

Mobiele agent op UCCE configureren

Inhoud

–

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Configureren](#)

[Voeg LCP \(lokale CTI-poort\) en RCP \(Remote CTI-poort\) toe in CUCM](#)

[UCCE/CVP configureren voor mobiele agent](#)

[Verifiëren](#)

[Problemen oplossen](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u de functie Mobiel Agent op Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) kunt configureren en controleren.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Configuratie van Cisco Customer Voice Portal (CVP)
- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)-configuratie Manager
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)-kiesschema en -telefoonconfiguratie
- Cisco Computer Telephony Integration Object Server (CTI OS) Setup op UCCE Perifere Gateway (PG)

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op deze softwareversies:

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

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de

mogelijke impact van elke configuratie verandering begrijpt.

Configureren

Voeg LCP (lokale CTI-poort) en RCP (Remote CTI-poort) toe in CUCM

Stap 1. Maak LCP- en RCP-poorten in CUCM.

Indien niet vereist, gebruik dan deze naamgevingsconventie voor de beste praktijken:

Voor een lokale naam van de haven van CTI, moet u een naam in het formaat LCPxxxxFyyyy configureren, waar LCP een lokale CTI Port Pool identificeert, xxxx de perifere ID voor Unified CM PIM is en yyyy het aantal lokale CTI Port. Voorbeeld: LCP 5000F0000 vertegenwoordigt CTI-poort: 0 in een lokale CTI poortpool voor de Unified CM PIM met de perifere ID 5000.

Voor een netwerk CTI Port pool naam, gebruik het zelfde formaat, behalve substitueer RCP als de eerste drie tekens.

Opmerking: Terwijl u geen naamgevingsconventie nodig hebt, moeten de substrings die de Unified CM PIM perifere ID aangeven en de CTI Port overeenkomen voor elk lokaal/netwerk paar.

Stap 2. Voeg **Directory Numbers (DN's)** toe aan LCP/RCP poorten en associeer ze met de **PGgebruiker**. Zorg ervoor dat het **Max aantal oproepen** en **Busy Trigger** zijn ingesteld op respectievelijk 2 en 1.

Zoals in het beeld uit het lab wordt getoond:

	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

Opmerking: Als een beller muziek moet horen wanneer een Mobile Agent de beller in de gaten houdt, moet u Muziek op de Hold (MoH) middelen toewijzen aan de ingress spraakgateway of de stam die op de *beller* is aangesloten (net zoals bij traditionele agents). In dit geval, wordt de gebruiker of de netwerk audiobron bron gespecificeerd op de lokale CTI poortconfiguratie. Op dezelfde manier, als een Mobiel Agent muziek moet horen wanneer de agent op greep wordt gehouden, moet u MoH middelen aan de ingress spraakgateway of de stam toewijzen die op de *Mobile Agent* is aangesloten. In dit geval, wordt de gebruiker of de netwerk audiobron gespecificeerd op de verre CTI poortconfiguratie.

Stap 3. Als de agenten verwacht worden dat ze meer dan 12 uur inloggen bij Nailed Connection (standaard), zorg er dan voor dat deze parameter in CUCM **CallManager Service sparameters** verhoogd of uitgeschakeld is. Zet nul om het uit te schakelen. **Klik op Opslaan.**

Standaardwaarde zoals in de afbeelding hieronder wordt weergegeven.

Maximum Call Duration Timer *

720

720

UCCE/CVP configureren voor mobiele agent

Stap 1.

Maak **Agent Targeting regels** voor het DNA bereik van de havens LCP/RCP zoals in de afbeelding wordt weergegeven.

Agent Targeting Rule List

Select filter data

Peripheral: <All>

Optional Filter: None, Condition: <>, Value (Case Sensitive): <>

Save, Retrieve, Cancel filter changes

Agent Targeting Rule

Name
Internal

Add, Delete, Revert

Attributes

Name: * Internal

Peripheral: * CUCMPG_PIM

Rule type: * Agent Extension

Translation route: <None>

Agent extension prefix:

Agent extension length: 1

Description:

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

Save, Close, Help

ICM Instance: ucce

Stap 2. Maak een **gedestilleerd** aantal **patronen** voor LCP-poorten in de CVP-console, bedienen, onderhouden, leveren (OAMP) zoals in de afbeelding wordt weergegeven.

Voorbeeld: Routing bereik 32> naar CUCM. U kunt een SIP-servergroep of een statische IP-telefoon selecteren voor oproepen naar een specifieke CUCM-server.

System ▾ Device Management ▾ User Management ▾ Bulk Administration ▾ SNMP ▾ Tools ▾ Help ▾

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:

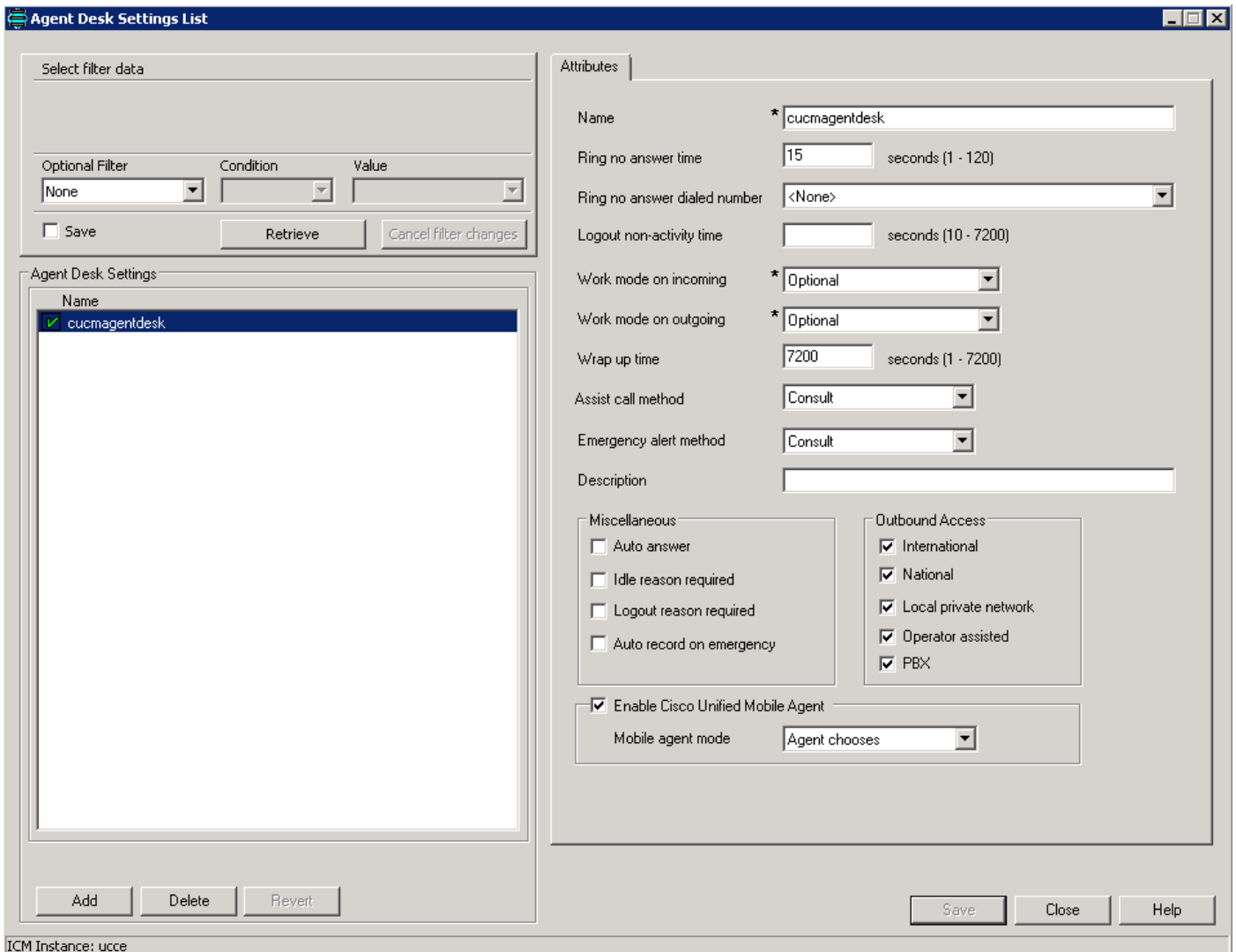
Enable RNA Timeout for Outbound Calls:

Timeout: * seconds

Enable Custom Ringtone:

Enable Post Call Survey for Incoming Calls:

Stap 3: Mobiele agent op **Agent Desk Instellingen** inschakelen. Selecteer ook de **Modus Mobiel Agent** zoals in de afbeelding. Klik op **Opslaan**.



Stap 4. Start de **CTRI OS-instellingen** op PG en Schakel Mobile Agent in en de **modus** die in de afbeelding is geselecteerd.

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

Opmerking: De leveringsmodus van de vraag die door agent bij het loggen wordt gebruikt moet overeenkomen met de instellingsmodus van de bureau

Opmerking: Als u SIP-trunks gebruikt, moet u MTP's configureren. Dit is ook van toepassing als u TDM-trunks gebruikt om met serviceproviders te communiceren. Mobiele agent kan geen MTP gebruiken terwijl codec passeert. Wanneer u de MTP vormt, moet u geen doorvoer selecteren. KPML wordt niet ondersteund door Mobile Agent.

Stap 5. Schakel verbindingstuk (alleen Nailed Connection) in:

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

Stel dit item in op 1 en programma PG

Verifiëren

Gebruik dit gedeelte om te bevestigen dat uw configuratie correct werkt

- Meld u de agent aan via beide modi één voor één (Instrument is de LCP).
- In vraag door vraagmodus, wanneer er een vraag in rij is, ontvangen agenten een nieuw gesprek op hun PSTN-telefoon.
- In een naïeve verbindingsmodus, zodra de agent inlogt en klaar gaat, krijgt de PSTN-telefoon van de agent een telefoontje en hoort de agent MOH. Zodra er een telefoontje in de rij is, krijgen agenten een toon en ontvangen zij de oproep.

Problemen oplossen

Deze sectie verschaft informatie die u kunt gebruiken om problemen met uw configuratie op te lossen.

Uitgave 1. De vraag bereikt geen mobiele telefoon van de Agent en dientengevolge, het inloggen van de agent mislukt.

U moet ervoor zorgen dat de oproepen van RCP met succes naar IP-stam voor volgende hop worden verzonden.

Als de verbinding niet succesvol is, mislukt het inloggen van de agent.

Vraag 2. Bel de mobiele telefoon van de agent zodra de agent het gesprek aanneemt.

Zorg ervoor dat de Egress MTP-middelen dienovereenkomstig worden toegewezen. Aangezien de RCP-aanroep moet worden neergezet op een MTP terwijl deze wordt uitgeschakeld, kan er sprake zijn van een uitrolgedrag.

Eenheid 3. Geen geluid op mobiele telefoons

Zorg ervoor dat Ingress MTP en Egress MTP, indien ingeroepen, in staat zijn middelen ter beschikking te stellen en media te selecteren.