

# Finesse에서 수신 통화에 대한 선택적 기반 워크플로 구성

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[구성](#)

[설정](#)

[CUCM 컨피그레이션](#)

[MediaSense 컨피그레이션](#)

[UCCX 스크립트 컨피그레이션](#)

[Finesse 관리 컨피그레이션](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[시나리오 1. 수신 통화가 녹음됨](#)

[시나리오 2 아웃바운드 통화가 녹음되지 않음](#)

[문제 해결](#)

## 소개

이 문서에서는 MediaSense에 대한 인바운드 통화를 기록하도록 Finesse 워크플로를 구성하는 방법에 대해 설명합니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

Cisco에서는 다음 주제에 대해 숙지할 것을 권장합니다.

- 녹음 라이선스가 포함된 Cisco UCCX(Unified Contact Center Express)
- Finesse
- 미디어센스
- CUCM(Cisco Unified Communications Manager)

### 사용되는 구성 요소

- UCCX 10.6
- CUCM 10.5
- MediaSense 11.0
- Cisco Unified CCX 편집기

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든

명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

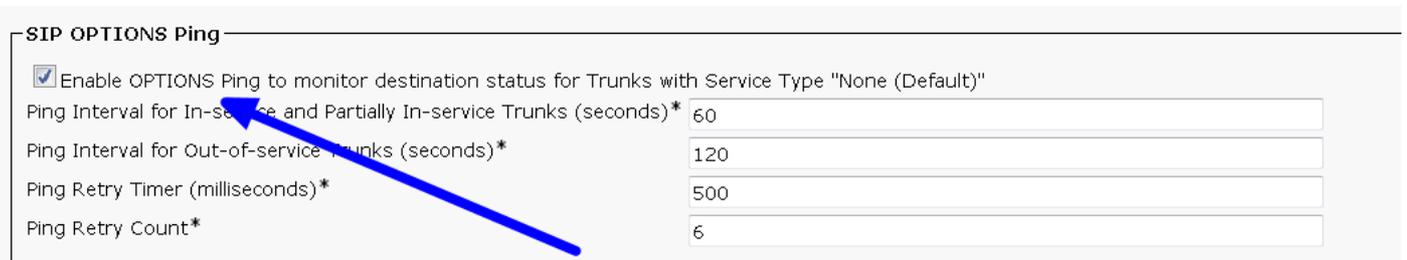
## 구성

### 설정

#### CUCM 컨피그레이션

1단계. Device(디바이스) > Device Settings(디바이스 설정) > SIP Profile(SIP 프로파일)로 이동합니다

- Add New(새로 추가)를 선택합니다.
- 이름 제공: MediaSense11
- SIP Options Ping(SIP 옵션 Ping)에서 OPTIONS Ping을 활성화하여 서비스 유형이 None(없음)인 트렁크의 대상 상태를 모니터링합니다(기본값).



SIP OPTIONS Ping

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

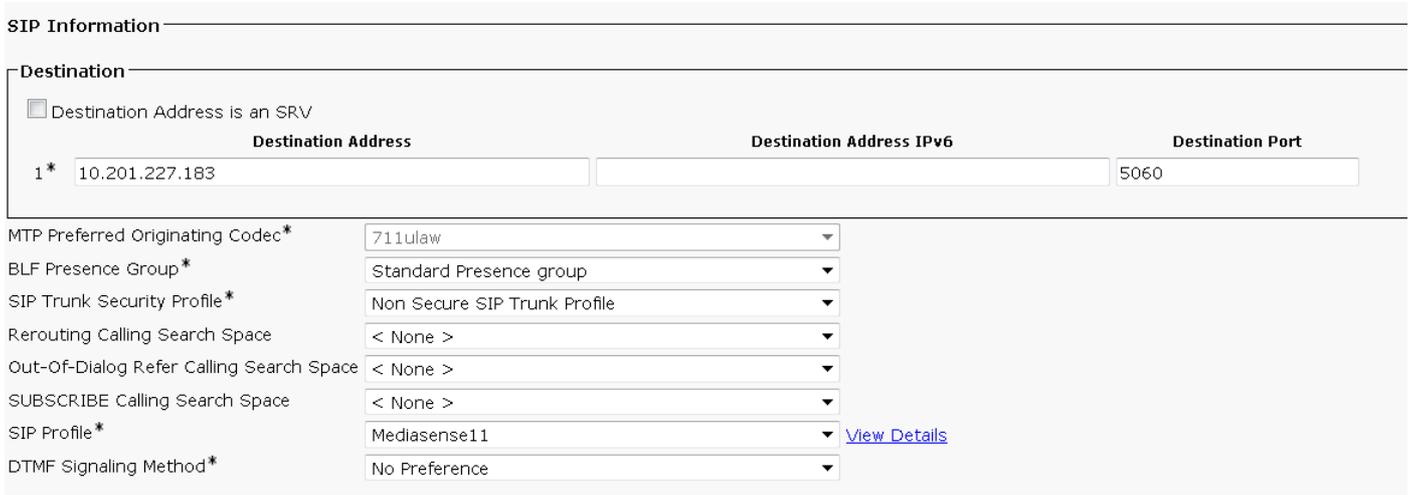
Ping Interval for Out-of-service Trunks (seconds)\* 120

Ping Retry Timer (milliseconds)\* 500

Ping Retry Count\* 6

2단계. Unified CM Administration(Unified CM 관리)에서 Select Device(디바이스 선택) > Trunk(트렁크) > Add New(새로 추가)로 이동합니다.

- 트렁크 유형: SIP 트렁크
- 디바이스 프로토콜: SIP
- Run On All Active Unified CM Nodes(모든 활성 Unified CM 노드에서 실행) 라디오 버튼을 선택합니다.
- SIP Information Destination Address(SIP 정보 대상 주소) 아래에 MediaSense IP 주소를 기본값 5060으로 입력합니다



SIP Information

Destination

Destination Address is an SRV

	Destination Address	Destination Address IPv6	Destination Port
1*	10.201.227.183		5060

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 >

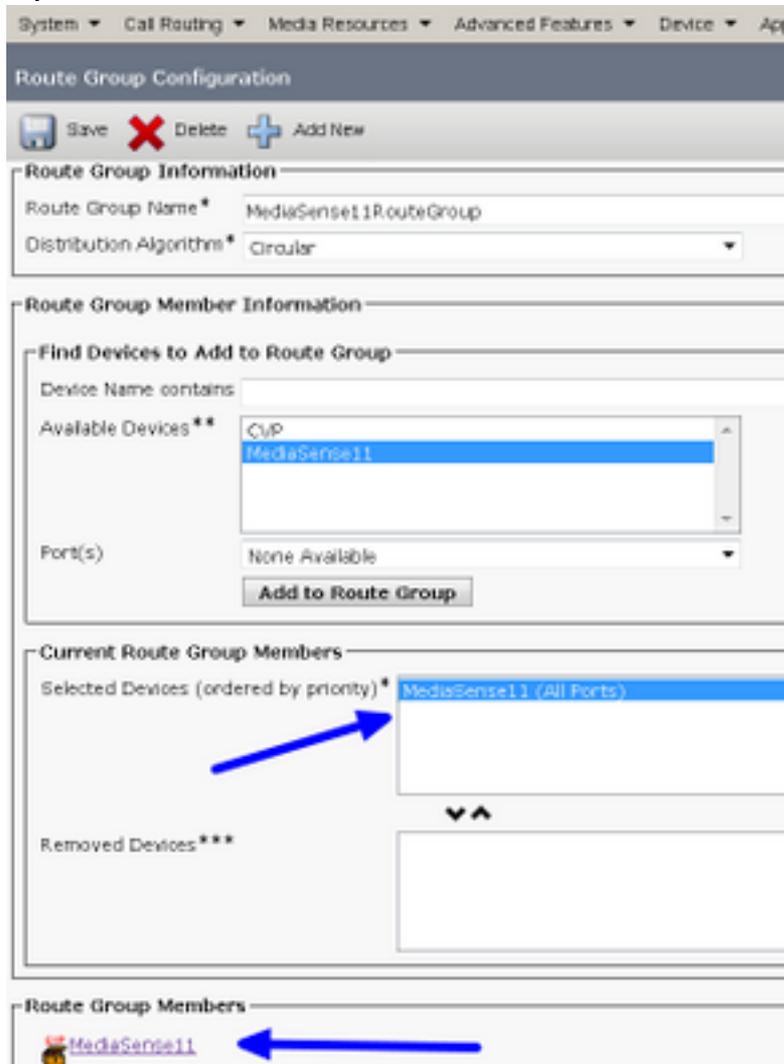
SIP Profile\* Mediasense11 [View Details](#)

DTMF Signaling Method\* No Preference

- SIP 트렁크 보안 프로파일: 비보안 SIP 트렁크 프로파일
- SIP 프로파일: MediaSense11

3단계. Call Routing(통화 라우팅) > Route/Hunt(경로/헌트) > Route Group(경로 그룹)으로 이동합니다.

- 새로 추가
- 이름 지정: MediaSense11RouteGroup
- Current Route Group Members(현재 경로 그룹 멤버) 아래의 선택한 디바이스에 MediaSense11 추가



4단계. Unified CM Administration(Unified CM 관리)에서 Call Routing(통화 라우팅) > Route/Hunt(경로/헌트) > Route List(경로 목록)로 이동합니다

- 이름 RouteListMediaSense11 추가
- Route List Member Information(경로 목록 멤버 정보) > Selected Groups add(선택한 그룹 추가): MediaSense11RouteGroup
- Run On All Active Unified CM Nodes 라디오 버튼을 선택합니다.

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](#)

5단계. Call Routing(통화 라우팅) > Route/Hunt(경로/헌트) > Route Pattern(경로 패턴)으로 이동합니다.

- 경로 패턴 추가: 5111
- 녹음 프로파일에 대한 경로 패턴을 생성할 때 와일드카드 문자를 포함하지 마십시오

Route Pattern Configuration

Save Delete Copy Add New

---

**Status**

Status: Ready

---

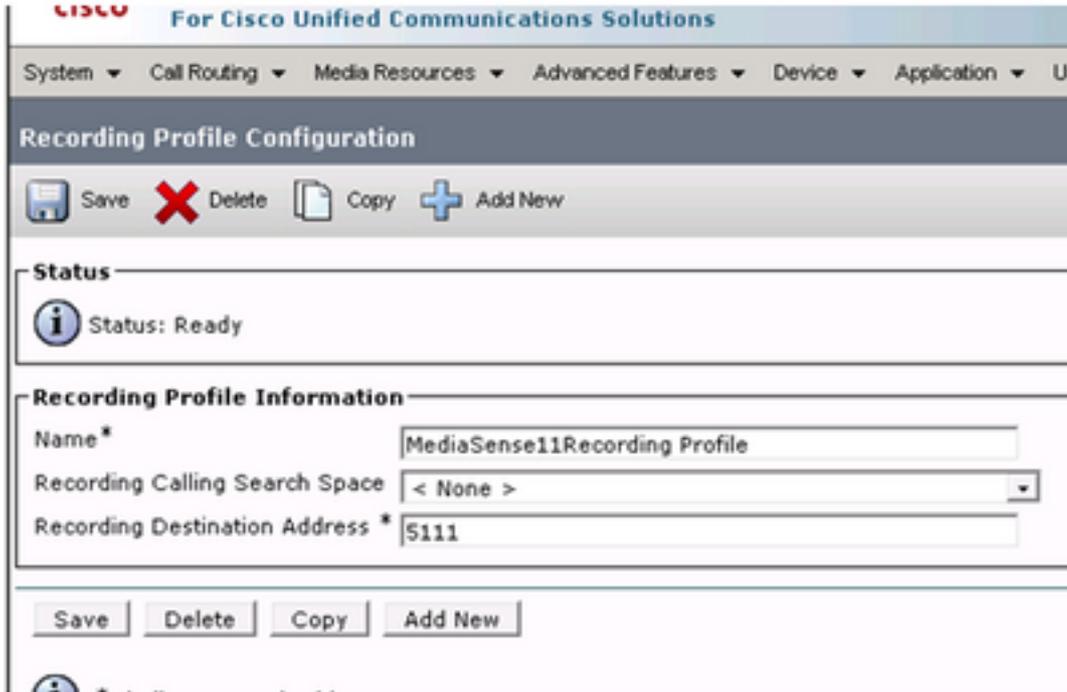
**Pattern Definition**

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

6단계. Device(디바이스) > Device Settings(디바이스 설정) > Recording Profile(녹음 프로필)로 이

동합니다.

- 이름 MediaSense11Recording Profile 제공
- 녹음 대상 주소는 5111입니다.



#### 7단계. 디바이스 > 폰 탐색

- 전화 선택
- 이에 대한 기본 브리지 구성을 찾고 On(켜기)을 선택합니다.
- 기록할 라인의 디렉토리 번호 구성 페이지에 액세스합니다.
- 녹음 옵션: **선택적 통화 녹음 사용**
- 녹음 프로필: **MediaSense11녹음 프로필**
- 녹음 미디어 원본: **전화 기본 설정됨**

참고: 기록할 모든 상담원에 대해 7단계를 완료해야 합니다.

#### 8단계. User Management(사용자 관리) > Application User(애플리케이션 사용자)로 이동합니다

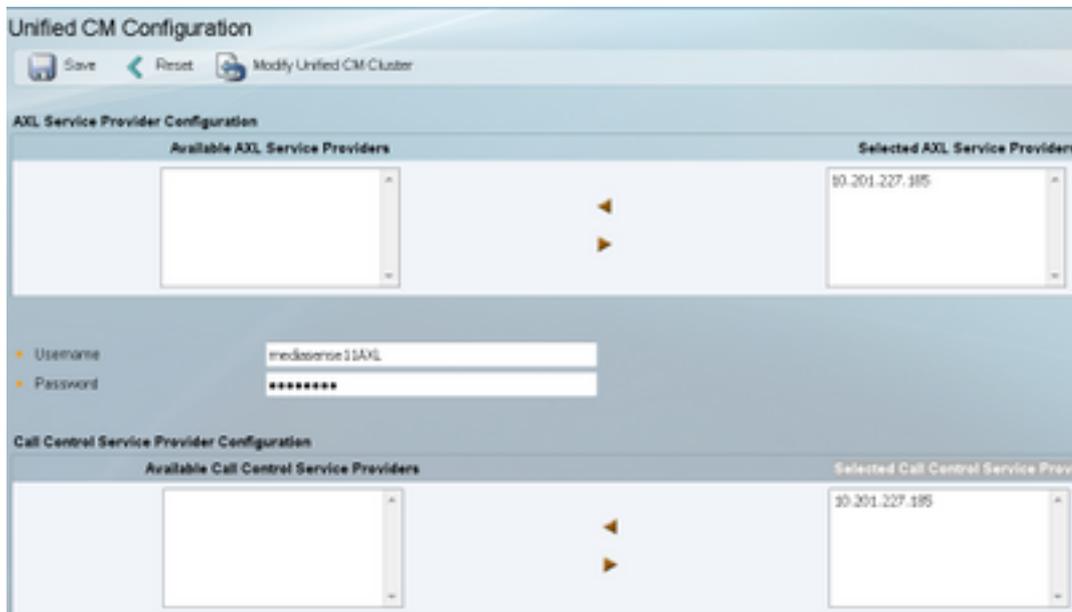
- 새로 추가
- 이름 제공: MediaSense11AXL

팁: 이 시점에서 5111을 다이얼하면 벨소리가 한 번 울리면 침묵이 들립니다. 즉, MediaSense 구성으로 이동할 수 있습니다

### MediaSense 컨피그레이션

#### 1단계. Cisco MediaSense 관리에 로그인

- <https://FQDN/oraadmin/Welcome.do>
- Administrator(관리자) > CM Configuration(CM 컨피그레이션)으로 이동합니다
- 선택한 AXL 서비스 공급자 및 선택한 통화 제어 서비스 공급자에 Callmanager 추가
- CUCM에서 생성한 애플리케이션 사용자의 사용자 이름 및 비밀번호 제공



2단계. Cisco Finesse 관리 탭을 선택합니다.

- 기본 Cisco Finesse 서버 IP 또는 호스트 이름 입력
- 보조 Cisco Finesse 서버 IP 또는 호스트 이름을 입력합니다

3단계. MediaSense API User Configuration(MediaSense API 사용자 구성)으로 이동합니다.

- MediaSense 검색에 액세스하고 녹음을 관리하는 사용자를 입력합니다.

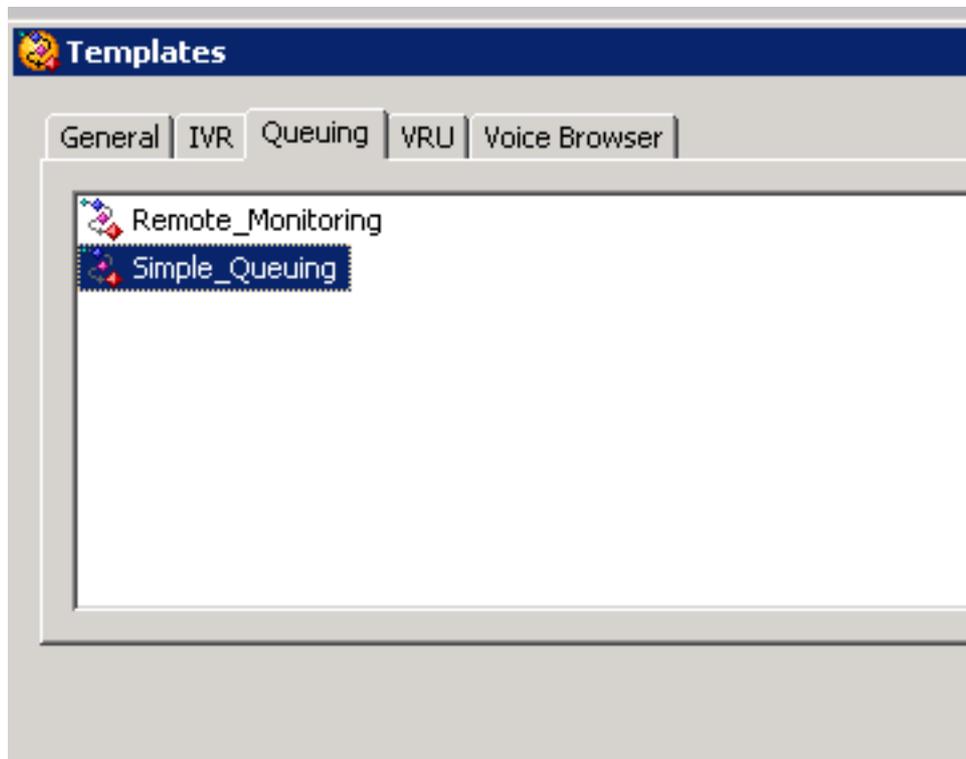
4단계. Incoming Call Configuration(수신 통화 컨피그레이션)으로 이동합니다

- 새로 추가
- 규칙에 따라 CUCM의 IP 주소를 추가하고 Action(작업)을 Record Audio Only(오디오만 녹음)로 설정합니다

## UCCX 스크립트 컨피그레이션

1단계. Cisco Unified CCX Editor 애플리케이션 열기

- File(파일) > New(새로 만들기) > Queuing(대기) 탭을 선택하고 Simple\_Queuing을 선택합니다.



2단계. Calltype이라는 변수를 만듭니다.

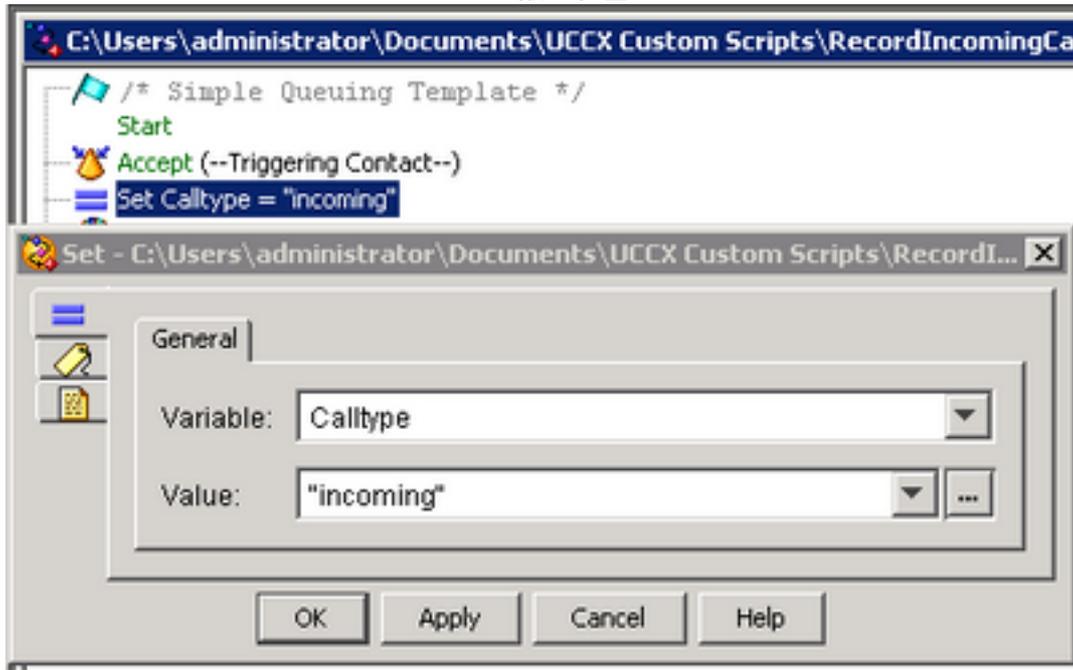
- Type(유형): String(문자열)
- 이름: 통화 유형
- 

값: 그림과 같이 따옴표 사용

Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
<b>Calltype</b>	<b>String</b>	<b>""</b>	
resourceID	String	""	
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\CDQueue...	Parameter
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\CD\Welco...	Parameter
SRS_TempResou...	User	null	

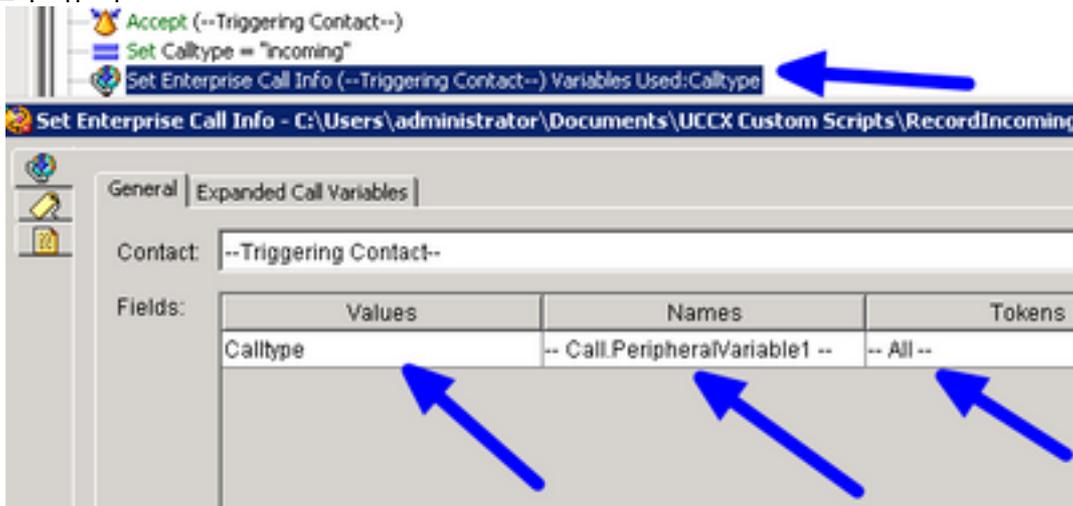
### 3단계. 수락 단계 아래에 세트 추가

- Set는 General(일반) 탭에서 찾을 수 있습니다.
- 변수: Calltype
- 값: 수신

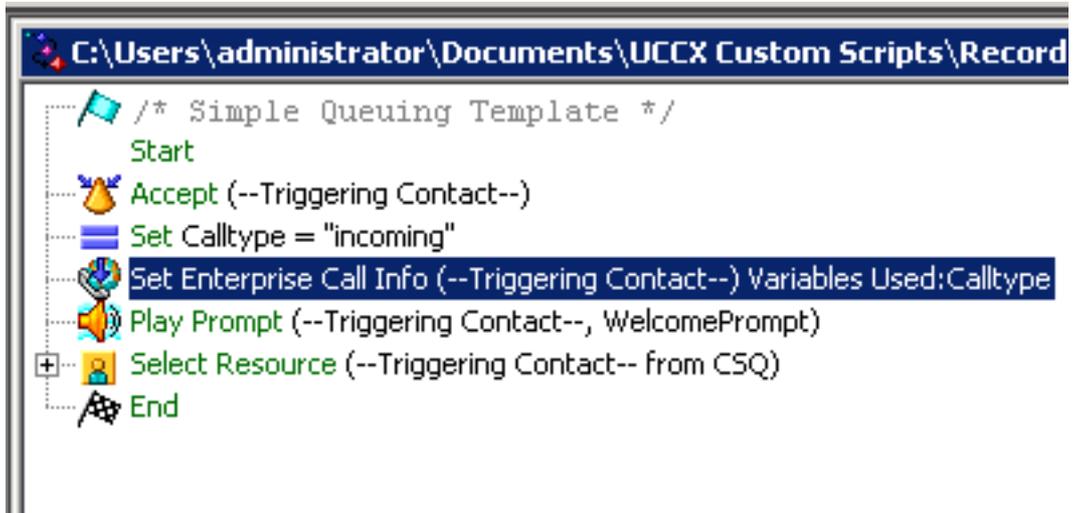


### 4단계. Set Calltype = incoming(수신 통화 유형 설정) 아래에 Set Enterprise Call Info(엔터프라이즈 통화 정보 설정) 단계 추가

- 엔터프라이즈 통화 정보 설정은 통화 연락처 탭에서 찾을 수 있습니다
- Set Enterprise Call Info(엔터프라이즈 통화 정보 설정) > Properties(속성)를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다.
- 값: 통화 유형
- 이름: Call.PeripheralVariable1
- 토큰: 모두 유지



5단계. 전체 데모 스크립트는 다음과 같습니다.

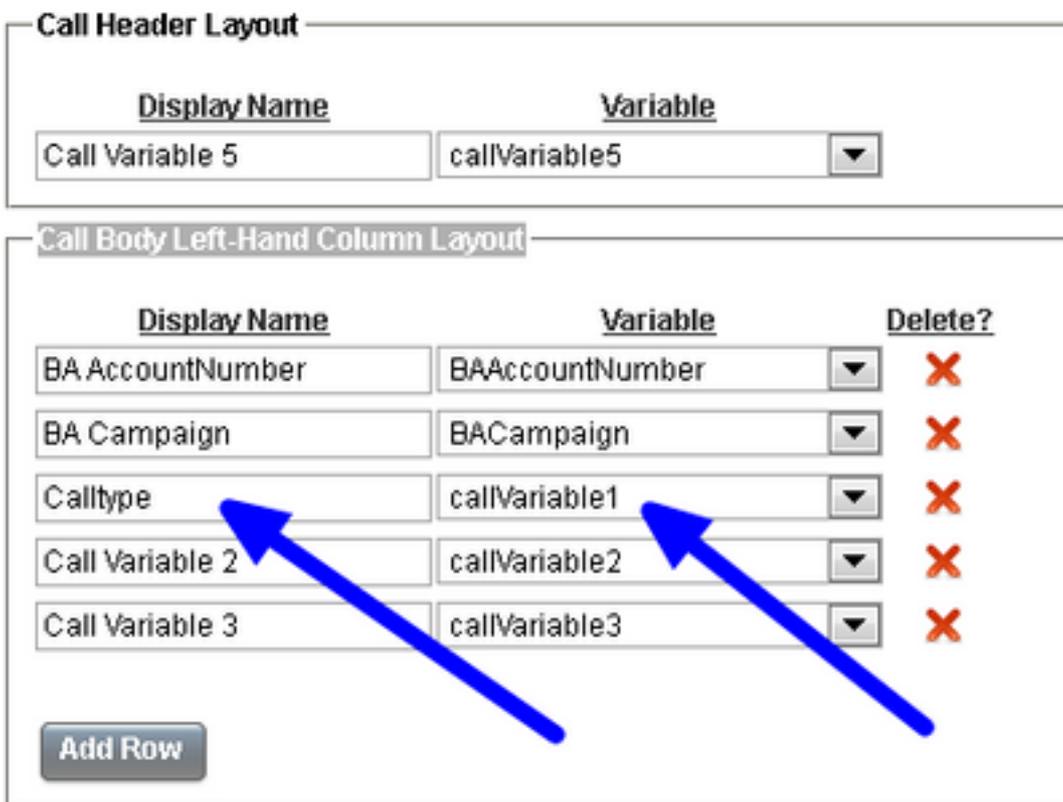


### Finesse 관리 컨피그레이션

1단계. Finesse Administration(Finesse 관리): [https://FQDN 또는 IP address:8445/cfadmin/container/?locale=en\\_US](https://FQDN 또는 IP address:8445/cfadmin/container/?locale=en_US)로 이동합니다.

2단계. 통화 변수 탭으로 이동합니다.

- Call Body Left-Hand Column Layout(통화 본문 왼쪽 열 레이아웃)에서 Display name(표시 이름)을 equal Calltype(통화 유형)으로 설정합니다. 변수를 callVariable1과 동일하게 설정합니다.
- callVariable1이 한 번만 할당되었으며 Calltype에 할당되어야 하는지 확인합니다.



3단계. Workflows(워크플로) 탭으로 이동합니다

- Manage Workflow Actions(워크플로 작업 관리) 아래에서 New(새로 만들기)를 선택합니다.
- 아래 이미지에 표시된 다음 매개변수를 추가합니다.
- URL은 같아야 합니다.

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

- 본문에는 다음 코드가 있어야 합니다.

```
<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: <Dialog> <requestedAction>START\_RECORDING</requestedAction> <targetMediaAddress> extension ✖ </targetMediaAddress> </Dialog>

**Preview**

**Sample Data**

dialogId:   
extension:

URL: http://localhost:8082/finesse/api/Dialog/

Body: <Dialog> <requestedAction>START\_RECORDING</requestedAction> <targetMediaAddress></targetMediaAddress> </Dialog>

#### 4단계. Workflows(워크플로) 탭으로 이동합니다

- Manage Workflows(워크플로 관리)에서 New(새로 만들기)를 선택합니다.
- When to perform Actions는 When a Call is answered와 같아야 합니다.
- 모든 조건이 충족되는 경우 조건을 적용하는 방법이 동일해야 함
- 여기서 callVariable1 + = + 수신
- Manage workflow Actions(워크플로 작업 관리)에서 만든 워크플로를 선택합니다.

**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**

Name	Type
Start Recording Action	HTTP_REQUEST

5단계. 팀 리소스 탭으로 이동합니다.

- 아웃바운드 통화가 아닌 인바운드 통화만 기록해야 하는 팀을 선택합니다.
- Workflows 탭을 선택합니다
- 4단계에서 만든 워크플로를 추가합니다.

Resources for Helpdesk Team

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

List of Workflows

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

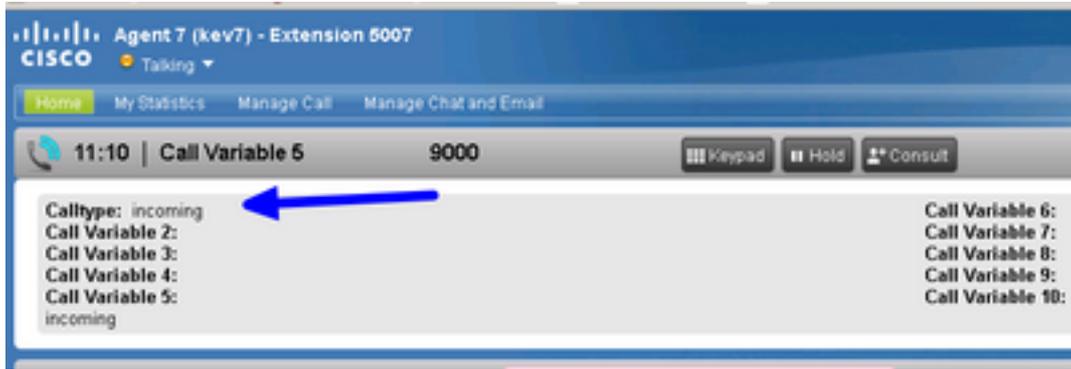
다음을 확인합니다.

- 에이전트 사용자: kev7
- 에이전트 내선 번호: 5007
- CTI 경로 포인트: 8460
- 비 에이전트 확장 DN: 9000

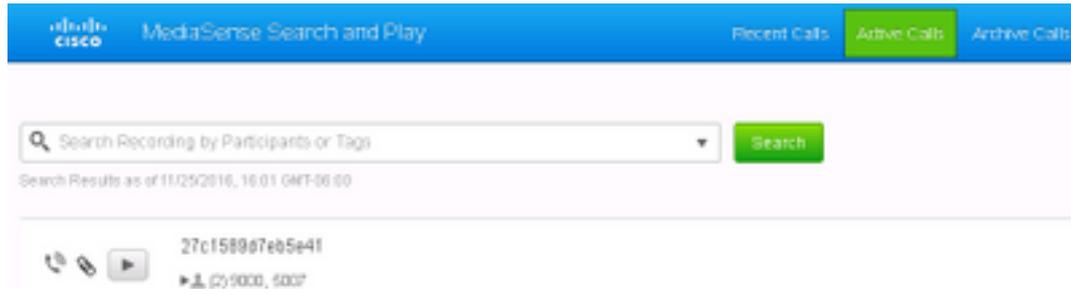
### 시나리오 1. 수신 통화가 녹음됨

전화 9000에서 CTI Route Point 8460 > 내선 번호가 5007인 에이전트 7로 전화를 걸어 통화로 응답합니다. 통화가 스크립트를 통해 오고 Calltype이 수신 MSrecording 워크플로가 시작되고 MediaSense가 통화를 녹음하는 것과 같기 때문입니다.

1. 이 그림에서는 Calltype이 Incoming과 같음을 보여 줍니다



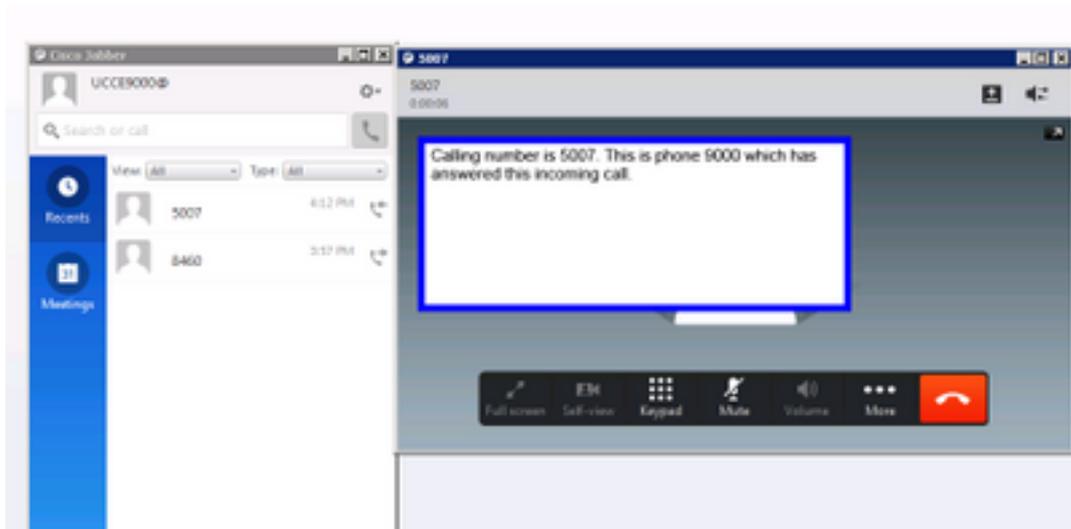
2. MediaSense의 활성 녹음/녹화는 현재 녹음된 통화를 표시합니다



## 시나리오 2 아웃바운드 통화가 녹음되지 않음

상담원 kev7의 아웃바운드 통화가 레코드가 아닙니다. 이는 에이전트가 CTI 경로 포인트 8460을 호출하지 않는 경우에만 적용됩니다.

1. 내선 번호가 5007인 에이전트 kev7이 DN 9000을 직접 호출



2. MediaSense의 "활성 통화"가 비어 있습니다.



# 문제 해결

## 1. 영구 로깅을 활성화합니다.

- <https://FQDN:8445/desktop/locallog>으로 이동합니다.
- 영구 로그인으로 로그인 선택
- 수신 또는 발신 통화를 재생합니다.
- <https://FQDN:8445/desktop/locallog>을 다시 입력합니다.
- 영구 데스크톱 로그를 사용하여 생성된 워크플로를 검색합니다.
- 조기 제공 SIP 초대를 사용하는 경우 Search and Play(검색 및 재생) 페이지에서 녹음에 **ERROR: Zero Size Tracks(오류: 제로 크기 트랙)**가 표시됩니다. 이 문제를 해결하려면 CUCM의 SIP 프로필에서 음성 및 비디오 통화에 대한 조기 제공 지원을 비활성화합니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.