

Configurar o agente móvel no UCCE

Contents

- [Introduction](#)
- [Prerequisites](#)
- [Requirements](#)
- [Componentes Utilizados](#)
- [Configurar](#)
- [Adicionar portas LCP \(Local CTI Port\) e RCP \(Remote CTI Port\) no CUCM](#)
- [Configurar UCCE/CVP para Agente Móvel](#)
- [Verificar](#)
- [Troubleshoot](#)

Introduction

Este documento descreve como configurar e verificar o recurso Agente móvel no Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE).

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Configuração do plano de discagem do Cisco Customer Voice Portal (CVP)
- Gerenciador de configuração do Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Plano de discagem do Cisco Unified Communications Manager (CUCM) e configuração do telefone
- Configuração do Cisco Computer Telephony Integration Object Server (CTI OS) no Gateway Periférico (PG) do UCCE

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões 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. Se a sua rede

estiver ativa, certifique-se de que você entende o impacto potencial de qualquer alteração de configuração.

Configurar

Adicionar portas LCP (Local CTI Port) e RCP (Remote CTI Port) no CUCM

Etapa 1. Crie portas LCP e RCP no CUCM.

Embora não seja necessário, para as melhores práticas, use esta convenção de nomenclatura:

Para um nome de pool de portas CTI local, configure um nome no formato LCPxxxxFyyyy, em que LCP identifica um Pool de Portas CTI local, xxxx é o ID do periférico para o PIM do Unified CM e yyyy é o número da porta CTI local. Exemplo: O LCP5000F0000 representa a porta CTI: 0 em um pool de portas CTI local para o PIM do Unified CM com o ID de periférico 5000.

Para um nome de pool de porta CTI de rede, use o mesmo formato, exceto RCP substituto como os três primeiros caracteres.

Note: Embora você não precise de uma convenção de nomenclatura, as subcadeias que identificam o ID do periférico do PIM do Unified CM e a porta do CTI devem corresponder para cada par local/de rede.

Etapa 2. Adicione **Números de Diretório (DNs)** às portas LCP/RCP e associe-os ao **PGuser**. Verifique se o **número máximo de chamadas** e **disparador de ocupado** estão definidos como 2 e 1, respectivamente.

Como mostrado na imagem do laboratório:

	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

Note: Se um chamador precisar ouvir música quando um agente móvel colocar o chamador em espera, você deverá atribuir recursos de música em espera (MoH) ao gateway de voz de entrada ou tronco conectado ao *chamador* (como você faz com os agentes tradicionais). Nesse caso, a fonte de áudio do usuário ou da rede é especificada na configuração de porta CTI local. Da mesma forma, se um Agente Móvel precisar ouvir música quando o agente for colocado em espera, você deverá atribuir recursos de MoH ao gateway de voz de entrada ou tronco conectado ao *Agente Móvel*. Nesse caso, a fonte de áudio do usuário ou da rede é especificada na configuração da porta CTI remota.

Etapa 3. Se for esperado que os agentes permaneçam conectados por mais de 12 horas em Conexão fixa (padrão), verifique se este parâmetro em **Parâmetros de serviço** do CUCM **CallManager** está aumentado ou desabilitado. Coloque zero para desativá-lo. **Click Save**.

Valor padrão como mostra a imagem abaixo.

Maximum Call Duration Timer *

720

720

Configurar UCCE/CVP para Agente Móvel

Etapa 1.

Crie regras de Direcionamento de Agente para o intervalo de DN de portas LCP/RCP como mostrado na imagem.

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

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

Etapa 2. Crie padrões de número discado para portas LCP no console Operar, Administrar, Manter, Provisionar (OAMP) do CVP, como mostra a imagem.

Exemplo: Intervalo de roteamento 32> para CUCM. Você pode selecionar um grupo de servidores SIP ou um IP estático para roteamento de chamadas para um 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

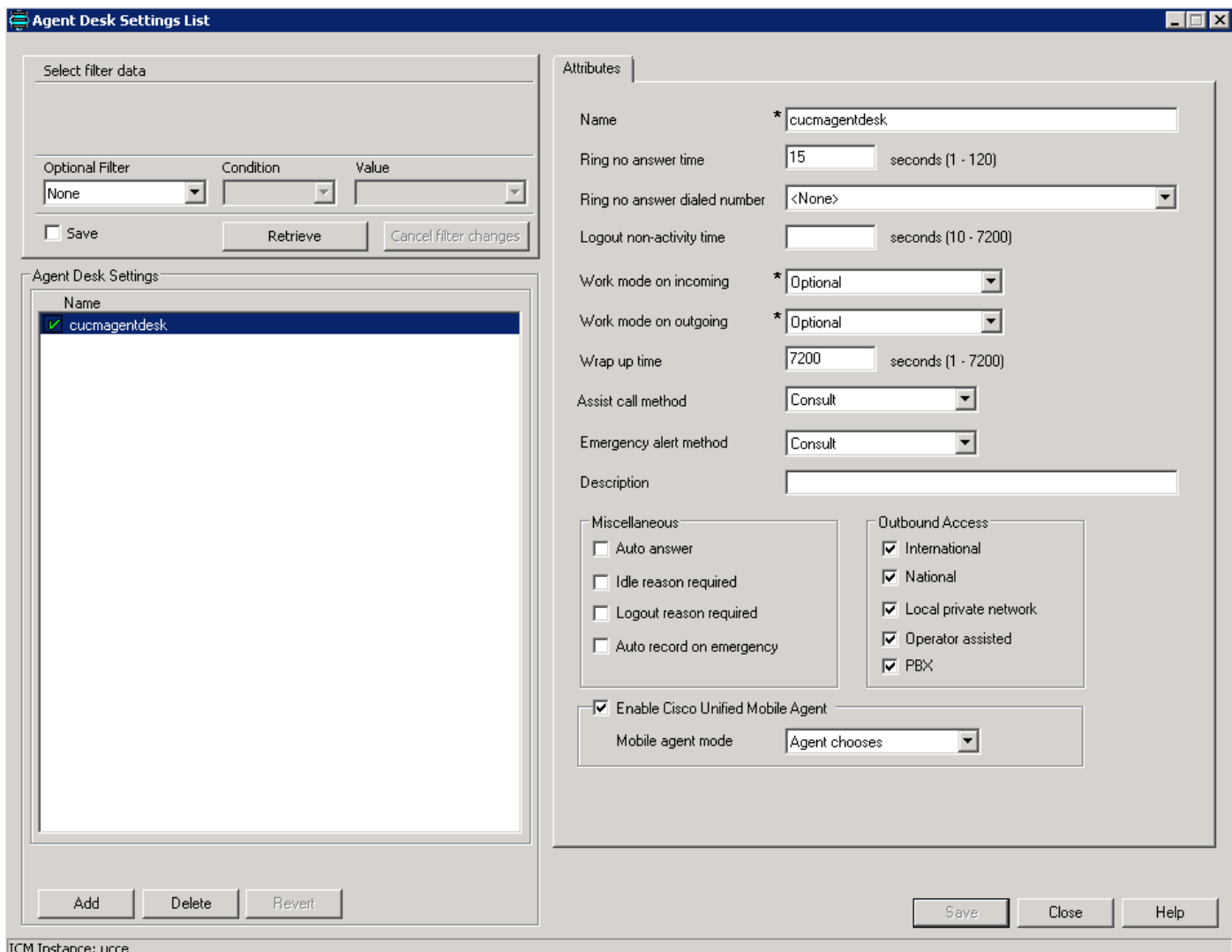
Enable Custom Ringtone:



Enable Post Call Survey for Incoming Calls:



Passo 3: Habilitar o agente móvel em **Configurações de mesa do agente**. Selecione também **Modo de agente móvel** conforme mostrado na imagem. **Click Save**.



Etapa 4. Execute a **configuração do CTI OS** no PG e em **Enable Mobile Agent** e no **Mode** selecionados como mostrado na imagem.

Peripheral Identifier

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

Instance Name: ctios

CTIOS Server Name: CTIOS1

Logical Name: UCCE1

Peripheral ID: 5000

Peripheral Type: UCCE

Login By:

Agent ID

Login Name

Enable Mobile Agent

Mobile agent mode: Agent chooses

Help < Back Next > Cancel

Note: O modo de entrega de chamada usado pelo agente no logon deve corresponder ao modo de configuração de mesa do agente

Note: Se você usa troncos SIP, deve configurar MTPs. Isso também se aplica se você usa troncos TDM para interagir com provedores de serviços. O Agente Móvel não pode usar um MTP com passagem de codec. Ao configurar o MTP, você deve selecionar No pass through (Sem passagem). A KPML não é suportada com o Agente Móvel.

Etapa 5. Habilitar tom de conexão (somente conexão fixa):

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<nome da instância>\PG1A\PG\CurrentVersion\JGWS\jgw1\JGWData\Config\PlayMAConnectTone

Para habilitá-lo, defina-o como 1 e desligue o PG

Verificar

Esta seção fornece informações para confirmar se a sua configuração funciona corretamente.

- Faça login no agente por ambos os modos um por um (Instrumento é o DN do LCP).
- No modo chamada por chamada, quando há uma chamada na fila, os agentes recebem uma nova chamada em seu telefone PSTN.
- No modo de conexão fixa, assim que o agente faz logon e fica pronto, o telefone PSTN do agente recebe uma chamada e o agente ouve o MOH. Assim que há uma chamada na fila, os agentes recebem um tom e recebem a chamada.

Troubleshoot

Esta seção disponibiliza informações para a solução de problemas de configuração.

Problema 1. As chamadas não chegam ao telefone do Agent Mobile e, como resultado, o logon do agente falha.

Você deve garantir que as chamadas estejam roteando com êxito do RCP para o tronco SIP de saída para o próximo salto.

Se a chamada não for conectada com êxito, o logon do agente falhará.

Problema 2. A chamada cai no telefone celular do agente assim que o agente atende a chamada.

Certifique-se de que os recursos MTP de saída sejam alocados de acordo. Como a chamada RCP deve ser colocada em um MTP enquanto é colocada em espera, o comportamento de queda de chamada pode ser visto.

Problema 3. Sem áudio em chamadas de agentes móveis

Assegure-se de que o MTP de entrada e o MTP de saída, se chamados, sejam capazes de alocar recursos e negociar mídia.