

在UCCE上配置移动代理

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[配置](#)

[在CUCM中添加LCP \(本地CTI端口\) 和RCP \(远程CTI端口\) 端口](#)

[为移动代理配置UCCE/CVP](#)

[验证](#)

[故障排除](#)

简介

本文档介绍如何在思科统一联系中心企业版(UCCE)上配置和验证移动代理功能。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科客户语音门户(CVP)拨号方案配置
- 思科智能联系管理(ICM)配置管理器
- 思科统一通信管理器(CUCM)拨号方案和电话配置
- UCCE外围网关(PG)上的思科计算机电话集成对象服务器(CTI OS)设置

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本：

- CVP 9.0
- ICM 9.0
- CUCM 9.1
- CTI操作系统9.0

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解任何配置更改的潜在影响。

配置

在CUCM中添加LCP (本地CTI端口) 和RCP (远程CTI端口) 端口

步骤1.在CUCM中创建LCP和RCP端口。

虽然不是必需的，但要获得最佳实践，请使用以下命名约定：

对于本地CTI端口池名称，请配置LCPxxxFyyyy格式的名称，其中LCP标识本地CTI端口池，xxxx是Unified CM PIM的外围设备ID，yyyy是本地CTI端口的编号。示例：LCP5000F0000代表CTI端口：0在外围设备ID为5000的Unified CM PIM的本地CTI端口池中。

对于网络CTI端口池名称，请使用相同的格式，但前三个字符的替换RCP除外。

注意：虽然您不需要命名约定，但标识Unified CM PIM外围设备ID和CTI端口的子字符串必须匹配每个本地/网络对。

步骤2.将目录号码(DN)添加到LCP/RCP端口，并将其与PG用户关联。确保Max Number of Calls和Busy Trigger分别设置为2和1。

如实验图所示：

	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

注意：如果当移动座席将呼叫方置于保持状态时，呼叫方必须听到音乐，则必须将通话等待音乐(MoH)资源分配给连接到呼叫方的入口语音网关或中继(如您对传统座席所做的那样)。在这种情况下，用户或网络音频源在本地CTI端口配置上指定。同样，如果移动代理在座席处于保持状态时必须听到音乐，则必须将MoH资源分配给连接到移动代理的入口语音网关或中继。在这种情况下，用户或网络音频源在远程CTI端口配置上指定。

步骤3.如果预计座席在“固定连接”(默认)中保持登录时间超过12小时，请确保CUCM CallManager服务参数中的此参数已增加或禁用。将0设置为禁用。Click Save.

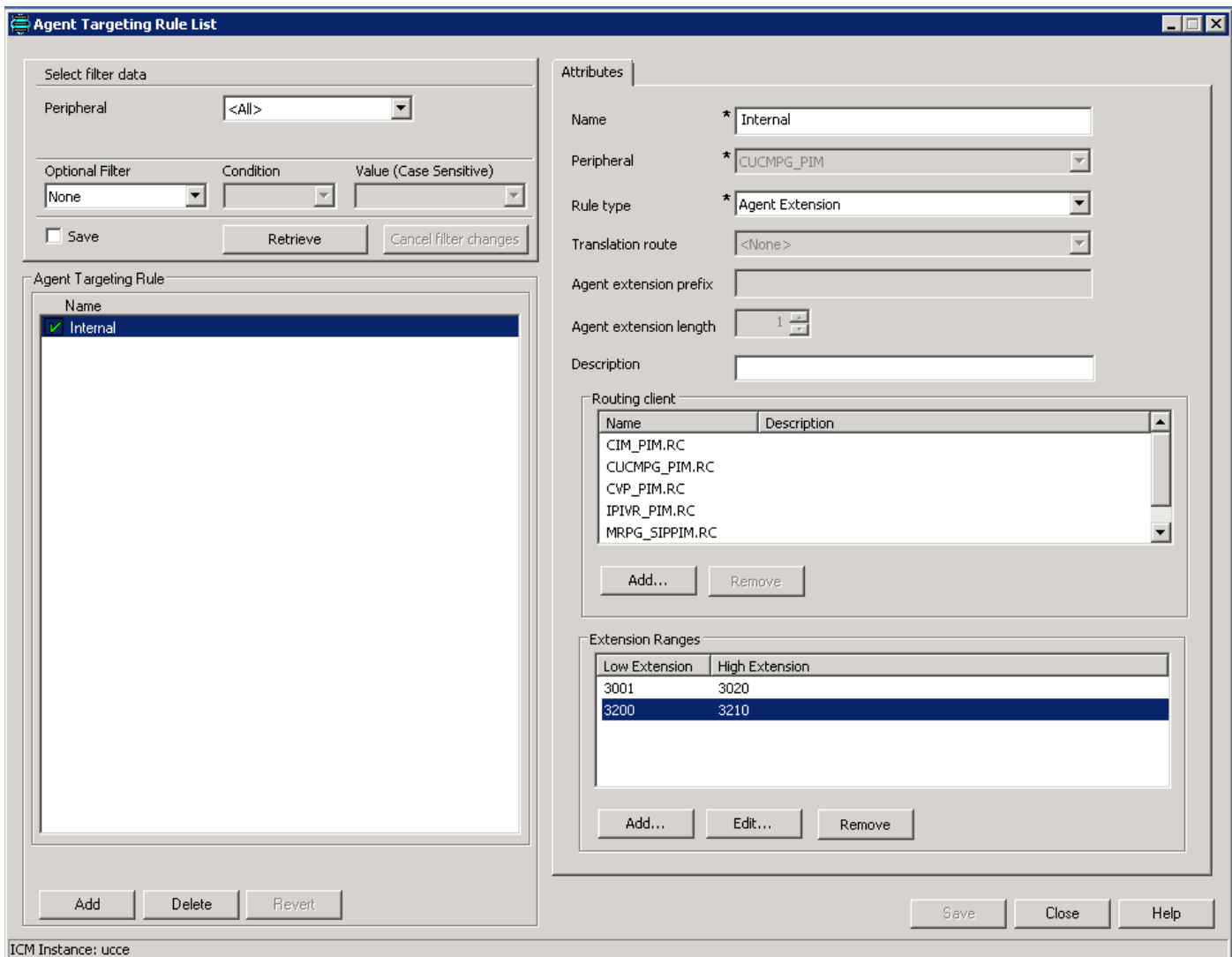
默认值如下图所示。

Maximum Call Duration Timer *	720	720
-------------------------------	-----	-----

为移动代理配置UCCE/CVP

步骤1:

如图所示，为LCP/RCP端口的DN范围创建代理目标规则。



步骤2.如图所示，在CVP操作、管理、维护、调配(OAMP)控制台中为LCP端口创建拨号号码模式。

示例：路由范围32>到CUCM。您可以选择SIP服务器组或静态IP，以便呼叫路由到特定CUCM服务器。

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:

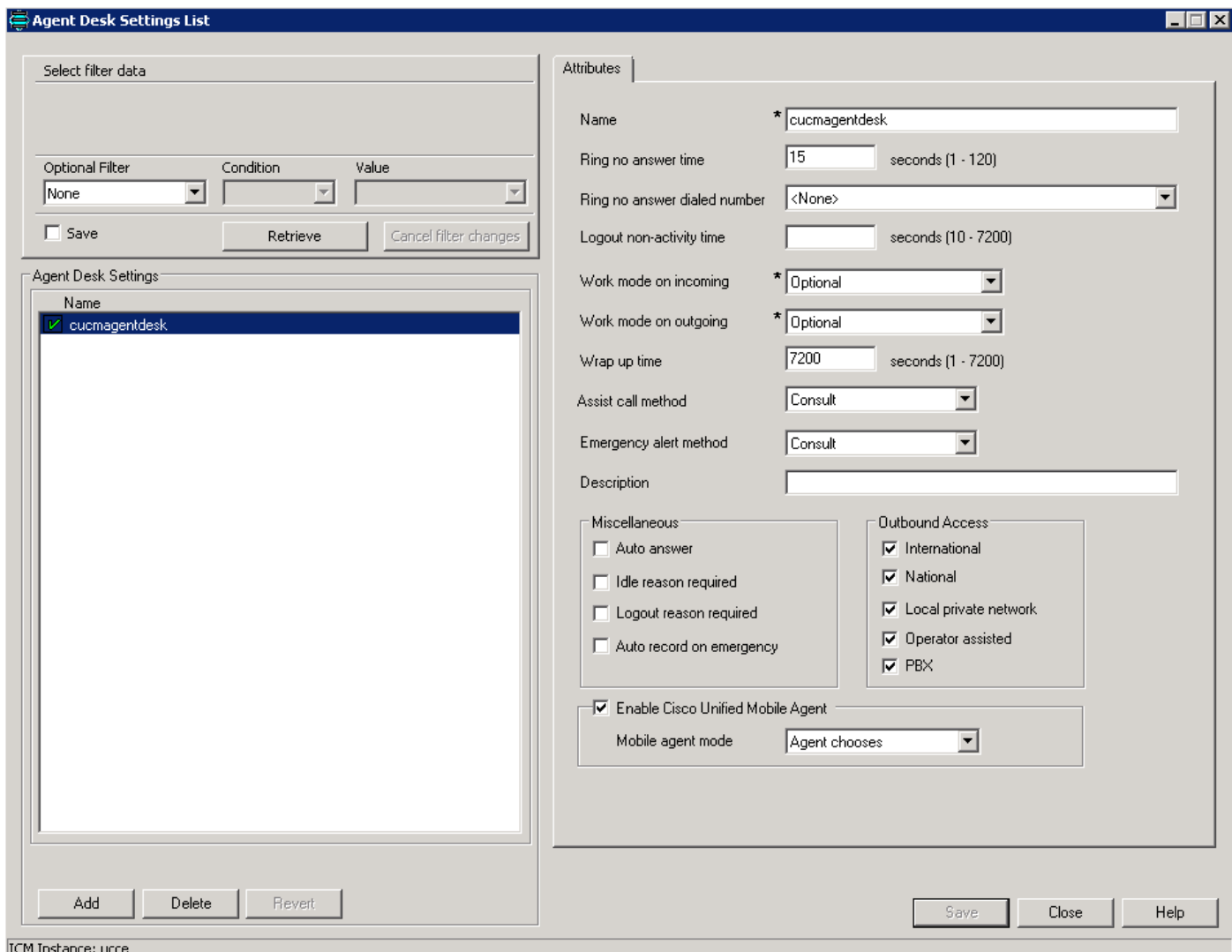
Enable RNA Timeout for Outbound Calls:

Timeout: * seconds

Enable Custom Ringtone:

Enable Post Call Survey for Incoming Calls:

步骤 3：在“座席台设置”上启用Mobile Agent。另请选择Mobile Agent Mode，如图所示。Click Save.



步骤4.在PG上运行CTI OS设置，并启用Mobile Agent和Mode，如图所示。

Peripheral Identifier

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

注意：座席在登录时使用的呼叫传送模式必须与座席台设置模式匹配

注意：如果使用SIP中继，则必须配置MTP。如果您使用TDM中继来与服务提供商交互，则也适用。移动代理不能使用带编解码器通过的MTP。配置MTP时，必须选择No pass through。移动代理不支持KPML。

步骤5.启用连接音（仅限固定连接）：

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

要启用此功能，请将其设置为1并循环PG

验证

参阅本部分来确认配置是否正常运行

- 通过两种模式逐一登录代理 (Instrument是LCP DN)。
- 在按呼叫模式呼叫中，当队列中有呼叫时，座席将在其PSTN电话上接收新呼叫。
- 在固定连接模式下，当座席登录并准备就绪后，座席的PSTN电话即会收到呼叫，座席听到MOH。一旦队列中有呼叫，座席就会收到提示音，并收到呼叫。

故障排除

本部分提供了可用于对配置进行故障排除的信息。

问题1.呼叫无法到达座席移动电话，因此座席登录失败。

您必须确保呼叫从RCP成功路由到出口SIP中继，以用于下一跳。

如果呼叫未成功连接，则代理登录失败。

问题2：座席接听呼叫后，即会在座席移动电话上掉话。

确保已相应地分配出口MTP资源。由于RCP呼叫在被取消保持时必须被固定到MTP，因此可能会看到呼叫丢弃行为。

问题3.移动座席呼叫无音频

确保入口MTP和出口MTP (如果调用) 能够分配资源和协商媒体。