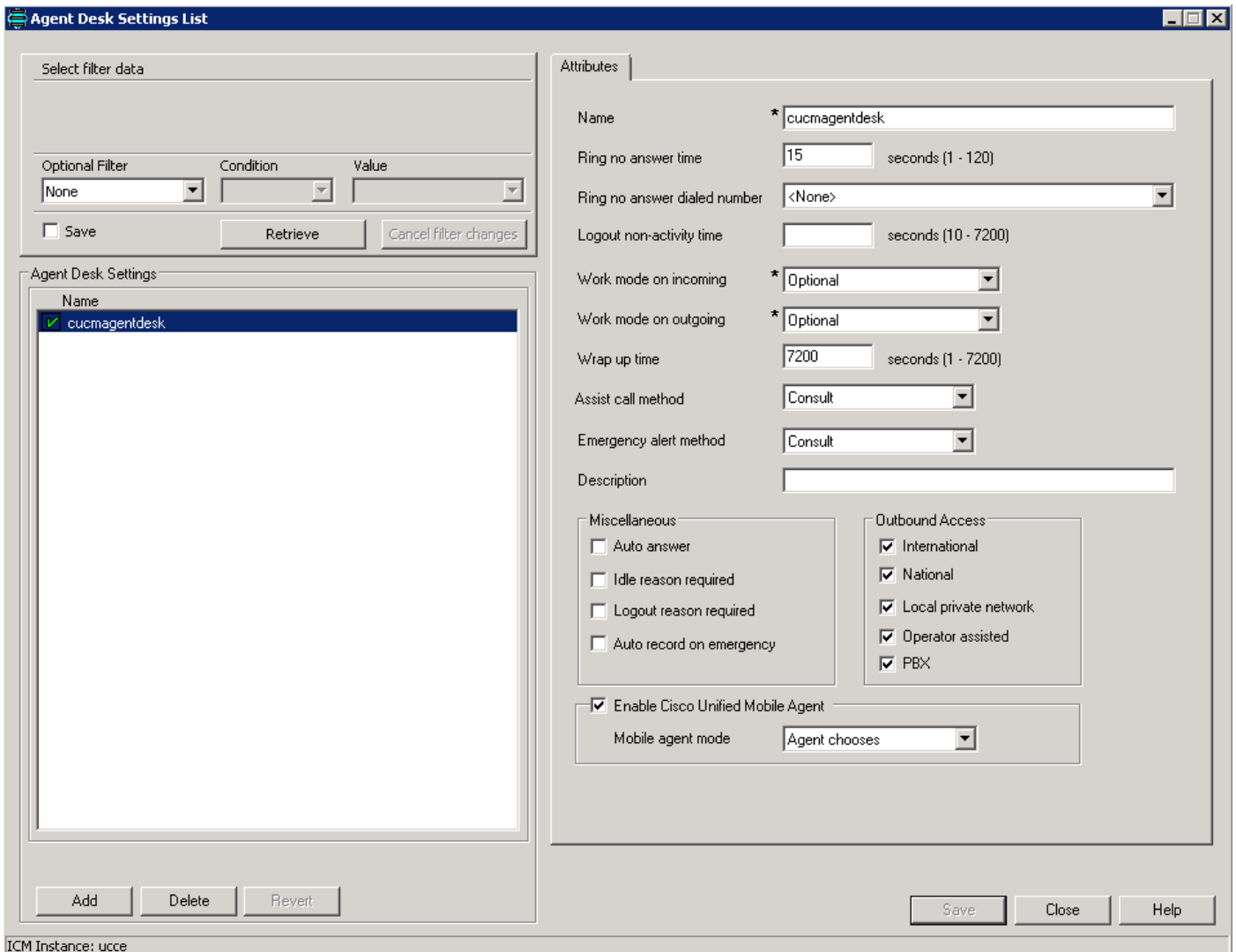
Enable RNA Timeout for Outbound Calls:

Timeout: * seconds

Enable Custom Ringtone:

Enable Post Call Survey for Incoming Calls:

Paso 3: Habilitar agente móvil en **Configuración de escritorio de agente**. También seleccione **Mobile Agent Mode** como se muestra en la imagen. **Click Save**.



Paso 4. Ejecute la **configuración de CTI OS** en PG y **Enable Mobile Agent** y el **Modo** seleccionado como se muestra en la imagen.

Peripheral Identifier [X]

Peripheral ID and Peripheral Type as configured in the CTI Server are required:

Instance Name:

CTIOS Server Name:

Logical Name:

Peripheral ID:

Peripheral Type:

Login By:

Agent ID

Login Name

Enable Mobile Agent

Mobile agent mode:

Help < Back Next > Cancel

Nota: El modo de entrega de llamada que utiliza el agente al iniciar sesión debe coincidir con el modo de configuración del escritorio del agente

Nota: Si utiliza líneas troncales SIP, debe configurar los MTP. Esto también se aplica si utiliza líneas troncales TDM para interactuar con los proveedores de servicios. Mobile Agent no puede utilizar un MTP con paso de códec. Cuando configure el MTP, debe seleccionar No pass through (Sin transferencia). El agente móvil no admite KPML.

Paso 5. Habilitar tono de conexión (sólo conexión con clavijas):

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\PlayMAConnectTone

Para habilitar esto, establézcalo en 1 y pase al ciclo PG

Verificación

Utilice esta sección para confirmar que la configuración funcione correctamente.

- Inicie sesión en el agente a través de ambos modos uno por uno (Instrumento es el DN LCP).
- En el modo de llamada por llamada, cuando hay una llamada en cola, los agentes reciben una nueva llamada en su teléfono PSTN.
- En el modo de conexión retenida, tan pronto como el agente inicia sesión y se prepara, el teléfono PSTN del agente recibe una llamada y el agente escucha MOH. En cuanto hay una llamada en cola, los agentes reciben un tono y la llamada.

Troubleshoot

En esta sección se brinda información que puede utilizar para resolver problemas en su configuración.

Problema 1. Las llamadas no llegan al teléfono móvil del agente y, como resultado, se produce un error en la conexión del agente.

Debe asegurarse de que las llamadas se enrutan correctamente del RCP al troncal SIP de salida para el siguiente salto.

Si la llamada no se conecta correctamente, se produce un error en el inicio de sesión del agente.

Problema 2. La llamada se interrumpe en el teléfono móvil del agente en cuanto el agente atiende la llamada.

Asegúrese de que los recursos MTP de salida se asignen en consecuencia. Dado que la llamada RCP debe estar clavada a un MTP mientras se está quitando la llamada en espera, puede observarse el comportamiento de descarte de llamada.

Problema 3. No hay audio en las llamadas de agente móvil

Asegúrese de que el MTP de ingreso y el MTP de egreso, si se invocan, puedan asignar recursos y negociar medios.