

# 在UCCE上配置移動代理

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[設定](#)

[在CUCM中新增LCP \(本地CTI埠\) 和RCP \(遠端CTI埠\) 埠  
為移動代理配置UCCE/CVP](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

## 簡介

本文檔介紹如何在Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)上配置和驗證Mobile Agent功能。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 思科客戶語音門戶(CVP)撥號方案配置
- 思科智慧客服管理(ICM)組態管理員
- Cisco Unified Communications Manager(CUCM)撥號計畫和電話配置
- UCCE外圍網關(PG)上的思科電腦電話整合對象伺服器(CTI OS)設定

### 採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

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

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，請確保您瞭解任何組態變更的潛在影響。

# 設定

## 在CUCM中新增LCP (本地CTI埠) 和RCP (遠端CTI埠) 埠

步驟1.在CUCM中建立LCP和RCP埠。

雖然不是必需的，但為了獲得最佳實踐，請使用以下命名約定：

對於本地CTI埠池名稱，請以LCPxxxxFyyyy格式配置名稱，其中LCP標識本地CTI埠池，xxxx是Unified CM PIM的外圍裝置ID，yyyy是本地CTI埠編號。範例：LCP5000F0000表示CTI埠：0位於外圍裝置ID為5000的Unified CM PIM的本地CTI埠池中。

對於網路CTI埠池名稱，請使用相同的格式，但將RCP替換為前三個字元。

**附註：**雖然不需要命名約定，但標識Unified CM PIM外設ID和CTI埠的子字串必須匹配每個本地/網路對。

步驟2.將目錄編號(DN)新增到LCP/RCP埠並將其與PGuser相關聯。確保Max Number of Calls和Busy Trigger分別設定為2和1。

如實驗室中的影象所示：

	<a href="#">LCP5000F0000</a>	<a href="#">Default</a>	SCCP	Registered with 10.201.207.35
	<a href="#">LCP5000F0001</a>	<a href="#">Default</a>	SCCP	Registered with 10.201.207.35
	<a href="#">RCP5000F0000</a>	<a href="#">Default</a>	SCCP	Registered with 10.201.207.35
	<a href="#">RCP5000F0001</a>	<a href="#">Default</a>	SCCP	Registered with 10.201.207.35

**附註：**如果呼叫者在移動座席保留呼叫時必須聽到音樂，則必須將保留音樂(MoH)資源分配給連線到呼叫者的入口語音網關或中繼(就像使用傳統座席時一樣的)。在這種情況下，在本地CTI埠配置中指定使用者或網路音訊源。同樣，如果當代理處於保持狀態時移動代理必須聽到音樂，則必須向連線到移動代理的輸入語音網關或中繼分配MoH資源。在這種情況下，會在遠端CTI埠配置上指定使用者或網路音訊源。

步驟3.如果預計座席在固定連線中保持登入狀態超過12小時(預設值)，請確保CUCM CallManager服務引數中的此引數已增加或禁用。將零設定為禁用它。按一下「儲存」。

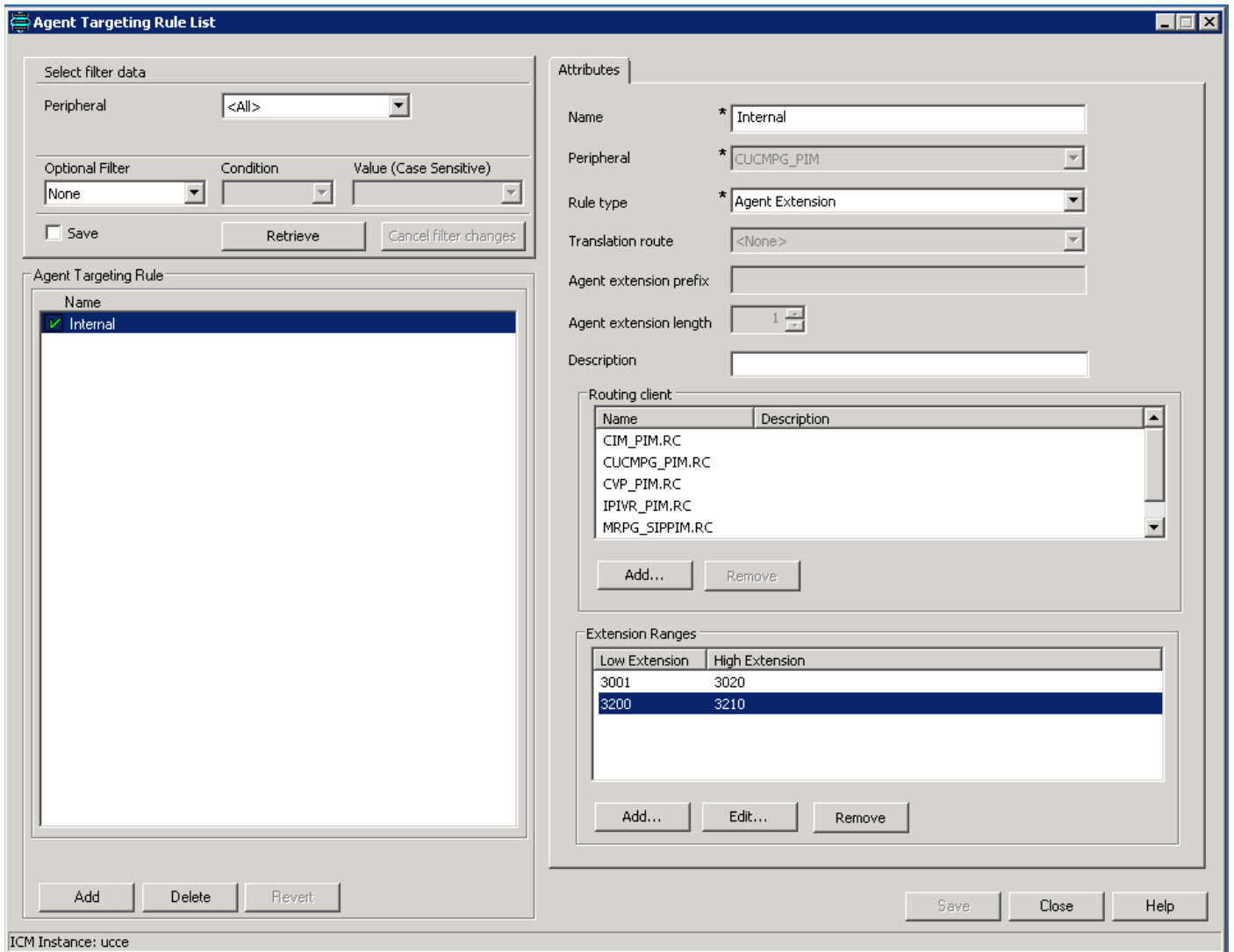
預設值，如下圖所示。

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

## 為移動代理配置UCCE/CVP

步驟1.

為LCP/RCP埠的DN範圍建立代理目標規則，如下圖所示。



步驟2.在CVP操作、管理、維護、調配(OAMP)控制檯中建立LCP埠的撥號號碼模式，如下圖所示。

範例：路由範圍32>至CUCM。您可以選擇SIP伺服器組或靜態IP來將呼叫路由到特定CUCM伺服器

。

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: \* 32&gt;

Description: LCP DN Pattern

Dialed Number Pattern Types <sup>1</sup>

Enable Local Static Route:

Route to Device: - Select Device -

Route to SIP Server Group: - Select SIP Server Group -

IP Address/Hostname/Server Group Name: \* 10.201.207.35

Enable Send Calls To Originator:

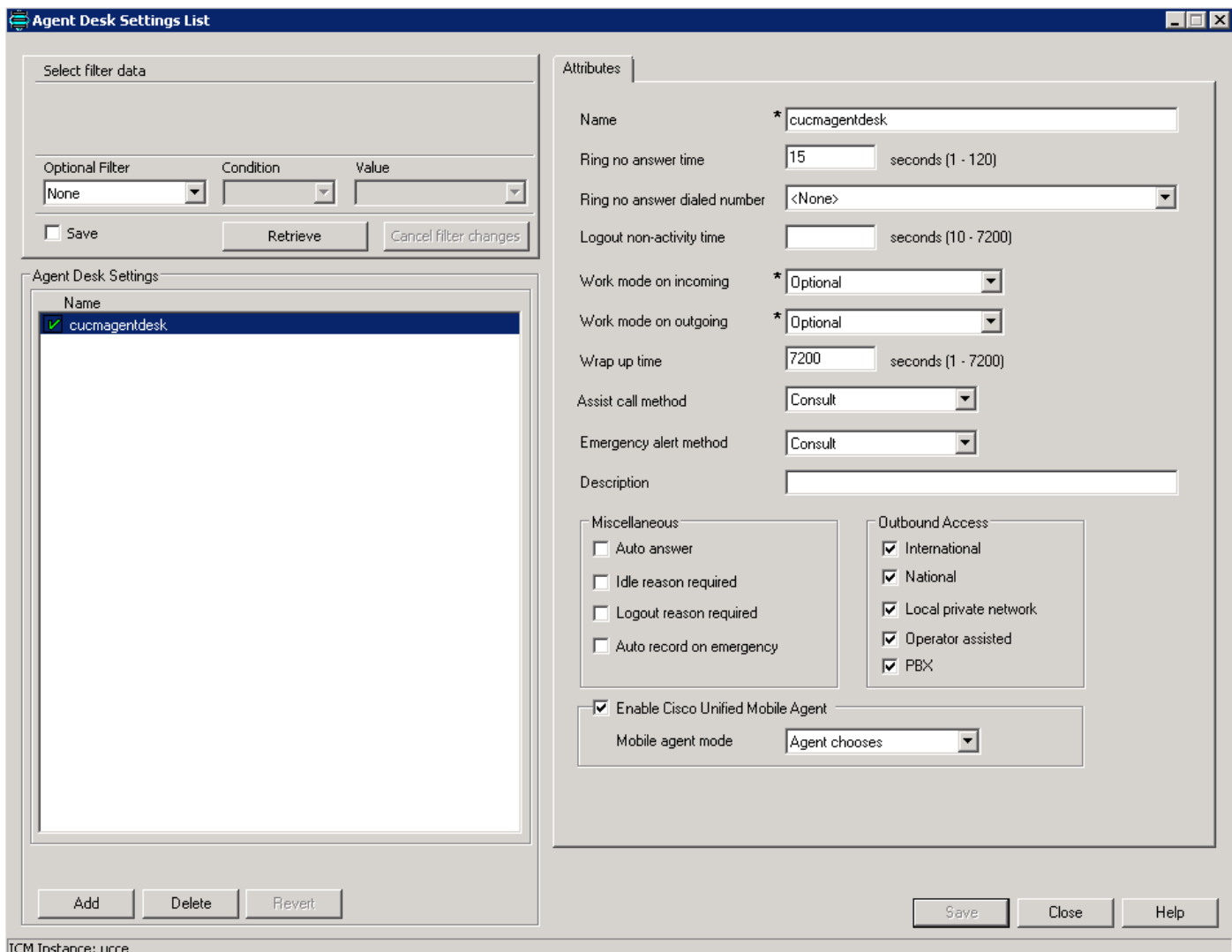
Enable RNA Timeout for Outbound Calls:

Timeout: \* 15 seconds

Enable Custom Ringtone:

Enable Post Call Survey for Incoming Calls:

步驟3:在代理案頭設定上啟用移動代理。同時選擇Mobile Agent Mode，如下圖所示。按一下「Save」。



步驟4.在PG上運行CTI OS設定，並啟用Mobile Agent和Mode，如下圖所示。

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

**附註：**座席在登入時使用的呼叫傳遞模式必須與座席工作台設定模式匹配

**附註：**如果使用SIP中繼，則必須配置MTP。如果您使用TDM中繼與服務提供商進行互動，這也適用。Mobile Agent無法使用具有編解碼器傳遞的MTP。配置MTP時，必須選擇No pass through。移動代理不支援KPML。

步驟5.啟用連線音（僅限固定連線）：

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<例項名稱>\PG1A\PG\CurrentVersion\JGWS\jgw1\JGWData\Config\PlayMAConnectTone

若要啟用此功能，請將其設定為1並循環PG

## 驗證

使用本節內容，確認您的組態是否正常運作

- 通過兩種模式逐一登入代理 ( Instrument是LCP DN )。
- 在通過呼叫模式進行呼叫時，當隊列中存在呼叫時，座席在其PSTN電話上接收新呼叫。
- 在固定連線模式下，一旦座席登入並準備就緒，座席的PSTN電話就會收到呼叫，座席將聽到MOH。只要隊列中有一個呼叫，座席就會聽到提示音，然後他們就會接到該呼叫。

## 疑難排解

本節提供的資訊可用於對組態進行疑難排解。

問題1.呼叫未到達座席行動電話，因此座席登入失敗。

您必須確保呼叫成功從RCP路由到下一跳的輸出SIP中繼。

如果呼叫未成功連線，則代理登入失敗。

問題2.一旦座席接聽呼叫，座席行動電話上的呼叫就會中斷。

確保相應地分配出口MTP資源。由於RCP呼叫在解除保持期間必須固定到MTP，因此可能會看到呼叫丟棄行為。

問題3.移動座席呼叫無音訊

確保輸入MTP和輸出MTP ( 如果已呼叫 ) 能夠分配資源和協商介質。