

Configura flusso di lavoro basato su selettivo per le chiamate in arrivo su Finesse

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Configurazione](#)

[Configurazioni](#)

[Configurazione CUCM](#)

[Configurazione MediaSense](#)

[Configurazione script UCCX](#)

[Configurazione di Finesse Administration](#)

[Verifica](#)

[Scenario 1. La chiamata in arrivo non registra](#)

[La chiamata in uscita dello scenario 2 non registra](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come configurare un flusso di lavoro Finesse per registrare le chiamate in ingresso a MediaSense.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) con registrazione delle licenze
- Finesse
- Sensore multimediale
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

Componenti usati

- UCCX 10.6
- CUCM 10.5
- MediaSense 11.0
- Cisco Unified CCX Editor

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata

ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Configurazione

Configurazioni

Configurazione CUCM

Passaggio 1. Selezionare **Dispositivo > Impostazioni dispositivo > Profilo SIP**

- Selezionare **Aggiungi nuovo**
- Specificare un nome: **MediaSense11**
- In **SIP Options Ping**: **abilita OPTIONS Ping per monitorare lo stato di destinazione dei trunk con tipo di servizio Nessuno (predefinito)**

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

Passaggio 2. Passare a **Seleziona dispositivo > Trunk in Amministrazione CM unificata > Aggiungi nuovo**

- Tipo di trunk: **SIP Trunk**
- Protocollo dispositivo: **SIP**
- Selezionare il **pulsante di opzione Esegui su tutti i nodi CM unificati attivi**
- In **Informazioni SIP Indirizzo destinazione**, immettere l'indirizzo IP di MediaSense con il valore predefinito 5060

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](#)

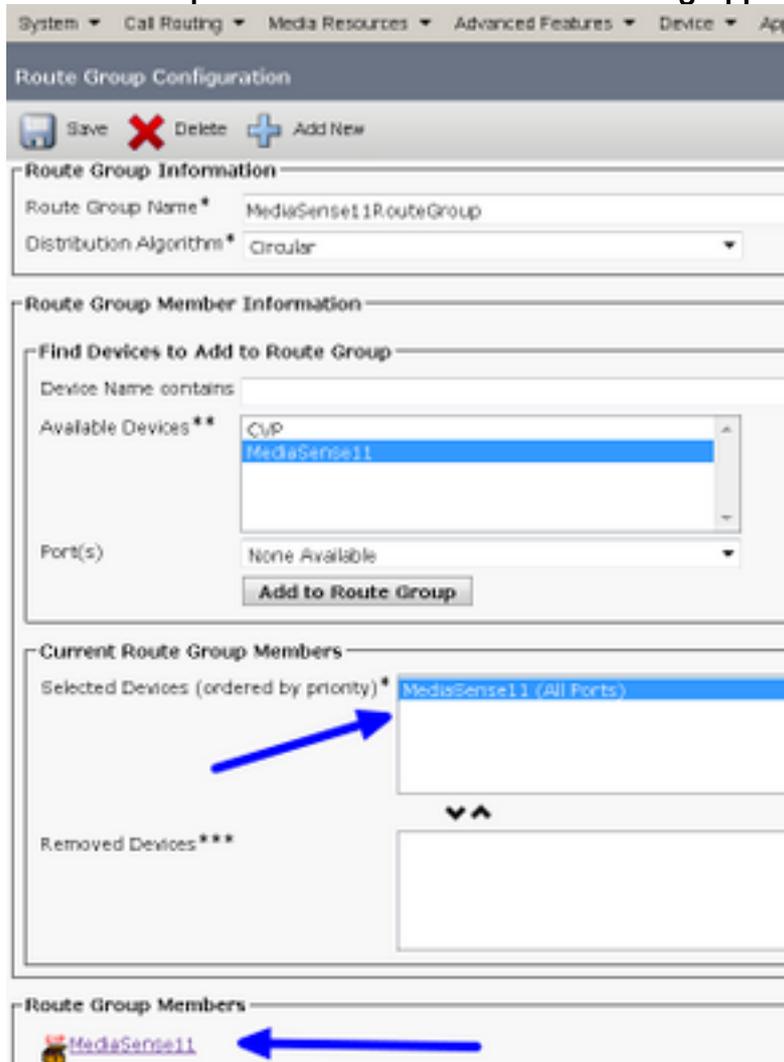
DTMF Signaling Method* No Preference

- Profilo di sicurezza trunk SIP: **profilo trunk SIP non sicuro**
- Profilo SIP: **SensoreMedia11**

Passaggio 3. Passare a **Instradamento chiamate > Instradamento/ricerca > Gruppo di cicli di**

lavorazione

- Aggiungi nuovo
- Assegnare un nome: MediaSense11RouteGroup
- Aggiungi MediaSense11 ai dispositivi selezionati nei membri del gruppo di route corrente



Passaggio 4. Passare a Instradamento chiamate > Instradamento/ricerca > Elenco instradamenti in Amministrazione CM unificata

- Aggiungi nome RouteListMediaSense11
- In Informazioni membro lista route > Gruppi selezionati aggiungere: MediaSense11RouteGroup
- Selezionare il pulsante di opzione Esegui su tutti i nodi CM unificati attivi.

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](#)

Passaggio 5. Passare a **Instradamento chiamata > Instradamento/ricerca > Modello ciclo**

- Aggiungi modello di route: 5111
- Non includere caratteri jolly quando si creano modelli di percorso per il profilo di registrazione

Route Pattern Configuration

Save Delete Copy Add New

Status

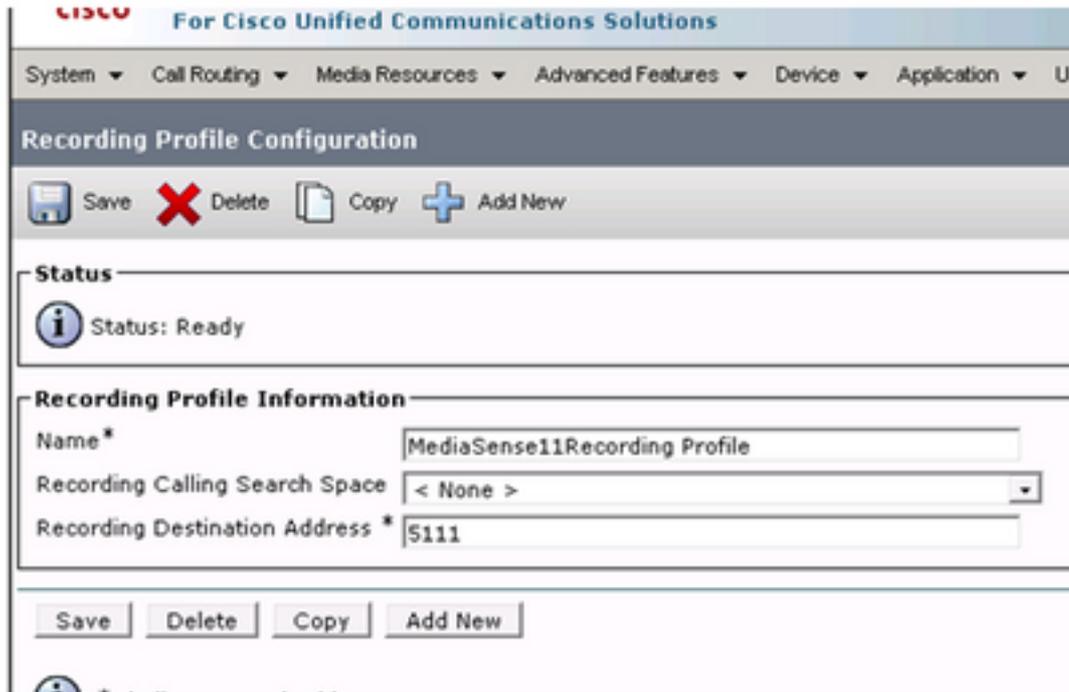
Status: Ready

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

Passaggio 6. Selezionare **Periferica > Impostazioni periferica > Profilo registrazione**

- Specificare il nome MediaSense11Recording Profile
- L'indirizzo di destinazione della registrazione è 5111



Passaggio 7. Selezionare **Dispositivo > Telefono**

- Seleziona il telefono
- Individuare la configurazione di Bridge incorporata e selezionare **Attivato**
- accedere alla pagina Configurazione del numero di directory per la riga da registrare;
- Opzione di registrazione: **registrazione selettiva delle chiamate abilitata**
- Profilo registrazione: **MediaSense11Profilo registrazione**
- Origine supporto registrazione: **Telefono preferito**

Nota: il passo 7 deve essere completato su tutti gli agenti che verranno registrati.

Passaggio 8. Selezionare **Gestione utente > Utente applicazione**

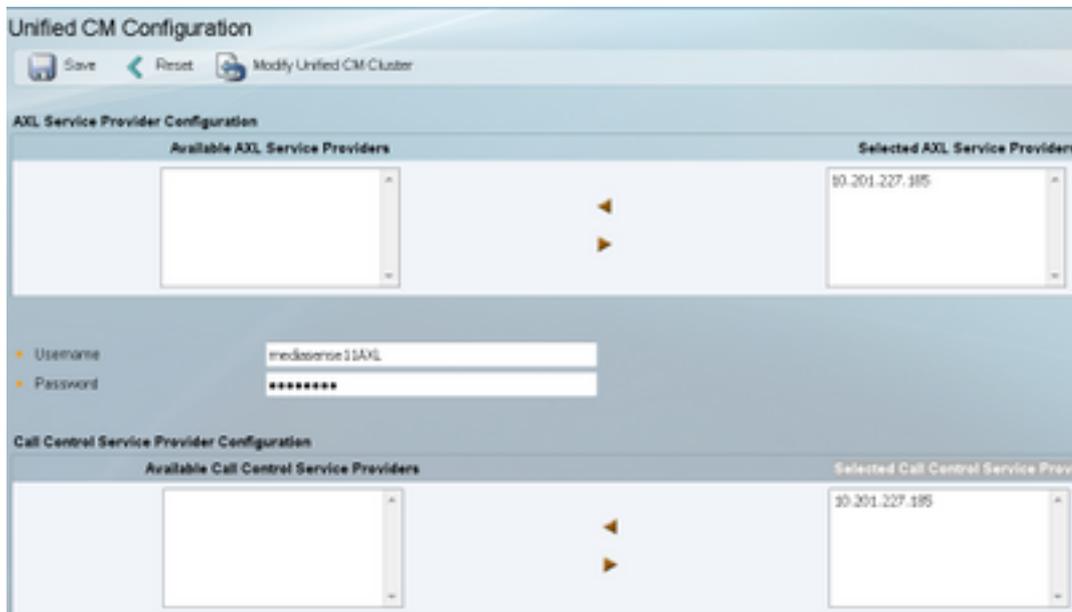
- **Aggiungi nuovo**
- Specificare un nome: MediaSense11AXL

Suggerimento: a questo punto, se si compone 5111 a si sente suonare una volta, allora si sente il silenzio. È quindi possibile passare alla configurazione di MediaSense

Configurazione MediaSense

Passaggio 1. **Accedere a Cisco MediaSense Administration**

- <https://FQDN/oraadmin/Welcome.do>
- Selezionare **Amministratore > Configurazione CM**
- **Aggiungi Callmanager ai provider di servizi AXL selezionati e ai provider di servizi di controllo delle chiamate selezionati**
- **Fornire il nome utente e la password dell'utente dell'applicazione creato in CUCM**



Passaggio 2. Seleziona scheda Amministrazione Cisco Finesse

- Immettere l'indirizzo IP o il nome host del server Cisco Finesse **primario**
- Immettere l'indirizzo IP o il nome host del server Cisco Finesse **secondario**

Passaggio 3. Passa alla configurazione utente API MediaSense

- Immettere gli utenti che accedono a MediaSense per cercare e gestire le registrazioni

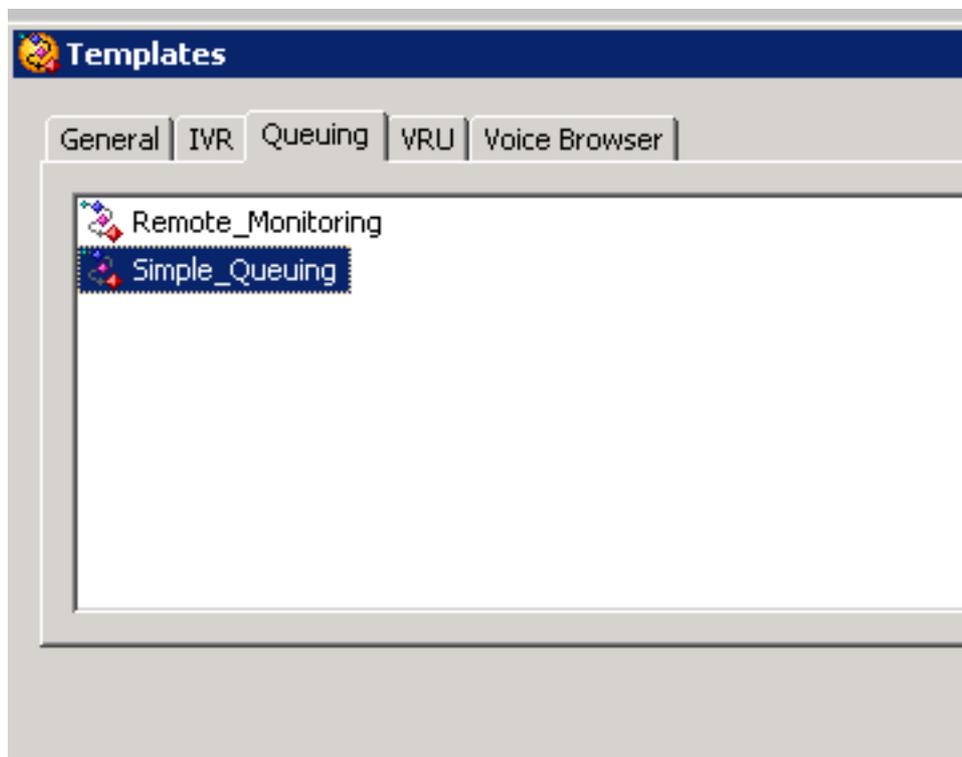
Passaggio 4. Passa alla configurazione chiamata in arrivo

- Aggiungi nuovo
- In Regola aggiungere l'indirizzo IP di CUCM e impostare **Azione su Registra solo audio**

Configurazione script UCCX

Passaggio 1. Apri applicazione Cisco Unified CCX Editor

- **File > Nuovo > Selezionare la scheda Accodamento > Seleziona Simple_Queueing**



Passaggio 2. Creare una variabile denominata Calltype

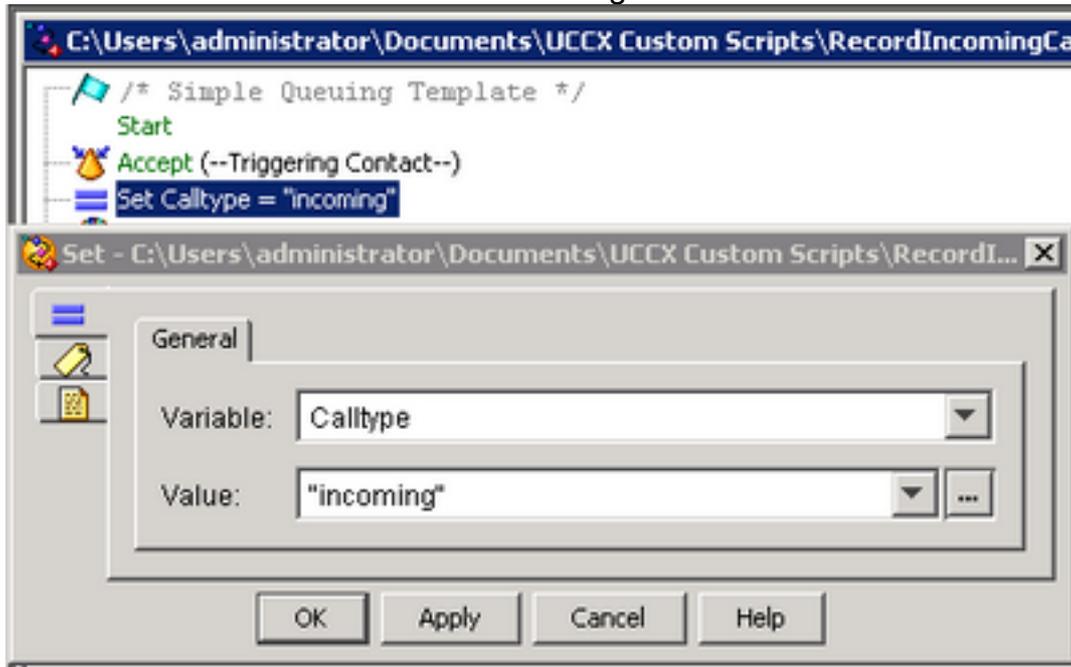
- Tipo: stringa
- Nome: Calltype
- Valore: utilizzare le virgolette come nell'immagine

Name	Type	Value	Attributes
CSQ	String	""	Parameter
Calltype	String	""	
resourceID	String	""	
DelayWhileQueued	int	30	Parameter
QueuePrompt	Prompt	SP[ICD\ICDQueue...	Parameter
WelcomePrompt	Prompt	SP[ICD\ICD\Welco...	Parameter
SRS_TempResou...	User	null	

Passaggio 3. Aggiungi set sotto il passo Accetta

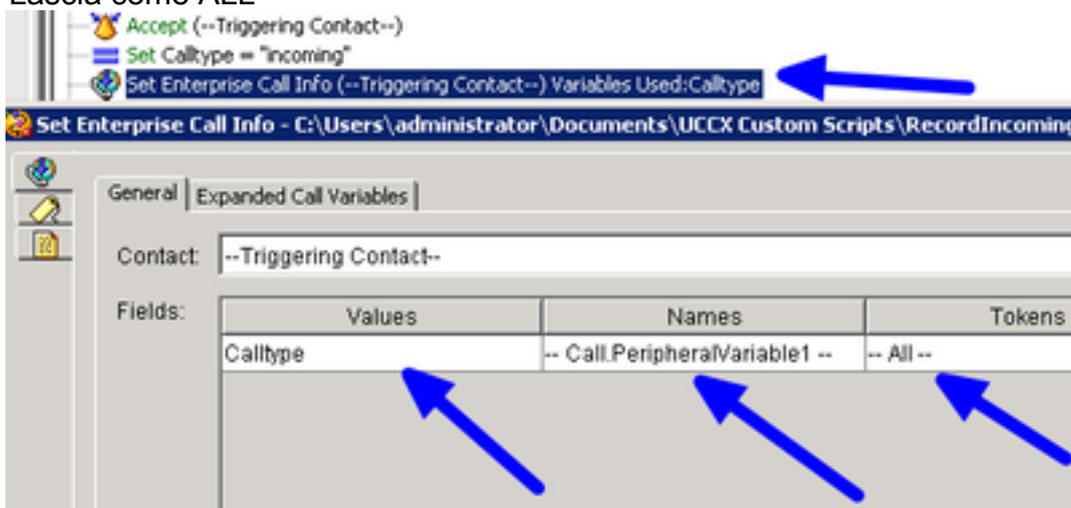
- Set è disponibile nella scheda Generale
- Variabile: Calltype
-

Valore: in ingresso

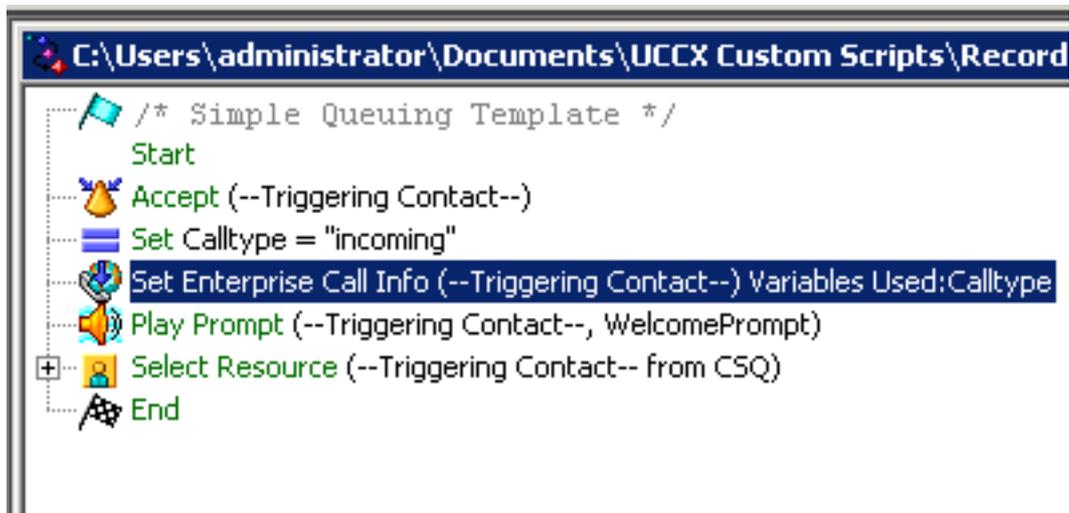


Passaggio 4. Aggiungere il passo Imposta informazioni chiamata Enterprise sotto il passo Imposta tipo di chiamata = in ingresso

- La scheda Imposta contatto chiamata Enterprise è disponibile nella scheda Chiama contatto
- Fare clic con il pulsante destro del mouse su Imposta informazioni chiamata Enterprise > Proprietà
- Valori: Calltype
- Nome: Call.PeripheralVariable1
- Token: Lascia come ALL



Passaggio 5. Lo script demo generale è simile al seguente:



Configurazione di Finesse Administration

Passaggio 1. **Passare a Finesse Administration:** <https://FQDN> o indirizzo IP:8445/cfadmin/container/?locale=en_US

Passaggio 2. **Passare alla scheda Variabili chiamate.**

- In Layout colonne sinistra corpo chiamata impostare Nome visualizzato su tipo chiamata uguale a. Impostare la variabile su uguale a callVariable1.
- Assicurarsi che callVariable1 sia assegnato una sola volta e che sia impostato su Calltype

Call Header Layout

Display Name	Variable
Call Variable 5	callVariable5

Call Body Left-Hand Column Layout

Display Name	Variable	Delete?
BA AccountNumber	BAAccountNumber	X
BA Campaign	BACampaign	X
Calltype	callVariable1	X
Call Variable 2	callVariable2	X
Call Variable 3	callVariable3	X

Add Row

Passaggio 3. **Passare alla scheda Workflow**

- In Gestisci azioni flusso di lavoro **selezionare Nuovo**
- Aggiungete i seguenti parametri illustrati nell'immagine sottostante.
- L'URL deve essere uguale a

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

- Il corpo deve avere questo codice:

```
<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>
```

Passaggio 4. Passare alla scheda Workflow

- In **Gestisci workflow** selezionare Nuovo
- Quando eseguire azioni deve essere uguale Quando una chiamata riceve risposta
- Come applicare Le condizioni devono essere uguali Se tutte le condizioni sono soddisfatte
- CallVariable1 + Is equal to + incoming
- Selezionare il flusso di lavoro creato in Gestisci azioni flusso di lavoro

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 Add

Name	Type
Start Recording Action	HTTP_REQUEST

Passaggio 5. Passare alla scheda Risorse del team

- Selezionare il team che deve registrare solo le chiamate in entrata e non quelle in uscita
- Selezionare la scheda Workflow
- Aggiungere il flusso di lavoro creato nel passaggio 4

Resources for Helpdesk Team

Desktop Layout Phone Books Reason Codes (Not Ready) Reason Codes (Sign Out) Wrap-Up Reasons Workflows

List of Workflows Add

Name	Description
MSrecordings	Selective recording Only records agents when logged into fnesse

↑

↓

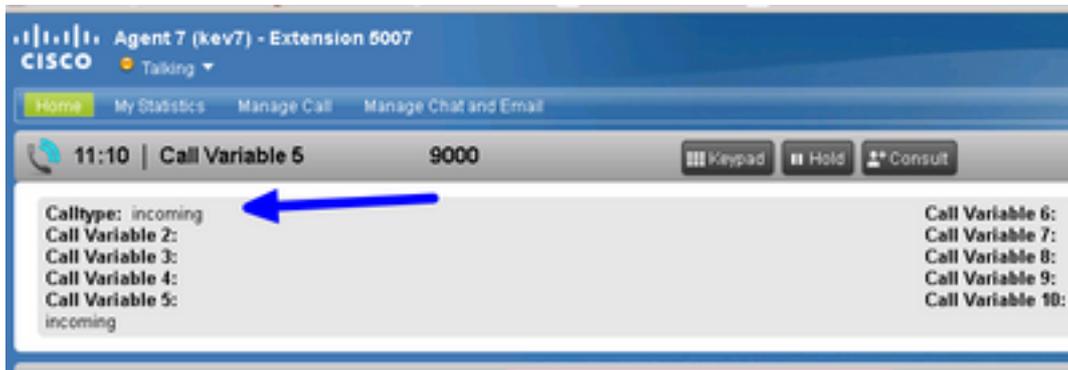
Verifica

- Utente agente: kev7
- Estensione agente: 5007
- Punto di routing CTI: 8460
- DN esteso non agente: 9000

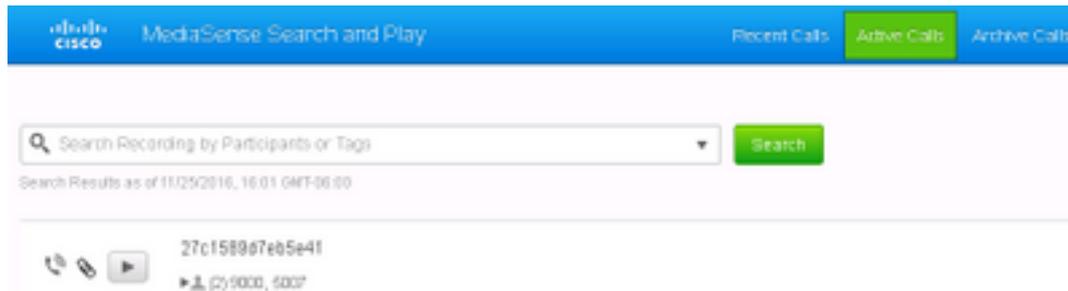
Scenario 1. La chiamata in arrivo non registra

Il telefono 9000 chiama il CTI route Point 8460 > l'agente 7 con estensione 5007 risponde alla chiamata. Poiché la chiamata è arrivata tramite lo script e Calltype è uguale a quello in ingresso, il flusso di lavoro MSrecordings viene avviato e MediaSense registra la chiamata.

1. Nell'immagine è illustrato che Calltype è uguale a incoming



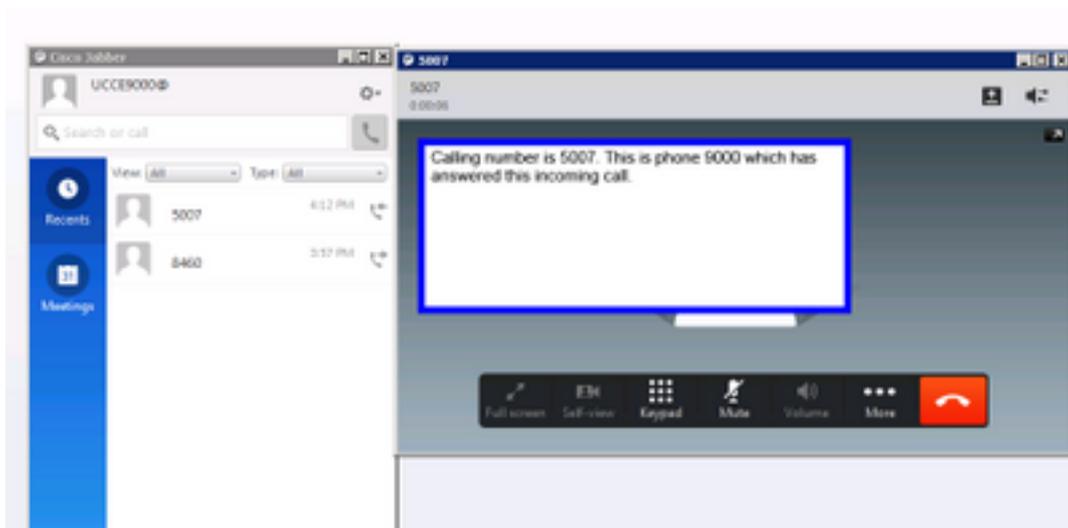
2. La registrazione attiva in MediaSense mostra la chiamata attualmente registrata



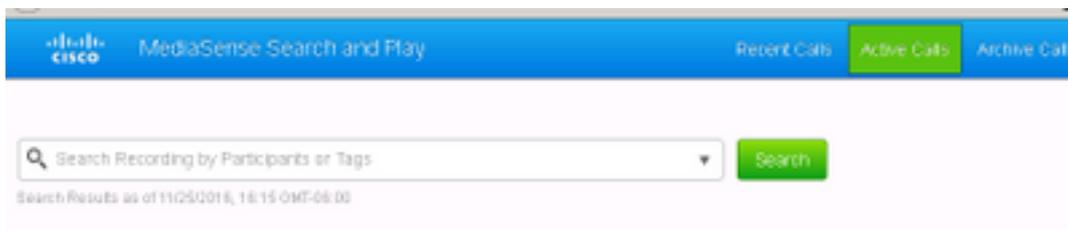
La chiamata in uscita dello scenario 2 non registra

La chiamata in uscita dall'agente kev7 non è un record. Ciò è valido solo se gli agenti non chiamano il punto di route 8460 CTI.

1. L'agente kev7 con estensione 5007 chiama direttamente DN 9000



2. L'opzione "Chiamate attive" in MediaSense è vuota



Risoluzione dei problemi

1. Attivare la registrazione permanente.

- Passare a: <https://FQDN:8445/desktop/locallog>
- Seleziona **Accesso Con Registrazione Persistente**
- Riprodurre la chiamata in ingresso o in uscita.
- Immettere nuovamente <https://FQDN:8445/desktop/locallog>.
- Utilizzare i registri permanenti del desktop per cercare il flusso di lavoro creato.
- Se vengono utilizzati i primi SIP INVITES offerti, è possibile visualizzare questo **ERRORE: Tracce di dimensione zero** sulle registrazioni nella pagina Cerca e riproduci. Per risolvere il problema, disabilitare il supporto per le offerte anticipate per chiamate vocali e video nel profilo SIP su CUCM.

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).