

UCCEでのモバイルエージェントの設定

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[設定](#)

[CUCMにLCP \(ローカルCTIポート \) およびRCP \(リモートCTIポート \) ポートを追加する
モバイルエージェント用のUCCE/CVPの設定](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)でモバイルエージェント機能を設定および確認する方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Customer Voice Portal(CVP)ダイヤルプランの設定
- Cisco Intelligent Contact Management(ICM)Configuration Manager
- Cisco Unified Communications Manager(CUCM)ダイヤルプランおよび電話設定
- UCCEペリフェラルゲートウェイ(PG)でのCisco Computer Telephony Integration Object Server(CTI OS)のセットアップ

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

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

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。ネットワークが稼働中の場合は、設定変更による潜在的な影響について確実に理解しておく必

必要があります。

設定

CUCMにLCP (ローカルCTIポート) およびRCP (リモートCTIポート) ポートを追加する

ステップ1:CUCMでLCPポートとRCPポートを作成します。

必須ではありませんが、ベストプラクティスとして、次の命名規則を使用します。

ローカルCTIポートプール名の場合は、LCPxxxxFyyyyの形式で名前を設定します。ここで、LCPはローカルCTIポートプールを識別し、xxxxはUnified CM PIMのペリフェラルIDで、yyyyはローカルCTIポートの数の数です。例：LCP5000F0000はCTIポート：ペリフェラルIDが5000のUnified CM PIMのローカルCTIポートプールの0です。

ネットワークCTIポートプール名の場合は、最初の3文字をRCPに置き換える以外は同じ形式を使用します。

注：命名規則は必要ありませんが、Unified CM PIMペリフェラルIDとCTIポートを識別するサブストリングは、ローカル/ネットワークペアごとに一致する必要があります。

ステップ2:LCP/RCPポートに電話番号(DN)を追加し、それらをPGuserに関連付けます。[Max Number of Calls]と[Busy Trigger]がそれぞれ2と1に設定されていることを確認します。

ラボの図に示すように：

	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：モバイルエージェントが発信者を保留にするときに発信者が音楽を聞く必要がある場合、発信者に接続されている入力音声ゲートウェイまたはトランクに保留音(MoH)リソースを割り当てる必要があります(従来のエージェントと同様)。この場合、ユーザまたはネットワークのオーディオソースは、ローカルCTIポート設定で指定されます。同様に、エージェントが保留状態になったときにモバイルエージェントが音楽を聞く必要がある場合は、モバイルエージェントに接続されている入力音声ゲートウェイまたはトランクにMoHリソースを割り当てる必要があります。この場合、ユーザまたはネットワークのオーディオソースがリモートCTIポート設定で指定されます。

ステップ3：エージェントが固定接続(デフォルト)で12時間以上ログオンし続けると予想される場合は、CUCM CallManager Service Parametersでこのパラメータが増加または無効になっていることを確認します。これを無効にするには、0を付けます。[Save]をクリックします。

次の図に示すように、デフォルト値です。

Maximum Call Duration Timer *

720

720

モバイルエージェント用のUCCE/CVPの設定

ステップ 1 :

図に示すように、LCP/RCPポートのDN範囲に対するエージェントターゲティングルールを作成します。

Agent Targeting Rule List

Select filter data

Peripheral: <All>

Optional Filter: None, Condition: , Value (Case Sensitive):

Save, Retrieve, Cancel filter changes

Agent Targeting Rule

Name: Internal

Attributes

Name: * Internal

Peripheral: * CUCMPG_PIM

Rule type: * Agent Extension

Translation route: <None>

Agent extension prefix:

Agent extension length: 1

Description:

Routing client

Name	Description
CIM_PIM.RC	
CUCMPG_PIM.RC	
CVP_PIM.RC	
IPIVR_PIM.RC	
MRPG_SIPPIM.RC	

Add... Remove

Extension Ranges

Low Extension	High Extension
3001	3020
3200	3210

Add... Edit... Remove

Add Delete Revert

Save Close Help

ICM Instance: ucce

ステップ2 : 図に示すように、CVP Operate、Administer、Maintain、Provision(OAMP)コンソールでLCPポートの着信番号パターンを作成します。

例 : ルーティング範囲32> ~ CUCM。特定のCUCMサーバへのコールルーティングには、SIPサーバグループまたはスタティックIPを選択できます。

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:

ステップ 3 : エージェントデスク設定でモバイルエージェントを有効にします。図に示すように [Mobile Agent Mode]も選択します。[Save] をクリックします。

Agent Desk Settings List

Select filter data

Optional Filter: None Condition: Value

Save Retrieve Cancel filter changes

Agent Desk Settings

Name: cucmagentdesk

Attributes

Name: * cucmagentdesk

Ring no answer time: 15 seconds (1 - 120)

Ring no answer dialed number: <None>

Logout non-activity time: seconds (10 - 7200)

Work mode on incoming: * Optional

Work mode on outgoing: * Optional

Wrap up time: 7200 seconds (1 - 7200)

Assist call method: Consult

Emergency alert method: Consult

Description:

Miscellaneous:

- Auto answer
- Idle reason required
- Logout reason required
- Auto record on emergency

Outbound Access:

- International
- National
- Local private network
- Operator assisted
- PBX

Enable Cisco Unified Mobile Agent

Mobile agent mode: Agent chooses

Add Delete Revert Save Close Help

ICM Instance: ucce

ステップ4 : 図に示すように、PGでCTI OSセットアップを実行し、モバイルエージェントを有効にし、**選択したモード**を選択します。

Peripheral Identifier [X]

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：ログイン時にエージェントが使用するコール配信モードは、エージェントデスク設定モードと一致している必要があります

注：SIPトランクを使用する場合は、MTPを設定する必要があります。これは、サービスプロバイダーと対話するためにTDMトランクを使用する場合にも適用されます。Mobile Agentは、コーデックパススルーのMTPを使用できません。MTPを設定するときは、[No pass through]を選択する必要があります。KPMLはモバイルエージェントではサポートされていません。

ステップ5：接続トーンを有効にする（固定接続のみ）：

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

これを有効にするには、これを1に設定し、PGを再起動します

確認

このセクションでは、設定が正常に機能していることを確認します。

- 両方のモードで1つずつエージェントにログインします（インストルメントはLCP DNです）。
- コールモードでは、キューにコールがあると、エージェントはPSTN電話で新しいコールを受信します。
- 固定接続モードでは、エージェントがログインして準備が整うと、エージェントのPSTN電話にコールが発信され、エージェントにMOHが聞こえます。キューにコールがあると、エージェントはトーンを受信し、コールを受信します。

トラブルシューティング

ここでは、設定のトラブルシューティングに使用できる情報を示します。

問題1：コールがエージェントの携帯電話に到達せず、その結果、エージェントのログインが失敗する。

コールがネクストホップに対してRCPから出力SIPトランクに正常にルーティングされるようにする必要があります。

コールが正常に接続しない場合、エージェントのログインは失敗します。

問題2：エージェントがコールをピックアップするとすぐに、エージェントの携帯電話でコールがドロップされます。

出力MTPリソースが適切に割り当てられていることを確認します。RCPコールを保留解除している間は、MTPにピンングする必要があるため、コールのドロップ動作が見られる場合があります。

問題3：モバイルエージェントコールで音声聞こえない

[Ingress MTP]および[Egress MTP]が呼び出された場合、リソースを割り当て、メディアをネゴシエートできることを確認します。