

Configurer l'agent mobile sur UCCE

Contenu

- [Introduction](#)
- [Conditions préalables](#)
- [Conditions requises](#)
- [Components Used](#)
- [Configuration](#)
- [Ajouter des ports LCP \(Local CTI Port\) et RCP \(Remote CTI Port\) dans CUCM](#)
- [Configurer UCCE/CVP pour agent mobile](#)
- [Vérification](#)
- [Dépannage](#)

Introduction

Ce document décrit comment configurer et vérifier la fonctionnalité Mobile Agent sur Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Configuration du plan de numérotation Cisco Customer Voice Portal (CVP)
- Gestionnaire de configuration de Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Plan de numérotation et configuration du téléphone de Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- Configuration du serveur d'objets d'intégration de téléphonie informatique Cisco (CTI OS) sur la passerelle d'accès aux périphériques UCCE (PG)

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- 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. Si votre réseau

est actif, assurez-vous de bien comprendre l'impact potentiel de toute modification de configuration.

Configuration

Ajouter des ports LCP (Local CTI Port) et RCP (Remote CTI Port) dans CUCM

Étape 1. Créez des ports LCP et RCP dans CUCM.

Bien que cela ne soit pas nécessaire, pour les meilleures pratiques, utilisez cette convention d'attribution de noms :

Pour un nom de pool de ports CTI locaux, configurez un nom au format LCPxxxxFyyy, où LCP identifie un pool de ports CTI locaux, xxxx est l'ID de périphérique du PIM Unified CM et yyy est le nombre de ports CTI locaux. Exemple : LCP5000F0000 représente le port CTI : 0 dans un pool de ports CTI locaux pour le PIM Unified CM avec l'ID de périphérique 5000.

Pour un nom de pool de ports CTI réseau, utilisez le même format, sauf remplacer RCP par les trois premiers caractères.

Note: Bien que vous n'ayez pas besoin d'une convention d'attribution de noms, les sous-chaînes identifiant l'ID de périphérique PIM Unified CM et le port CTI doivent correspondre pour chaque paire locale/réseau.

Étape 2. Ajoutez **des numéros de répertoire** aux ports LCP/RCP et associez-les à l'**utilisateur PG**. Assurez-vous que le **nombre maximal d'appels** et le **déclencheur occupé** sont définis sur 2 et 1 respectivement.

Comme le montre l'image des travaux pratiques :

	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: Si un appelant doit entendre de la musique lorsqu'un agent mobile met l'appelant en attente, vous devez affecter des ressources d'attente musicale à la passerelle vocale d'entrée ou à la liaison connectée à l'*appelant* (comme vous le faites avec les agents traditionnels). Dans ce cas, la source audio de l'utilisateur ou du réseau est spécifiée dans la configuration du port CTI local. De même, si un agent mobile doit entendre de la musique lorsque l'agent est mis en attente, vous devez affecter des ressources de musique d'attente à la passerelle vocale d'entrée ou à la liaison connectée à l'*agent mobile*. Dans ce cas, la source audio de l'utilisateur ou du réseau est spécifiée dans la configuration du port CTI distant.

Étape 3. Si les agents sont censés rester connectés pendant plus de 12 heures dans la connexion

Nail (par défaut), assurez-vous que ce paramètre dans les **paramètres du service CallManager de CUCM** est augmenté ou désactivé. Mettez zéro afin de le désactiver. **Click Save**.

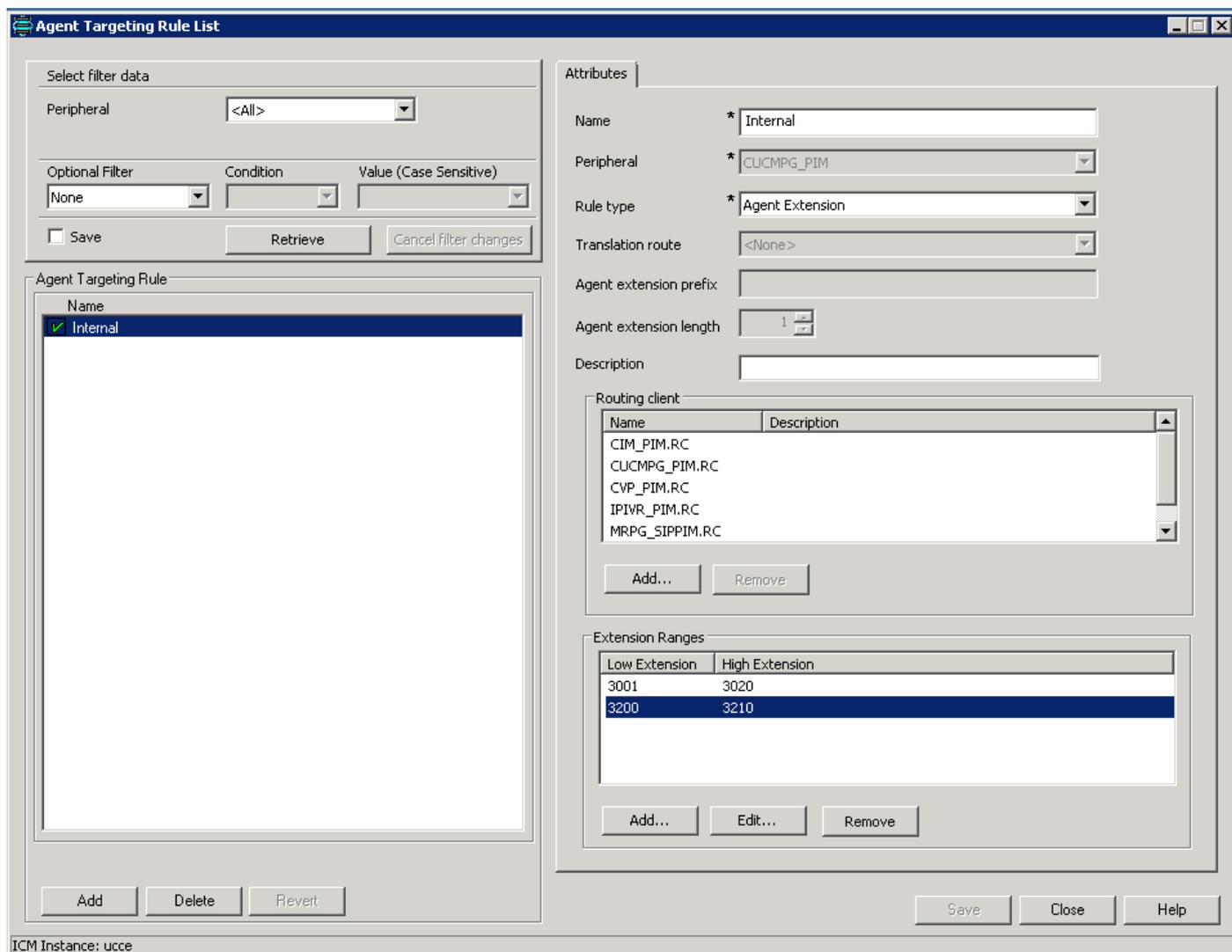
Valeur par défaut telle qu'elle apparaît dans l'image ci-dessous.

Maximum Call Duration Timer * 720 720

Configurer UCCE/CVP pour agent mobile

Étape 1.

Créez des règles de ciblage d'agent pour la plage DN des ports LCP/RCP comme le montre l'image.



Étape 2. Créer des **modèles de numéros composés** pour les ports LCP dans la console d'exploitation, d'administration, de maintenance, de provisionnement (OAMP) CVP, comme illustré dans l'image.

Exemple : Plage de routage 32> vers CUCM. Vous pouvez sélectionner un groupe de serveurs SIP ou une adresse IP statique pour le routage des appels vers un serveur CUCM spécifique.

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:

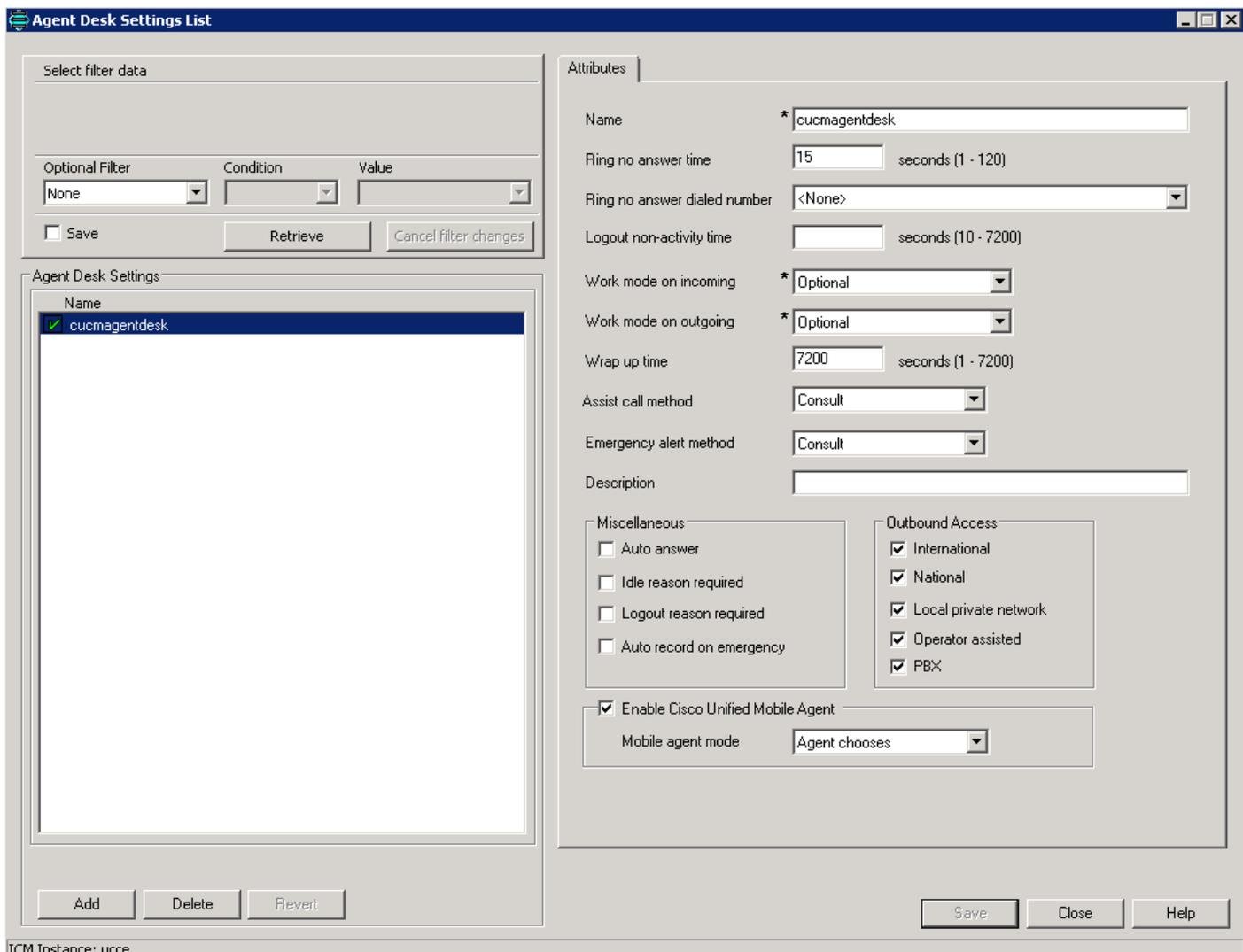
Enable RNA Timeout for Outbound Calls:

Timeout: * seconds

Enable Custom Ringtone:

Enable Post Call Survey for Incoming Calls:

Étape 3 : Activer l'agent mobile sur **les paramètres du bureau d'agent**. Sélectionnez également **Mobile Agent Mode** comme indiqué dans l'image. **Click Save**.



Étape 4. Exécutez la **configuration CTI OS** sur PG et Enable Mobile Agent et le **mode** sélectionné comme illustré dans l'image.

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: Le mode de remise des appels utilisé par l'agent lors de la connexion doit correspondre au mode de paramétrage du bureau de l'agent

Note: Si vous utilisez des liaisons SIP, vous devez configurer des MTP. Cela s'applique également si vous utilisez des liaisons TDM, afin d'interagir avec les fournisseurs de services. Mobile Agent ne peut pas utiliser un MTP avec passage de codec. Lorsque vous configurez le MTP, vous devez sélectionner No Pass through (Pas de transfert). KPML n'est pas pris en charge avec Mobile Agent.

Étape 5. Activer la tonalité de connexion (connexion non connectée uniquement) :

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

Afin d'activer ceci, réglez-le sur 1 et faites tourner PG

Vérification

Utilisez cette section pour confirmer que votre configuration fonctionne correctement

- Connectez-vous à l'agent via les deux modes un par un (Instrument est le DN LCP).
- En mode appel par appel, lorsqu'un appel est en file d'attente, les agents reçoivent un nouvel appel sur leur téléphone RTPC.
- En mode de connexion clouée, dès que l'agent se connecte et se prépare, le téléphone RTPC de l'agent reçoit un appel et l'agent entend l'attente musicale. Dès qu'un appel est en file d'attente, les agents reçoivent une tonalité et reçoivent l'appel.

Dépannage

Cette section fournit des informations que vous pouvez utiliser pour dépanner votre configuration.

Problème 1. Les appels n'atteignent pas le téléphone mobile de l'agent et, par conséquent, la connexion de l'agent échoue.

Vous devez vous assurer que les appels sont acheminés de RCP vers la ligne principale SIP de sortie pour le saut suivant.

Si l'appel ne se connecte pas correctement, la connexion de l'agent échoue.

Problème 2. L'appel est abandonné sur le téléphone mobile de l'agent dès que l'agent prend l'appel.

Assurez-vous que les ressources MTP de sortie sont allouées en conséquence. Comme l'appel RCP doit être épinglé vers un MTP pendant qu'il est mis hors attente, le comportement de la suppression d'appel peut être observé.

Problème 3. Pas d'audio sur les appels d'agent mobile

S'assurer que le MTP d'entrée et le MTP de sortie, s'ils sont appelés, sont en mesure d'allouer des ressources et de négocier les supports.