

Finesse の着信コールのための設定選択的な基づいた作業の流れ

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[設定](#)

[設定](#)

[CUCM の設定](#)

[MediaSense 設定](#)

[UCCX スクリプト設定](#)

[Finesse 管理 設定](#)

[確認](#)

[シナリオは 1.着信コール記録します](#)

[シナリオ 2 送信呼び出しは記録しません](#)

[トラブルシューティング](#)

概要

この資料に MediaSense にインバウンド コールを記録するために Finesse 作業の流れを設定する方法を記述されています。

前提条件

要件

Cisco は持っていますこれらのトピックのナレッジを推奨します:

- 記録との Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) は認可します
- Finesse
- MediaSense
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

使用するコンポーネント

- UCCX 10.6
- CUCM 10.5
- MediaSense 11.0
- Cisco Unified CCX エディタ

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。対象の

ネットワークが実稼働中である場合には、どのような作業についても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

設定

設定

CUCM の設定

ステップ 1. デバイス > デバイス設定 > SIP プロファイルへの移動

- 『Add New』 を選択して下さい
- 名前をつけて下さい: MediaSense11
- SIP オプション PING の下: サービス タイプが付いているトランクのための宛先ステータスを監視する有効オプション PING どれも (デフォルト)

SIP OPTIONS Ping	
<input checked="" type="checkbox"/> Enable OPTIONS Ping to monitor destination status for Trunks with Service Type "None (Default)"	
Ping Interval for In-service and Partially In-service Trunks (seconds)*	60
Ping Interval for Out-of-service Trunks (seconds)*	120
Ping Retry Timer (milliseconds)*	500
Ping Retry Count*	6

ステップ 2. 新しい統一された CM 管理 > Add で Device > Trunk の順に選択 するためにナビゲートして下さい

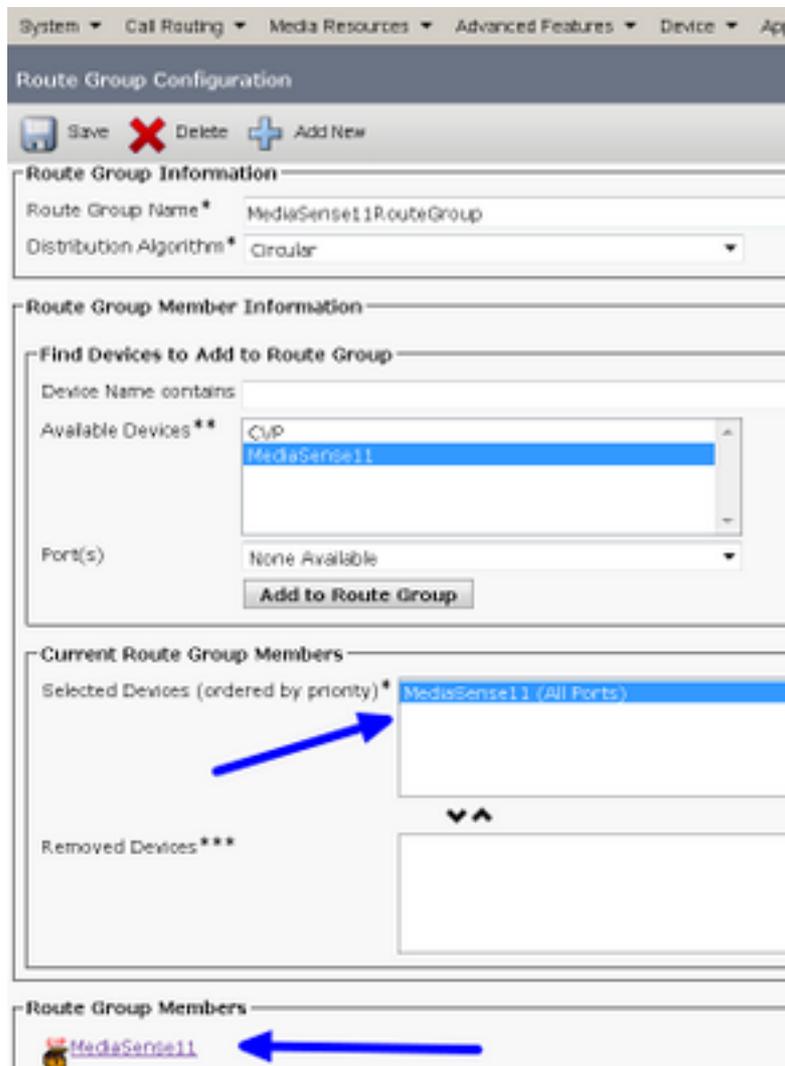
- トランクタイプ: SIP トランク
- デバイス プロトコル: SIP
- すべてのアクティブによって統一される CM ノード Radio ボタンで 『Run』 を選択して下さい
- SIP 情報終点アドレスの下で、デフォルト 5060 の MediaSense IP アドレスを入力して下さい

SIP Information		
Destination		
<input type="checkbox"/> Destination Address is an SRV		
	Destination Address	Destination Address IPv6
1*	10.201.227.183	5060
	Destination Port	
MTP Preferred Originating Codec*	711ulaw	
BLF 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
DTMF Signaling Method*	No Preference	

- [SIP Trunk Security Profile] : 非セキュア SIP トランク プロファイル
- [SIP Profile] : MediaSense11

ステップ 3. 呼ルーティング > ルート/ハントする > ルート グループへの移動

- 新しい追加して下さい
- それに名前をつけて下さい: MediaSense11RouteGroup
- 現在のルート グループ メンバーの下で選択されたデバイスに MediaSense11 を追加して下さい



ステップ 4. 統一された CM 管理の呼ルーティング > ルート/ハントする > Route リストへの移動

- **ネーム** RouteListMediaSense11 を追加して下さい
- Route リスト メンバー情報 > 選択したグループの下で追加して下さい: MediaSense11RouteGroup
- すべてのアクティブによって統一される CM ノード Radio ボタンで『Run』を選択して下さい。

Registration: Registered with Cisco Unified Communications
 IPv4 Address: 10.201.227.185
 Device is trusted
 Name* RouteListMediaSense11
 Description
 Cisco Unified Communications Manager Group* Default
 Enable this Route List (change effective on Save; no reset required)
 Run On All Active Unified CM Nodes

Route List Member Information

Selected Groups** MediaSense11RouteGroup Add Rou

Removed Groups***

Route List Details

[MediaSense11RouteGroup](#)

ステップ 5. 呼ルーティング > ルート/ハントする > ルートパターンへの移動

- ルートパターンを追加して下さい: 5111
- 記録プロファイルのためのルートパターンを作成するときワイルドカードを含まないで下さい

Route Pattern Configuration

Save Delete Copy Add New

Status

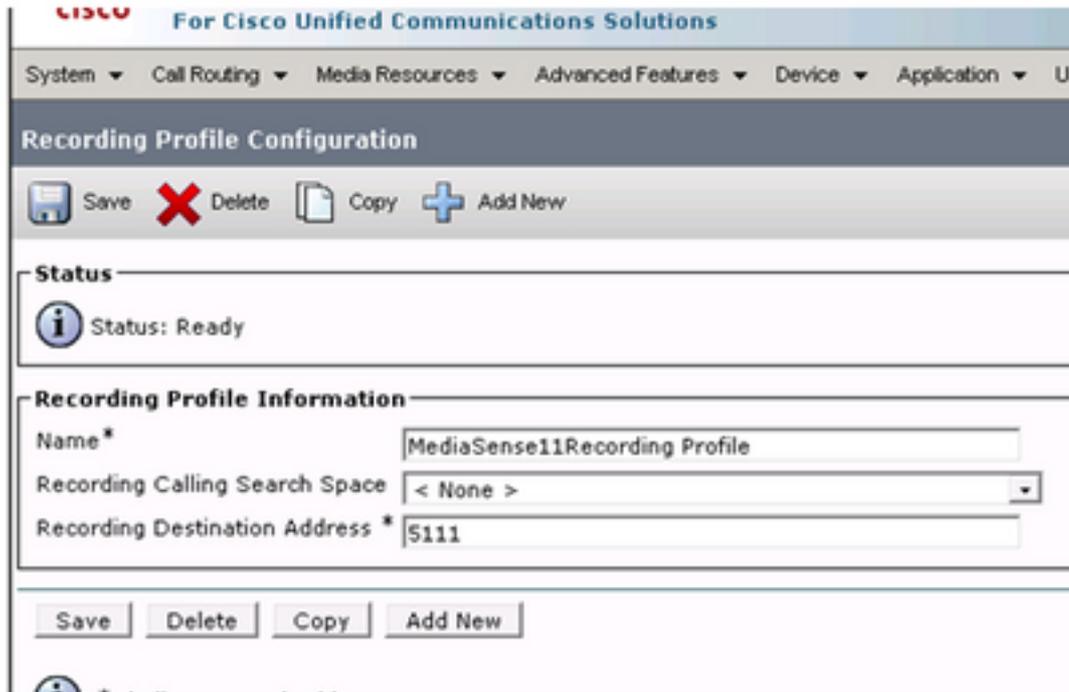
Status: Ready

Pattern Definition

Route Pattern* 5111
 Route Partition < None >
 Description MS11_RoutePattern
 Numbering Plan -- Not Selected --
 Route Filter < None >
 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

ステップ 6. デバイス > デバイス設定 > 記録プロファイルへの移動

- 名前 MediaSense11Recording プロファイルを提供します
- 記録終点アドレスは 5111 です



ステップ 7. 移動 Device > Phone

- 電話を選択して下さい
- これのためのブリッジ設定で構築されて見つけ、『ON』を選択して下さい
- 記録されるべきラインのための Directory Number Configuration ページにアクセスして下さい
- 記録オプション: 有効になる選択的なコール記録
- 記録プロファイル: MediaSense11Recording プロファイル
- 記録メディア ソース: 好まれる電話

注: 記録されるすべてのエージェントで完了されるステップ 7 必要。

ステップ 8. 移動ユーザマネージメント > アプリケーションのユーザー

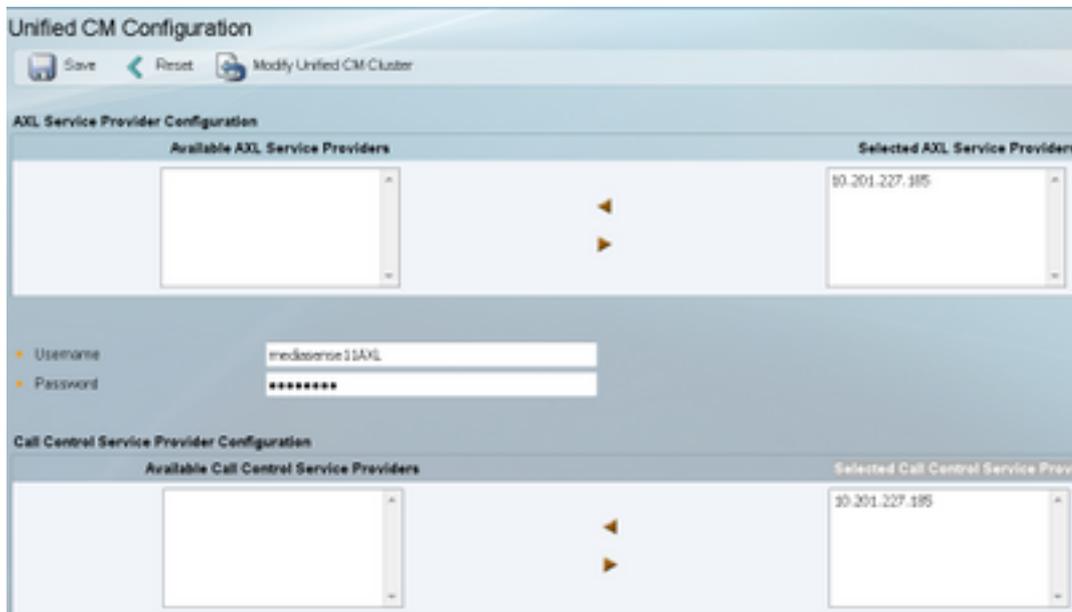
- 新しい追加して下さい
- 名前をつけて下さい: MediaSense11AXL

ヒント: この時点で 5111 にダイヤルすればそれが一度鳴るのを聞きますそして無音を聞きます。これは MediaSense 設定に進むことができることを意味します

MediaSense 設定

ステップ 1. Cisco MediaSense 管理へのログイン

- <https://FQDN/oraadmin/Welcome.do>
- 管理者 > CM 設定への移動
- CallManager 指定 AXL サービスプロバイダーおよび『Call』を選択されたコントロール サービスプロバイダーを追加して下さい
- CUCM でユーザー定義アプリケーションのユーザ名 および パスワードを提供します



ステップ 2. SELECT タブ Cisco Finesse 管理

- プライマリ Cisco Finesse サーバIP かホスト名を入力して下さい
- セカンダリ Cisco Finesse サーバIP かホスト名を入力して下さい

ステップ 3. MediaSense API ユーザコンフィギュレーションへの移動

- MediaSense 検索にアクセスし、記録物を管理するユーザを入力して下さい

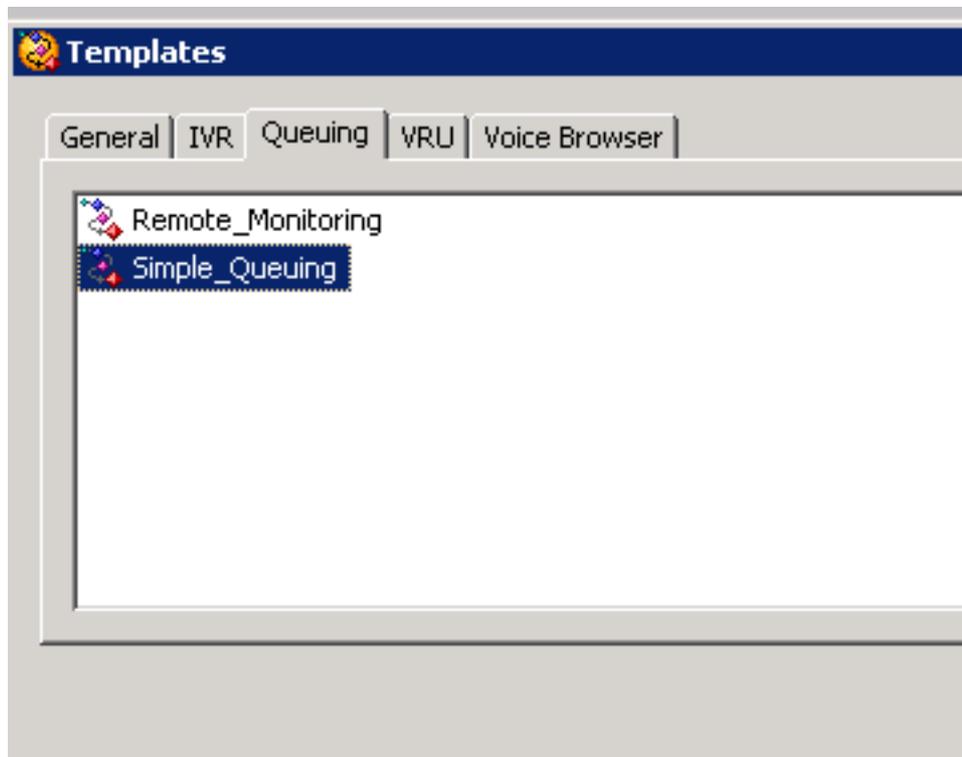
ステップ 4. 着信コール設定への移動

- 新しい追加して下さい
- ルールの下でオーディオだけを記録するために CUCM および一定処理の IP アドレスを追加して下さい

UCCX スクリプト設定

ステップ 1. Cisco Unified CCX エディタ アプリケーションを開いて下さい

- File > New > はキューイング タブを > 選択します Simple_Queueing を選択します



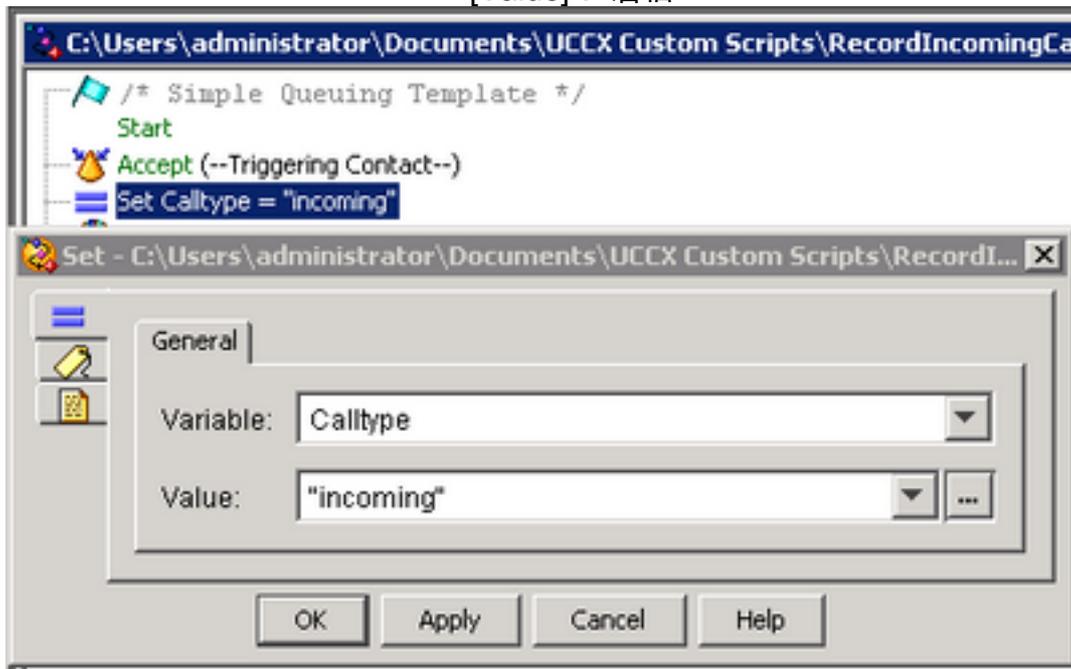
ステップ 2. Calltype と呼ばれる変数を作成して下さい

- Type: String
- [Name] : Calltype
- [Value] : 引用符次をイメージ使用して下さい

Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
Calltype	String	""	
resourceID	String	""	
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\VCDQueue...	Parameter
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\VCD\Welco...	Parameter
SRS_TempResou...	User	null	

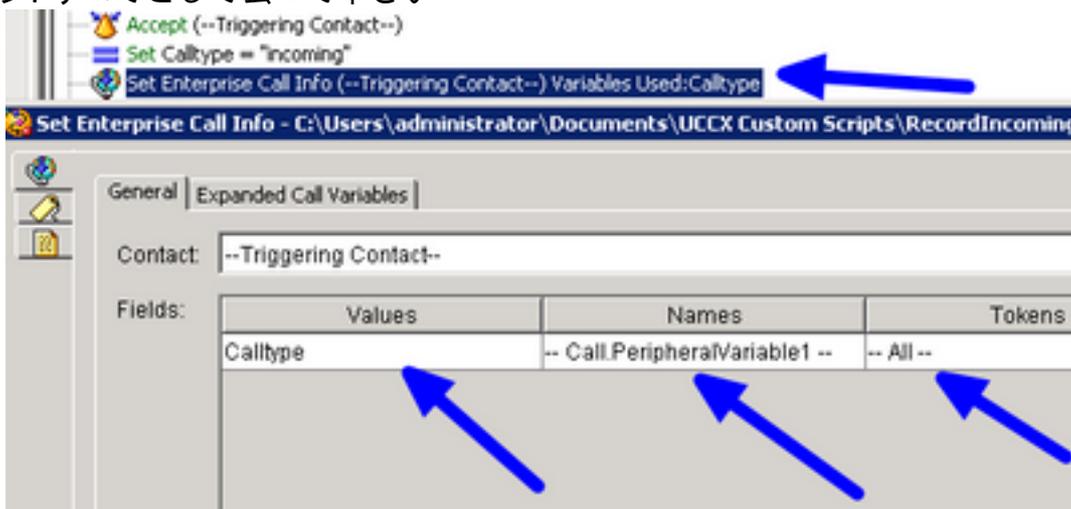
ステップ 3. 受諾ステップの下でセットを追加して下さい

- セットは General タブの下で見つけることができます
- 変数: Calltype
- [Value] : 着信

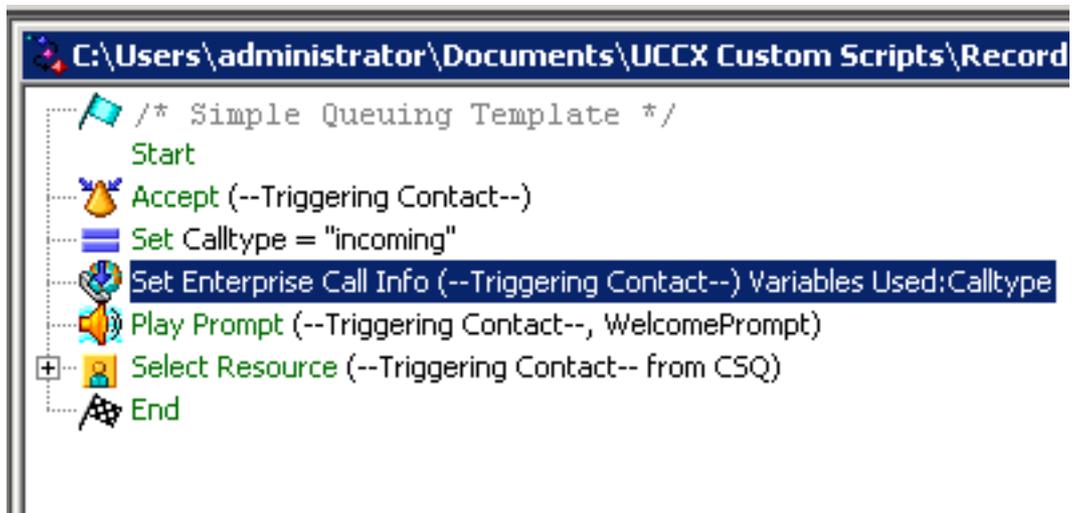


ステップ 4. 一定 Calltype の下で一定エンタープライズ コール 情報ステップを = 着信追加して下さい

- 一定エンタープライズ コール 情報はコール Contact タブの下で見つけることができます
- 一定エンタープライズ コール 情報 > Properties の右クリック
- 値: Calltype
- [Name] : Call.PeripheralVariable1
- トークン: すべてとして去って下さい



ステップ 5 このように全面的なデモ スクリプトな:



Finesse 管理 設定

ステップ 1. 管理をうまく解決する移動: https://FQDN か IP address:8445/cfadmin/container/?locale=en_US

ステップ 2. コール変数タブへの移動。

- Calltype に匹敵するコール本文側の列レイアウト一定表示名の下。callVariable1 に匹敵するために変数を設定して下さい。
- callVariable1 をただ一度割り当てられます確認すればそれは Calltype にある必要があります

Call Header Layout

Display Name	Variable
Call Variable 5	callVariable5

Call Body Left-Hand Column Layout

Display Name	Variable	Delete?
BA AccountNumber	BAAccountNumber	✗
BA Campaign	BACampaign	✗
Calltype	callVariable1	✗
Call Variable 2	callVariable2	✗
Call Variable 3	callVariable3	✗

Add Row

ステップ 3. 作業の流れタブへの移動

- 管理作業の流れの下で操作は『New』を選択します
- 下記のイメージで見られる次のパラメータを追加して下さい。
- URL は等しい必要があります

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

- 本文はこのコードがなければなりません:

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

Edit Action

Name	Start Recording Action
Type	HTTP Request ▼
Handled by	Finesse Desktop ▼

Method	PUT ▼
Location	Finesse ▼
Content Type	application/xml

URL	/finesse/api/Dialog/ dialogId ✖
Body	<pre><Dialog> <requestedAction>START_RECORDING</requestedAction> <targetMediaAddress> extension ✖ </targetMediaAddress> </Dialog></pre>

Preview

Sample Data

dialogId	<input type="text"/>
extension	<input type="text"/>

URL	http://localhost:8082/finesse/api/Dialog/
Body	<pre><Dialog> <requestedAction>START_RECORDING</requestedAction> <targetMediaAddress></targetMediaAddress> </Dialog></pre>

ステップ 4.作業の流れタブへの移動

- の下で**作業の流れ**を『New』を選択します**管理**して下さい
- いつコールが応答される時**匹敵**する**操作**必要を行うか
- すべての条件が満たされる場合**匹敵**する**条件**必要を適用する方法
- ここに callVariable1 は + 等しいですと + 着信
- 管理する**作業の流れ**操作を作成した**作業の流れ**を選択して下さい

Edit Workflow

Name: MSRecordings

Description: Selective recording Only records agents when logged

When to perform Actions: When a Call is answered

How to apply Conditions: If all Conditions are met

callVariable1 Is equal to incoming

Add Condition

Ordered List of Actions Add

Name	Type
Start Recording Action	HTTP_REQUEST

ステップ 5. Resources タブを団結する移動

- インバウンド コールおよびない送信呼び出ししか記録しない必要があるチームを選択して下さい
- 作業の流れタブを選択して下さい
- ステップ 4 で作成される作業の流れを追加して下さい

Resources for Helpdesk Team

Desktop Layout Phone Books Reason Codes (Not Ready) Reason Codes (Sign Out) Wrap-Up Reasons Workflows

List of Workflows Add

Name	Description
MSRecordings	Selective recording Only records agents when logged into fnesse

↑

↓

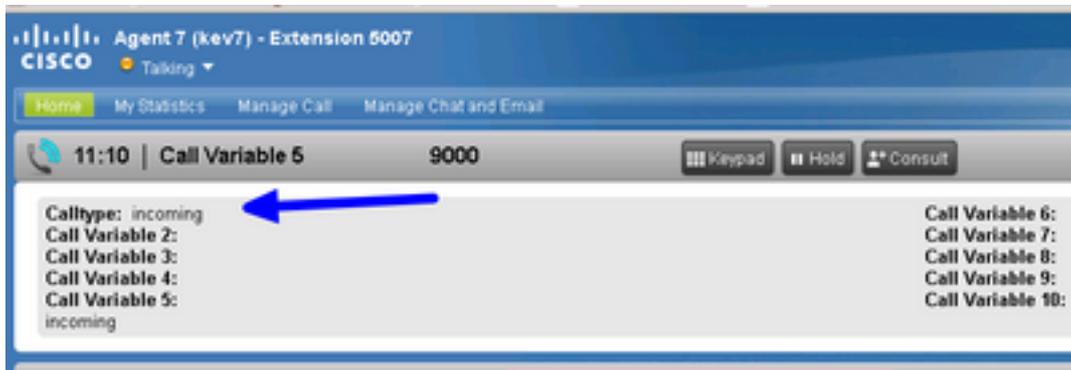
確認

- エージェント ユーザ: kev7
- エージェント拡張: 5007
- CTI 敗走ポイント: 8460
- 非エージェント extension DN: 9000

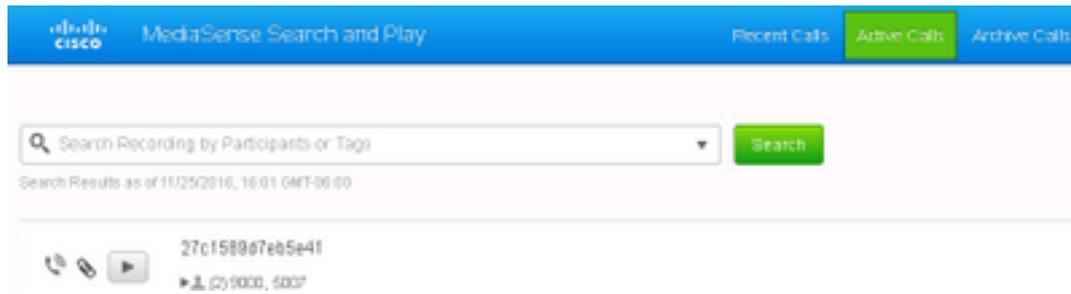
シナリオは 1.着信コール記録します

電話 9000 ダイヤル CTI ルートポイント 8460 は > 拡張 5007 を用いるエージェント 7 コールに応答します。 Calltype が着信 MSrecordings 作業の流れ開始に来、MediaSense がコールを匹敵し、コールがスクリプトによって記録するので。

1. イメージは Calltype が着信と等しいことを示します



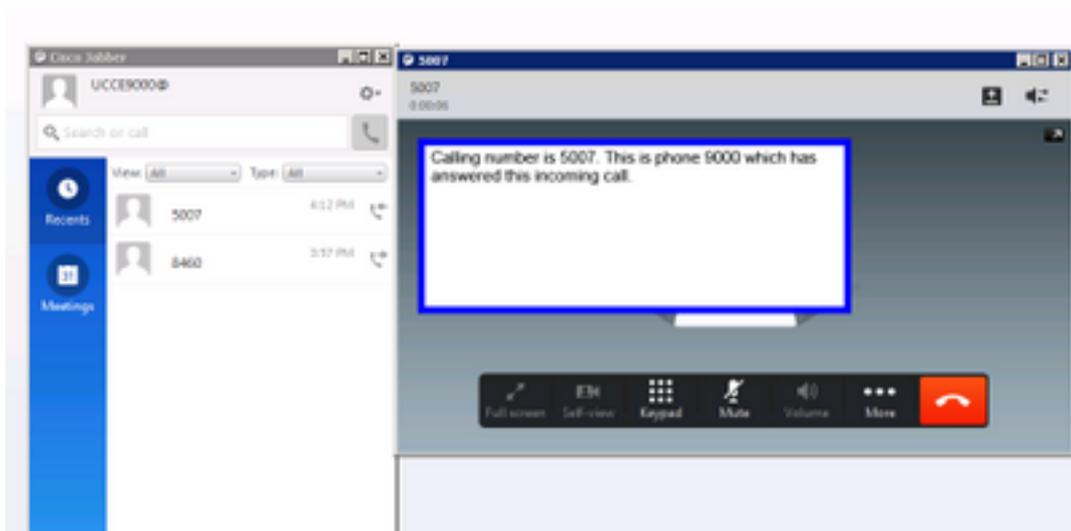
2. MediaSense のアクティブな記録は現在記録されるコールを示します



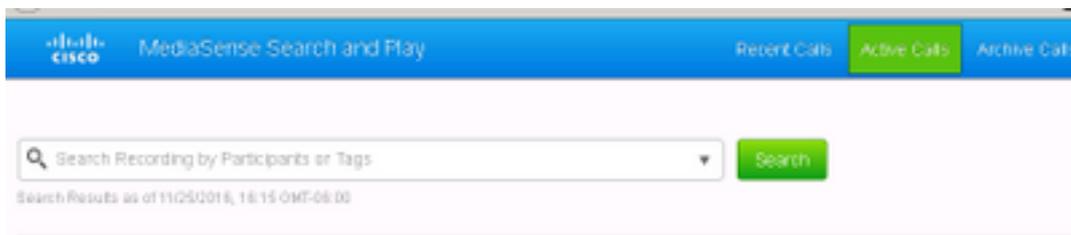
シナリオ 2 送信呼び出しは記録しません

エージェント kev7 からの送信呼び出しはレコードではないです。これはエージェントが CTI ルートポイント 8460 を呼出さない場合その時だけ本当です。

1. 拡張 5007 を用いるエージェント kev7 は DN 9000 を直接呼出します



2. MediaSense の「アクティブ コール」はブランクです



トラブルシューティング

1. 耐久性があるロギングをアクティブにしてください。

- 次のとおりに移動します。 <https://FQDN:8445/desktop/locallog>
- **署名します耐久性があるロギングと選択**してください
- 着信か送信通話を再現してください。
- <https://FQDN:8445/desktop/locallog> を再度入力してください。
- 作成される作業の流れを捜すのに耐久性があるデスクトップ ログを使用してください。
- 早いオファー SIP が使用されれば、このエラーを見る場合があれば誘えば: 検索の記録物の **サイズトラックを Play ページ ゼロにすれば**。この問題を解決するために CUCM の SIP プロファイルの音声およびビデオ コールのアーリー オファー (Early Offer) サポートを無効にしてください。