

在Finesse上為傳入呼叫配置基於選擇的工作流

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[設定](#)

[組態](#)

[CUCM配置](#)

[MediaSense配置](#)

[UCCX指令碼配置](#)

[Finesse管理配置](#)

[驗證](#)

[案例 1.來電錄音](#)

[方案2出站呼叫未記錄](#)

[疑難排解](#)

簡介

本文檔介紹如何配置Finesse工作流程以記錄對MediaSense的入站呼叫。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 帶錄製許可證的Cisco Unified Contact Center Express(UCCX)
- Finesse
- MediaSense
- 思科整合通訊管理員(CUCM)

採用元件

- UCCX 10.6
- CUCM 10.5
- MediaSense 11.0
- Cisco Unified CCX編輯器

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 (預設) 的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

設定

組態

CUCM配置

步驟1. 導航到 Device > Device Settings > SIP Profile

- 選擇Add New
- 提供名稱：MediaSense11
- 在SIP Options Ping: Enable OPTIONS Ping下，監控服務型別為None (預設) 的中繼的目標狀態

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

步驟2. 在Unified CM管理>新增新中，導航至選擇裝置>中繼

- 中繼型別：SIP中繼
- 裝置協定：SIP
- 選擇Run On All Active Unified CM Nodes單選按鈕
- 在SIP Information Destination Address下，輸入預設值為5060的MediaSense IP地址

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 >

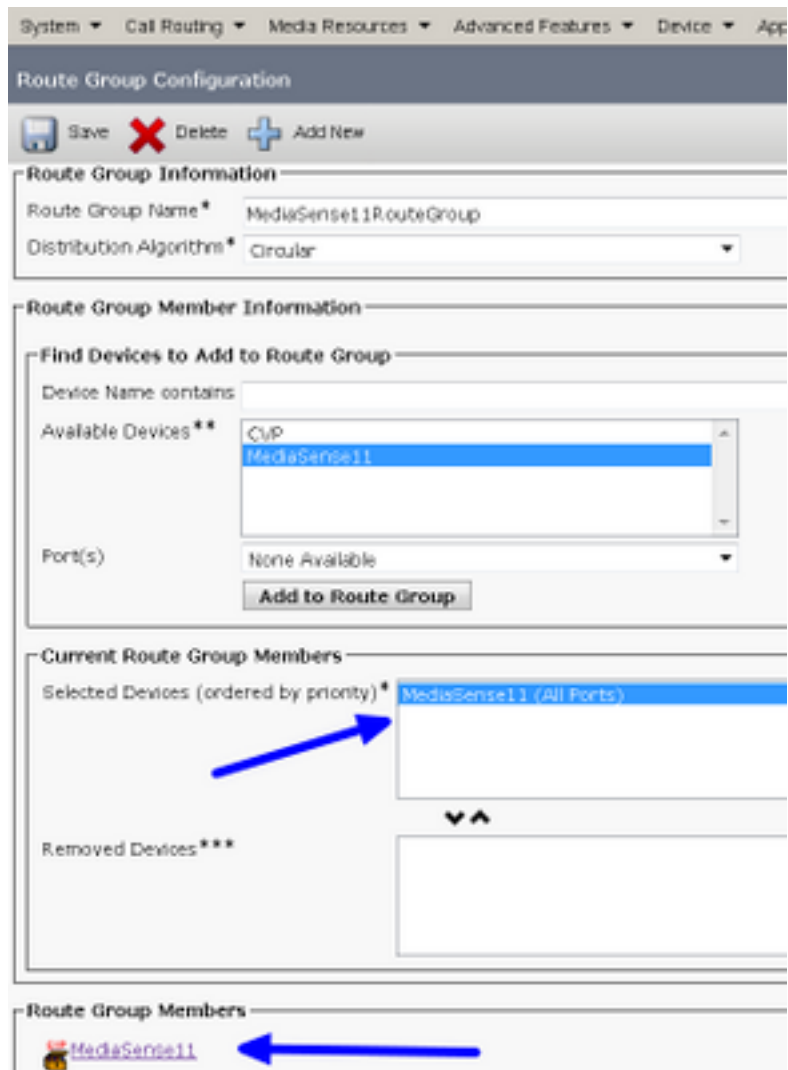
SIP Profile* Mediasense11 [View Details](#)

DTMF Signaling Method* No Preference

- SIP中繼安全配置檔案:非安全SIP中繼配置檔案
- SIP配置檔案:MediaSense11

步驟3. 導航至呼叫路由>路由/專線>路由組

- 新增新的
- 為其指定名稱：MediaSense11RouteGroup
- 將MediaSense11新增到當前路由組成員下的選定裝置



步驟4.在Unified CM管理中導航至Call Routing > Route/Hunt > Route List

- 新增名稱RouteListMediaSense11
- 在Route List Member Information > Selected Groups add: MediaSense11RouteGroup下
- 選擇「在所有活動的Unified CM節點上運行」單選按鈕。

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](#)

步驟5. 導航至呼叫路由>路由/專線>路由模式

- 新增路由模式：5111
- 為記錄配置檔案建立路由模式時，不要包含任何萬用字元

Route Pattern Configuration

Save ✖ Delete Copy + Add New

Status

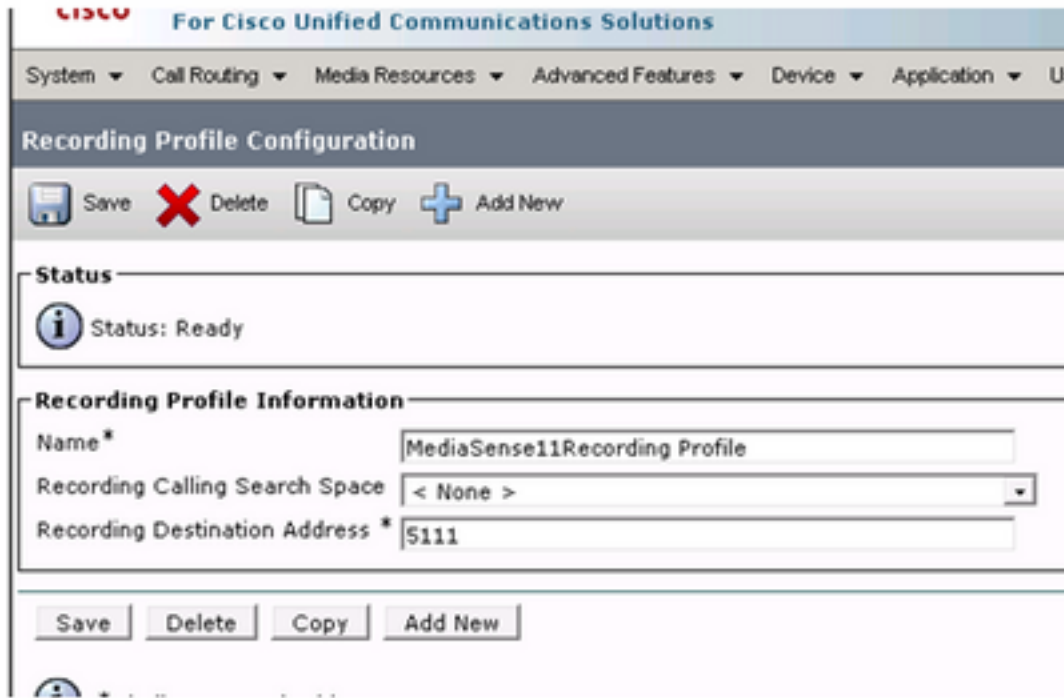
Status: Ready

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

步驟6. 導航到 Device > Device Settings > Recording Profile

- 提供名稱MediaSense11錄製配置檔案
- 記錄目標地址為5111



步驟7. 導航裝置>電話

- 選擇電話
- 查詢此的內建網橋配置，然後選擇On
- 訪問要記錄的線路的「目錄號碼配置」頁
- 錄音選項：已啟用選擇性呼叫錄音
- 錄製配置檔案：MediaSense11錄製配置檔案
- 錄製媒體源：首選電話

注意：需要對所有要記錄的座席完成步驟7。

步驟8. 導航使用者管理>應用程式使用者

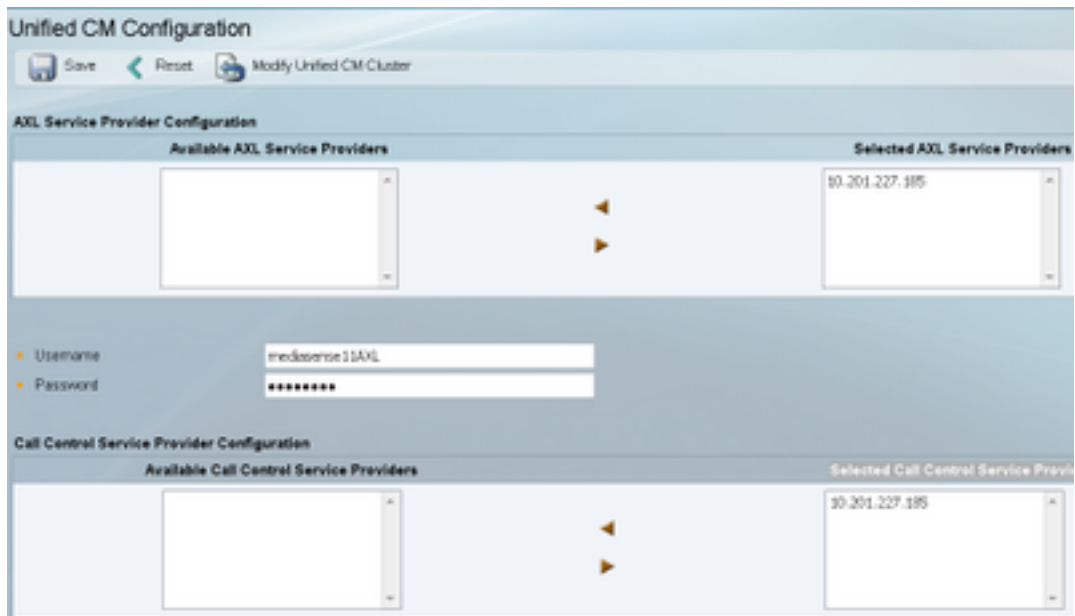
- 新增新的
- 提供名稱：MediaSense11AXL

提示：此時，如果您撥打5111，您聽到它響過一次，則您會聽到靜音。這表示您可以轉到MediaSense配置

MediaSense配置

步驟1. 登入到Cisco MediaSense管理

- <https://FQDN/oraadmin/Welcome.do>
- 導航到Administrator > CM Configuration
- 將Callmanager新增到選定的AXL服務提供程式和選定的呼叫控制服務提供程式
- 提供在CUCM中建立的應用程式使用者的使用者名稱和密碼



步驟2.選擇頁籤Cisco Finesse Administration

- 輸入主Cisco Finesse Server IP或主機名
- 輸入輔助Cisco Finesse伺服器IP或主機名

步驟3.導航到MediaSense API使用者配置

- 輸入訪問MediaSense搜尋和管理錄製的使用者

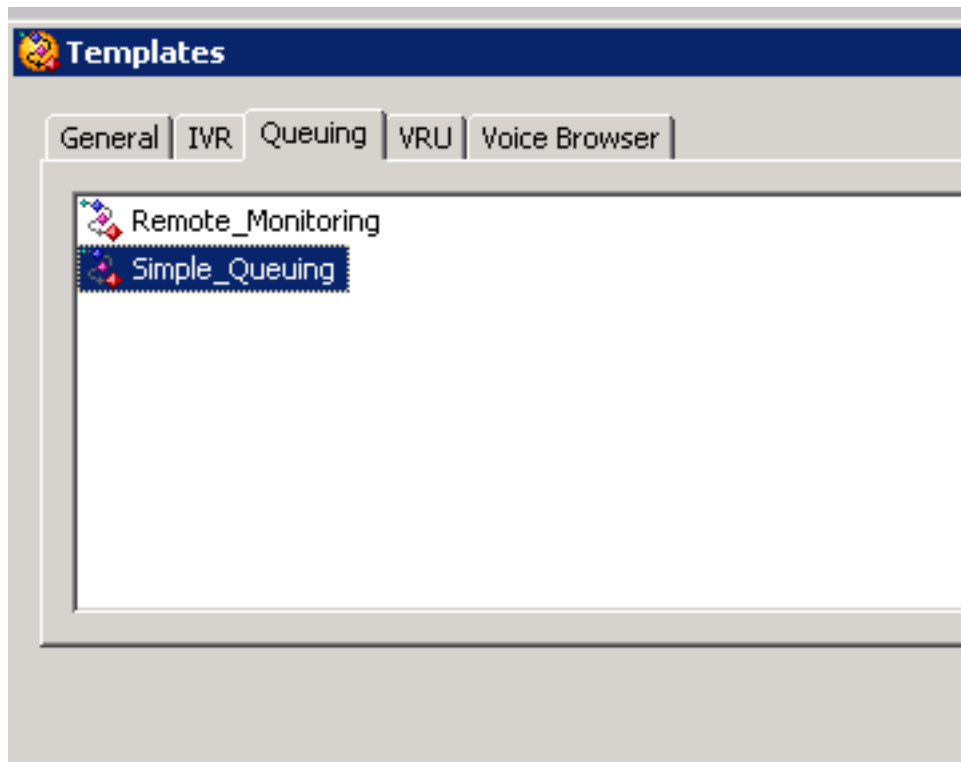
步驟4.導航至來電配置

- 新增新的
- 在rule下，新增CUCM的IP地址，並將Action設定為Record Audio Only

UCCX指令碼配置

步驟1.開啟Cisco Unified CCX Editor應用程式

- 檔案>新建>選擇「隊列」頁籤>選擇Simple_Queueing



步驟2. 建立名為Calltype的變數

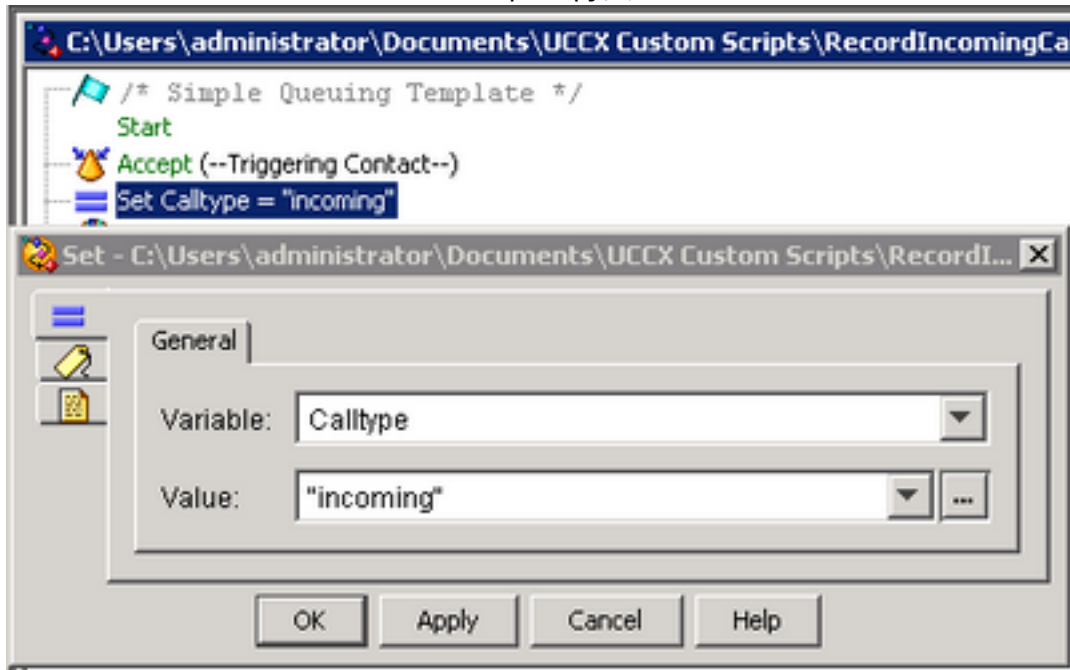
- 型別：字串
- 名稱：Calltype
-

值：使用引號，如圖所示

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	

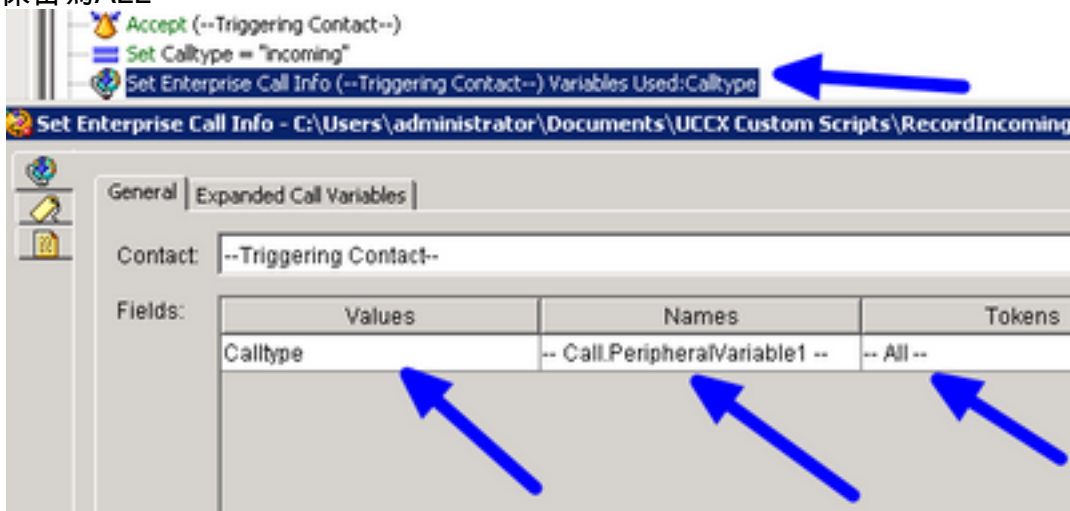
步驟3. 在Accept Step下新增Set

- 在「常規」頁籤下可以找到「集」
- 變數： Calltype
- 值： 傳入

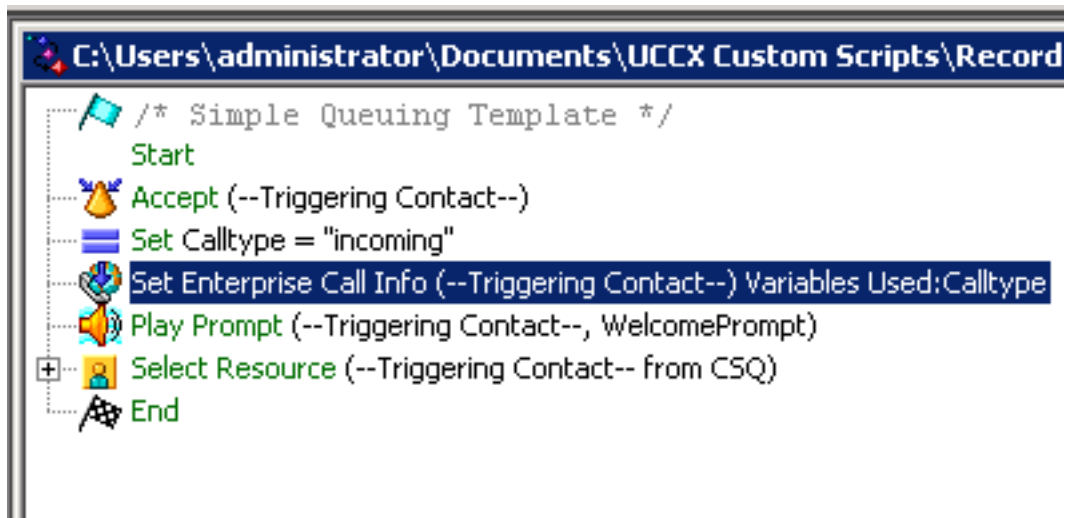


步驟4. 在Set Calltype = incoming下新增Set Enterprise Call Info步驟

- 可在「呼叫聯絡人」頁籤下找到「設定企業呼叫資訊」
- 按一下右鍵Set Enterprise Call Info > Properties
- 值： Calltype
- 名稱： Call.PeripheralVariable1
- 令牌： 保留為ALL



步驟5. 整個演示指令碼如下所示：



Finesse管理配置

步驟1. 導航至Finesse Administration: https://FQDN或IP address:8445/cfadmin/container/?locale=en_US

步驟2. 導航到Call Variables頁籤。

- 在「呼叫正文左側列佈局」下，將「顯示名稱」設定為等於Calltype。將變數設定為等於callVariable1。
- 確保callVariable1僅分配一次，且必須分配給Calltype

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

步驟3. 導航到「 workflow 」頁籤

- 在「Manage Workflow Actions (管理工作流操作) 」下選擇「New (新建) 」
- 新增如下圖所示的引數。
- URL必須相等

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

- 正文必須具有以下代碼：

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

Edit Action

Name

Type

Handled by

Method

Location

Content Type

URL

Body

```
<Dialog>
  <requestedAction>START_RECORDING</requestedAction>
  <targetMediaAddress> extension ✖ </targetMediaAddress>
</Dialog>
```

Preview

Sample Data

dialogId

extension

URL

Body

```
<Dialog>
  <requestedAction>START_RECORDING</requestedAction>
  <targetMediaAddress></targetMediaAddress>
</Dialog>
```

步驟4. 導航到「 workflow 」頁籤

- 在 **Manage Workflows** 下，選擇 **New**
- 何時執行操作需要等於應答呼叫時
- 如果滿足所有條件，如何應用需要相等的條件
- 此處 `callVariable1 + 等於 + 傳入`
- 選擇您在「管理工作流操作」下建立的工作流

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

步驟5.定位至「小組資源」標籤

- 選擇僅需要記錄入站呼叫而非出站呼叫的團隊
- 選擇「工作流」頁籤
- 新增在步驟4中建立的工作流

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

↑

↓

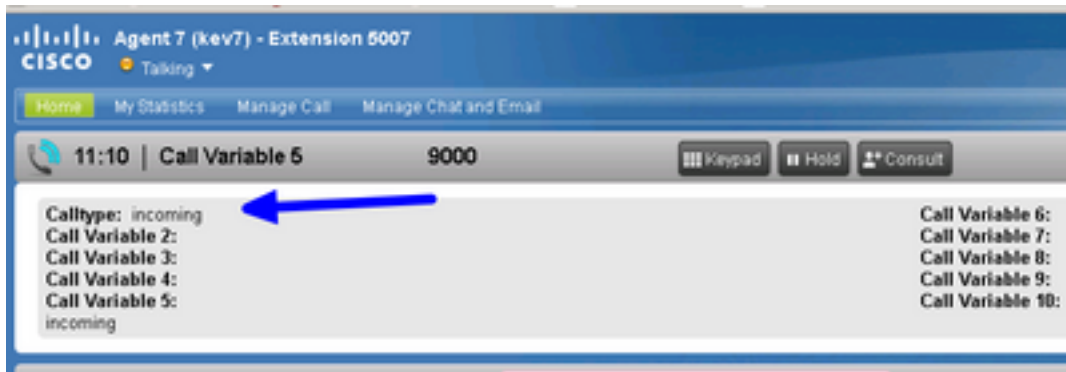
驗證

- 代理使用者：kev7
- 座席分機：5007
- CTI路由點：8460
- 非代理擴展DN:9000

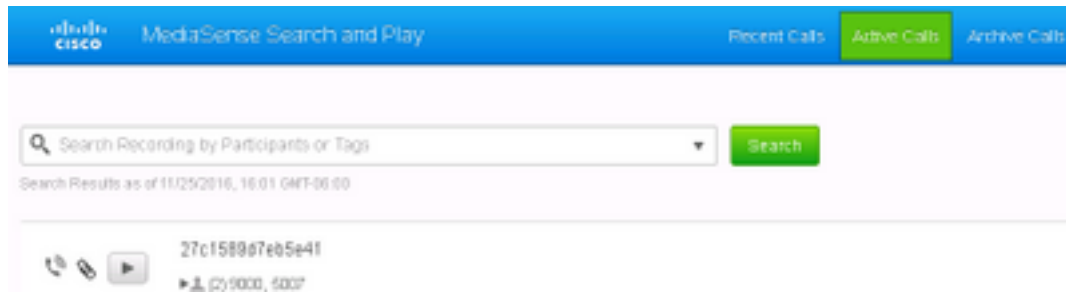
案例 1.來電錄音

電話9000撥打CTI路由點8460 >分機號為5007的座席7應答呼叫。由於呼叫通過指令碼到達，而 Calltype等於呼入，因此MSrecordings工作流發起並由MediaSense記錄該呼叫。

1.該圖顯示Calltype等於傳入的



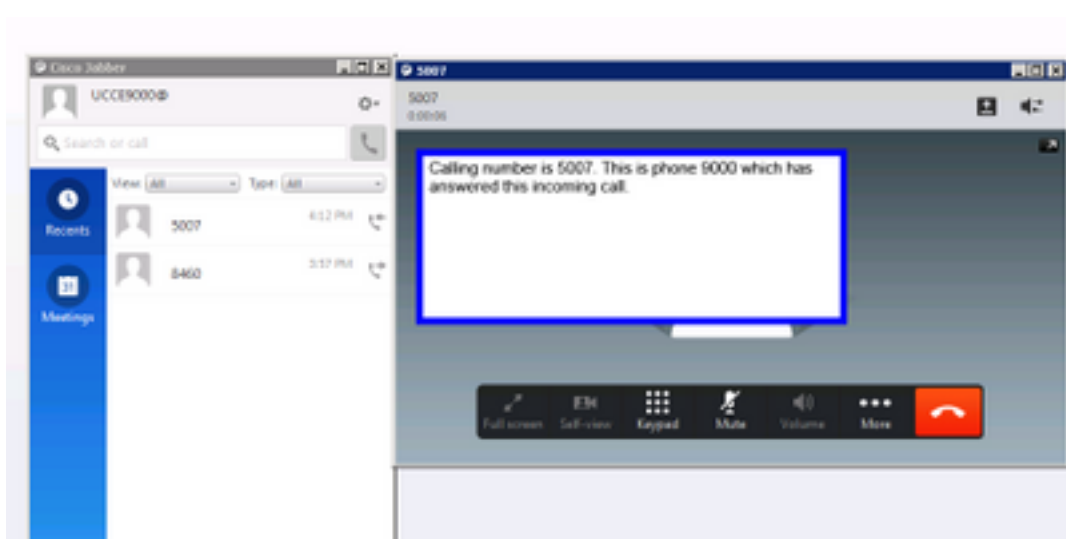
2. MediaSense中的活動錄音顯示當前錄製的呼叫



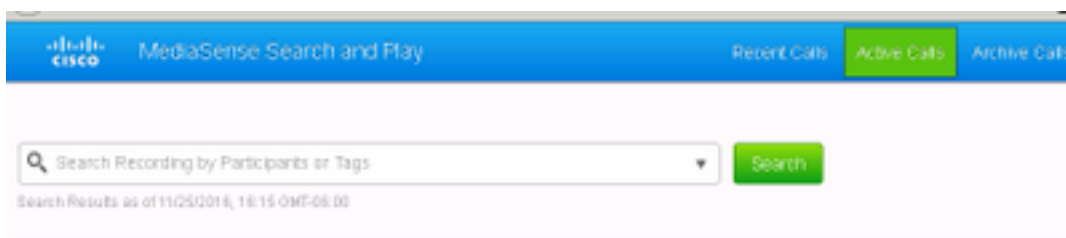
方案2出站呼叫未記錄

未記錄來自座席kev7的出站呼叫。僅當代理不呼叫CTI路由點8460時才如此。

1. 具有分機5007的座席kev7直接呼叫DN 9000



2. MediaSense中的「活動呼叫」為空



疑難排解

1. 啟用永續性日誌記錄。

- 導航至：<https://FQDN:8445/desktop/locallog>
- 選擇**使用永續性日誌記錄登入**
- 重現呼入或撥出呼叫。
- 再次輸入<https://FQDN:8445/desktop/locallog>。
- 使用永續性案頭日誌搜尋建立的工作流。
- 如果使用早期提供SIP INVITE，您可以在「搜尋和播放」頁面中看到此**ERROR: Zero Size Tracks**。在CUCM上的SIP配置檔案中禁用語音和影片呼叫的Early Offer支援以解決此問題。

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。