

Configureer selectief gebaseerd werkschema voor inkomende oproepen op finesse

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Configureren](#)

[Configuraties](#)

[CUCM-configuratie](#)

[Configuratie MediaSense](#)

[UCS CX1000000](#)

[Configuratie van finesse-beheer](#)

[Verifiëren](#)

[Scenario 1. Inkomende oproep doet record](#)

[Scenario 2 Uitgaande oproep slaat niet op](#)

[Problemen oplossen](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u een Finesse-workflow kunt configureren om inkomende oproepen naar MediaSense op te nemen.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt u aan de kennis van deze onderwerpen te hebben:

- Cisco Unified Contact Center Express (UCX) met opnamelicenties
- Finesse
- MediaSense
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

Gebruikte componenten

- UCS 10,6
- CUCM 10,5
- MediaSense 11.0
- Cisco Unified CX-editor

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een

opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

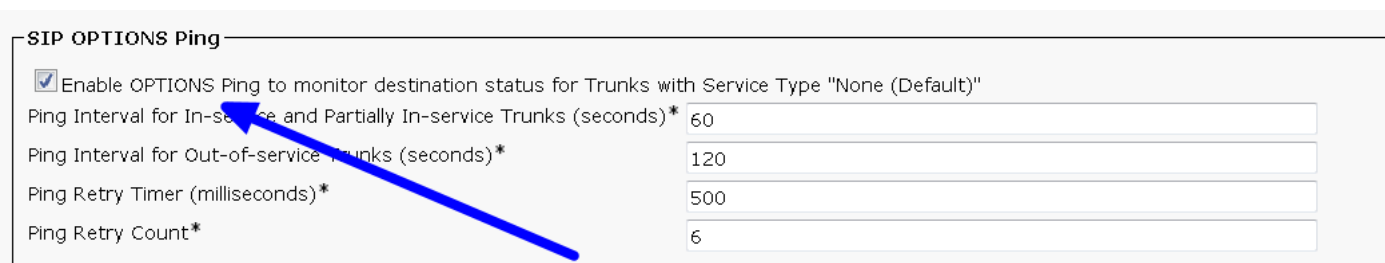
Configureren

Configuraties

CUCM-configuratie

Stap 1. Navigeren naar **apparaat > Apparaatinstellingen > SIP-profiel**

- Selecteer **Nieuwe toevoegen**
- Geef een naam: **MediaSense11**
- Onder **SIP-opties pingen**: **OPTIE pingen inschakelen om de doelstatus voor trunks met servicetype Geen te bewaken (standaard)**



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

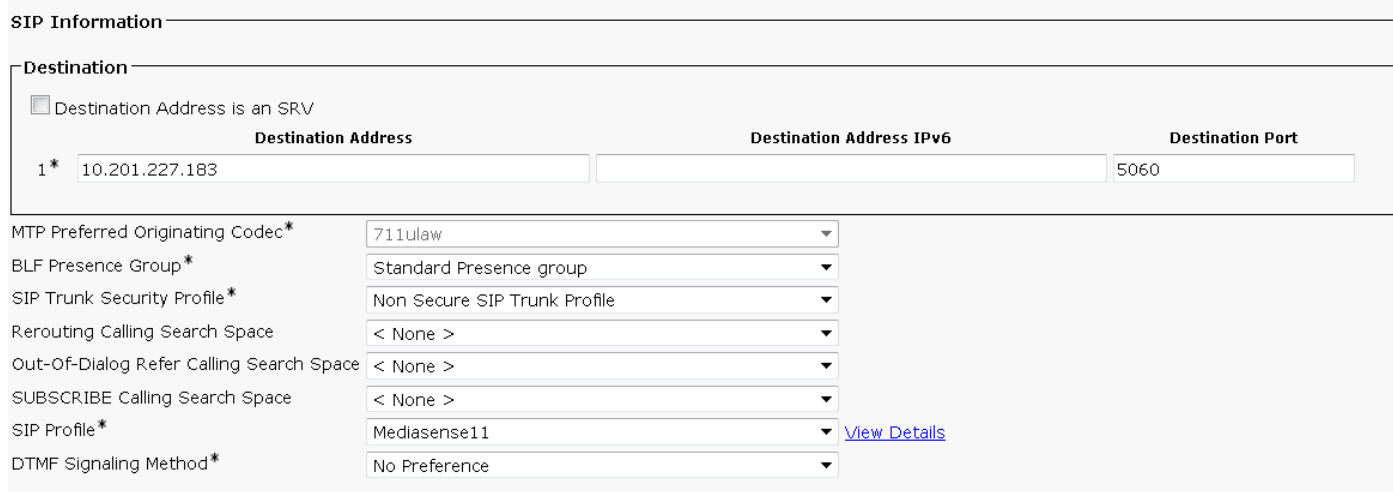
Ping Interval for Out-of-service Trunks (seconds)* 120

Ping Retry Timer (milliseconds)* 500

Ping Retry Count* 6

Stap 2. Navigeer naar **Apparaat > Trunk selecteren in het Unified CM-beheer > Nieuw toevoegen**

- Trunktype: **SIP-trunk**
- Apparaatprotocol: **SIP**
- Selecteer **de keuze Uitvoeren op alle actieve Unified CM-knooppunten**
- Voer onder SIP-informatie **bestemmingsadres MediaSense IP-adres in met standaard 5060**



SIP Information

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-trunkbeveiligingsprofiel: **niet-beveiligd SIP-trunkprofiel**
- SIP Profile (SIP-profiel)SLB: **MediaSense E11**

Stap 3. Navigeer naar **Call Routing > Route/Hunt > Route Group**

- **Voeg nieuw toe**

- Geef het een naam: MediaSense11RouteGroup
- Voeg MediaSense11 toe aan geselecteerde apparaten onder huidige routeswitchleden

The screenshot displays the 'Route Group Configuration' page. At the top, there are navigation tabs: System, Call Routing, Media Resources, Advanced Features, Device, and App. Below the title bar, there are buttons for Save, Delete, and Add New. The 'Route Group Information' section contains a text field for 'Route Group Name' with the value 'MediaSense11RouteGroup' and a dropdown for 'Distribution Algorithm' set to 'Circular'. The 'Route Group Member Information' section includes a search field for 'Device Name contains', a list of 'Available Devices' with 'MediaSense11' highlighted, and a 'Port(s)' dropdown set to 'None Available'. Below this is an 'Add to Route Group' button. The 'Current Route Group Members' section shows a list of 'Selected Devices (ordered by priority)' with 'MediaSense11 (All Ports)' selected. A blue arrow points from this list to the 'Route Group Members' section at the bottom, which shows 'MediaSense11' with a blue arrow pointing to it.

Stap 4. Navigeer naar Call Routing > Route/Hunt > Route List in het Unified CM-beheer

- **Naam toevoegen** RouteListMediaSense11
- Onder Routenlijst Leden > Geselecteerde groepen toevoegen: MediaSense11RouteGroup
- Selecteer de optie Uitvoeren op alle actieve Unified CM-knooppunten.

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](#)

Stap 5. Navigeer naar **Call Routing > Route/Hunt > Route-patroon**

- Route toevoegen Patroon: 511
- Geen jokertekens opnemen wanneer u routepatronen voor het opnameprofiel maakt

Route Pattern Configuration

Save Delete Copy Add New

Status

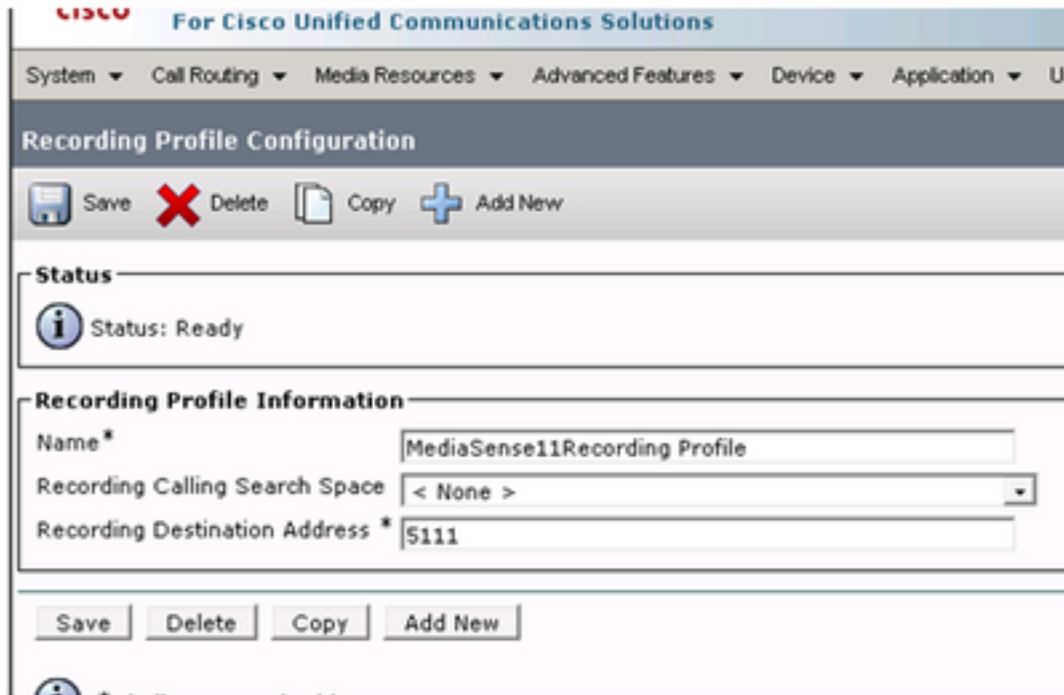
Status: Ready

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

Stap 6. Navigeer naar **apparaat > Apparaatinstellingen > Opnameprofiel**

- De naam MediaSense11Recording Profile opgeven
- Bestemmingsadres registreren is 5111



Stap 7. Navigeren **apparaat > telefoon**

- Selecteer de telefoon
- Zoek de ingebouwde Bridge-configuratie voor deze en selecteer **Aan**
- Ga naar de pagina Directory Number Configuration voor de lijn die moet worden opgenomen
- Opname-optie: **Opname selectieve gesprekken ingeschakeld**
- Opnameprofiel: **MediaSense11Opnameprofiel**
- Opnamemedi Bron: **Voorkeurstelefoon**

Opmerking: stap 7 moet worden voltooid voor alle agents die worden opgenomen.

Stap 8. Navigeren in **Gebruikersbeheer > Toepassingsgebruiker**

- **Voeg nieuw toe**
- Geef een naam: MediaSense11AXL

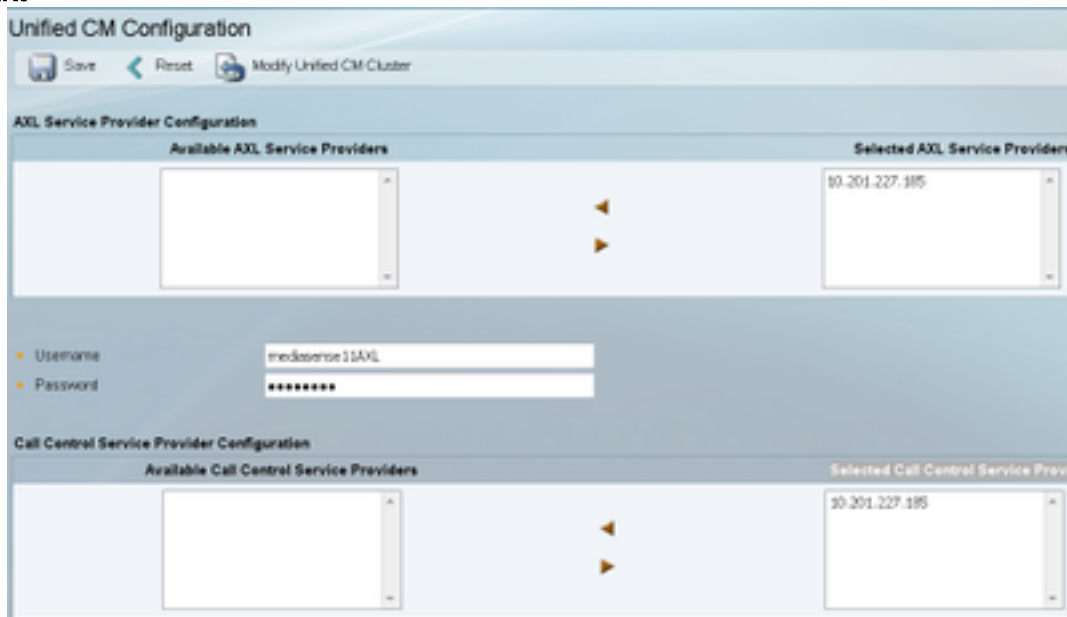
Tip: Als u op dit punt 5111 instelt terwijl u het één keer hoort, dan hoort u stilte. Dit betekent dat u naar MediaSense Configuration kunt gaan

Configuratie MediaSense

Stap 1. Aanmelden bij Cisco MediaSense-beheer

- <https://FQDN/oraadmin/Welcome.do>
- Naar **beheerder > CM Configuration** navigeren
- Voeg CallManager toe aan geselecteerde AXL-serviceproviders en geselecteerde Call Control Service Providers
- Gebruikersnaam en wachtwoord opgeven van de toepassingsgebruiker die in CUCM is

gemaakt



Stap 2. Selecteer tabblad Cisco Finesse-beheer

- Voer de **primaire** IP-telefoon van Cisco Finesse Server of de hostnaam in
- Voer de **secundaire** IP-server voor Cisco FineReader in voor Hostname

Stap 3. Gebruikersconfiguratie voor MediaSense API gebruiken

- Voer de gebruikers in die toegang hebben tot MediaSense voor het zoeken en beheren van opnamen

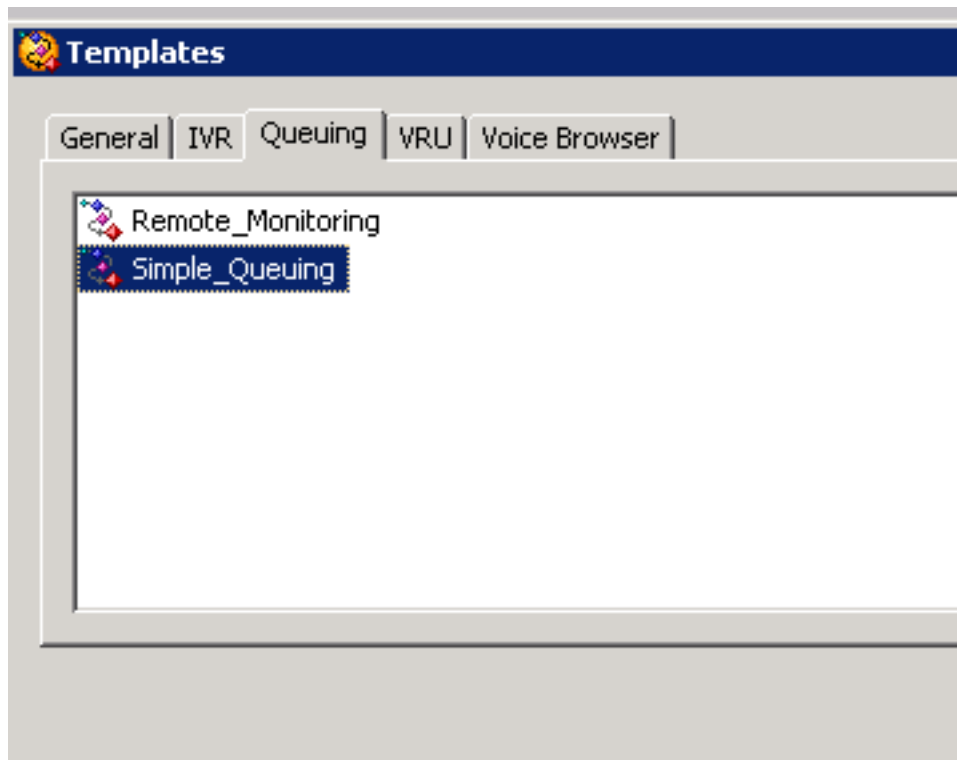
Stap 4. Navigeren naar inkomende gespreksconfiguratie

- Voeg nieuw toe
- Voeg onder regel het IP-adres van CUCM toe en stel **Actie in om alleen audio op te nemen**

UCS CX1000000

Stap 1. Open de toepassing Cisco Unified CCX Editor

- **Bestand > Nieuw > Het tabblad Wachtrij selecteren > Simple_Queueing selecteren**



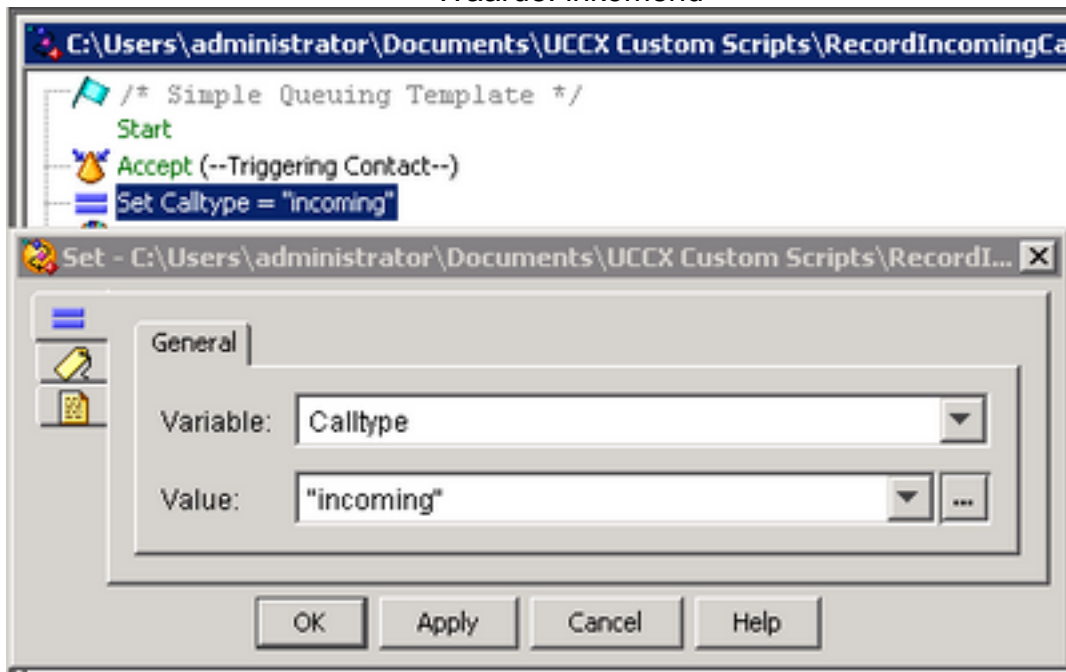
Stap 2. Een variabele met de naam CallType maken

- Type: String
- Naam: Calltype
- Waarde: gebruik citaten zoals in de afbeelding

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	

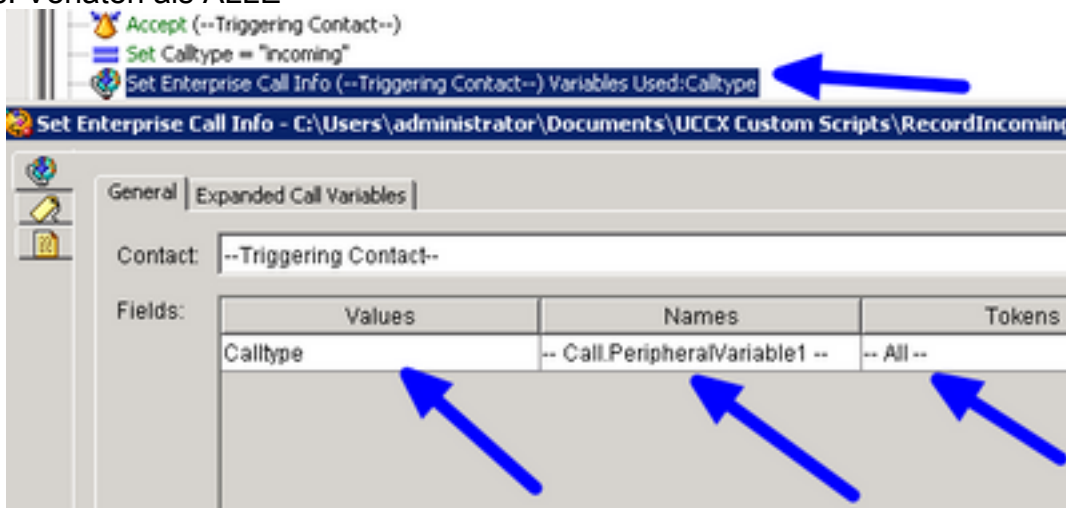
Stap 3. Set toevoegen onder de stap Akkoord

- De instelling kan worden gevonden onder het tabblad Algemeen
- Variabele: Calltype
- Waarde: inkomend

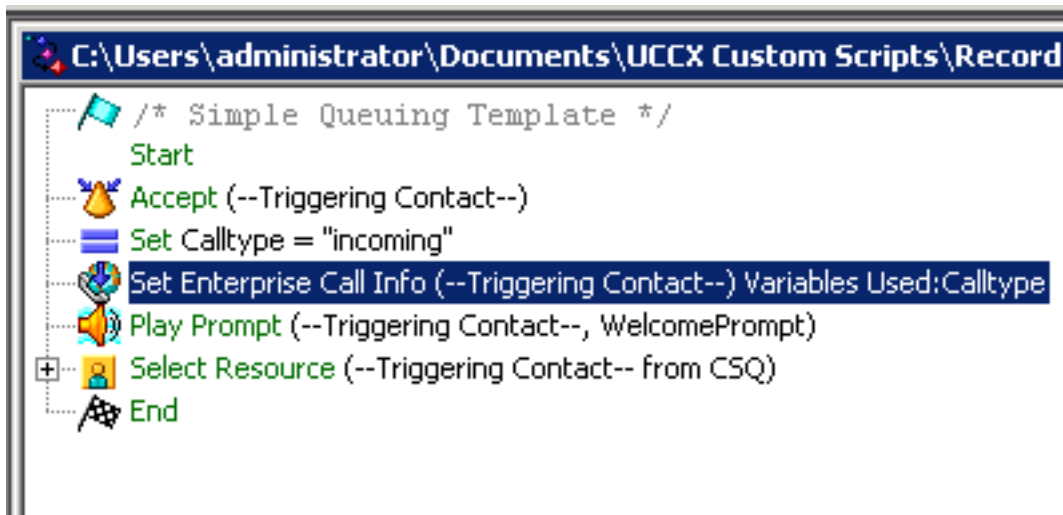


Stap 4. Add Set Enterprise Call Info stap onder Set Calltype = inkomend

- De informatie over de Enterprise Call Set is te vinden onder het tabblad Call Contact
- Rechtsklik op **Enterprise Call Info instellen > Eigenschappen**
- Waarden: calltype
- Naam: Call.PeripheraVariable1
- Tokens: Verlaten als ALLE



Stap 5. Het algemene demo script ziet er als volgt uit:

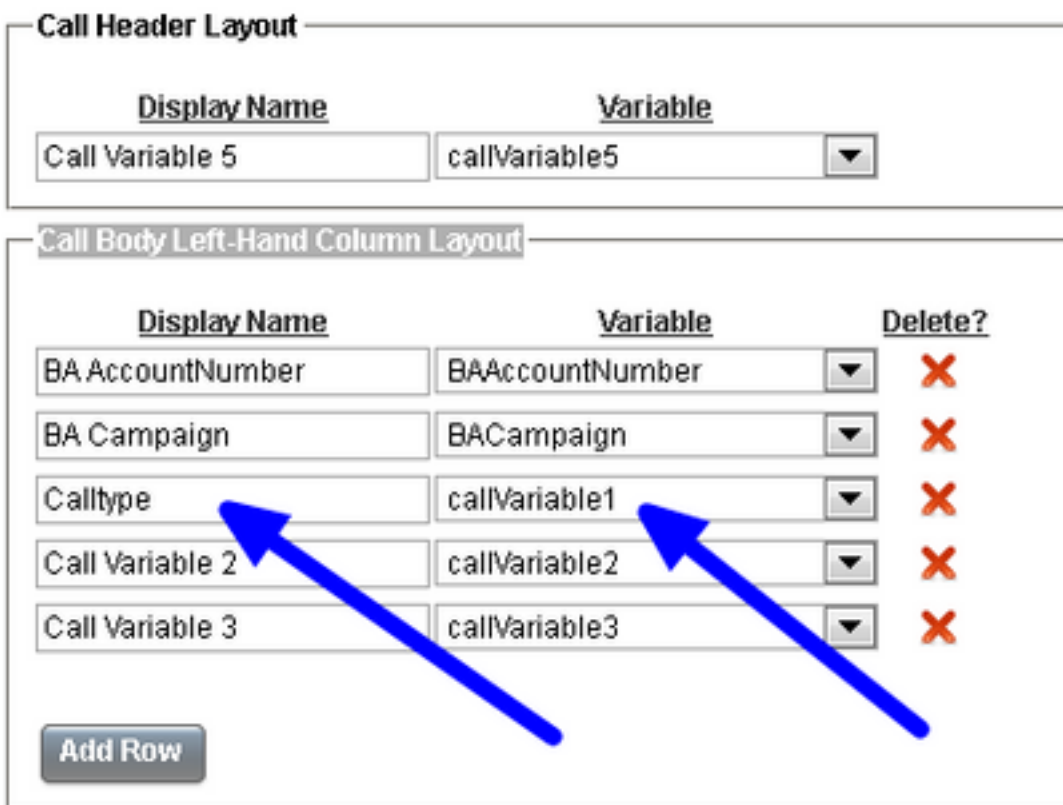


Configuratie van finesse-beheer

Stap 1. Navigeer naar Finesse Administration: https://FQDN of IP-adres:8445/cfadmin/container/?locale=en_US

Stap 2. Navigeer naar het tabblad Variabelen.

- Stel onder Call Body de weergavenaam van de linker kolom in op gelijk calltype. Stel de variabele in op gelijke callVariable1.
- Zorg ervoor dat callVariable1 slechts één keer wordt toegewezen en dat het CallType moet zijn



Stap 3. Naar het tabblad Werkstromen navigeren

- **Selecteer** onder de optie Werkstroomhandelingen beheren
- Voeg de volgende parameters toe die in de onderstaande afbeelding worden weergegeven.

- URL moet gelijk zijn

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

- De instantie moet deze code hebben:

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

Edit Action

Name: Start Recording Action

Type: HTTP Request

Handled by: Finesse Desktop

Method: PUT

Location: Finesse

Content Type: application/xml

URL: /finesse/api/Dialog/ dialogId ✖

Body:

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

Preview

Sample Data

dialogId:

extension:

URL: http://localhost:8082/finesse/api/Dialog/

Body:

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

Stap 4. Naar het tabblad Werkstromen navigeren

- Selecteer onder **Werkstromen beheren**
- Wanneer moet u acties uitvoeren gelijk zijn Wanneer een oproep wordt beantwoord
- Hoe voorwaarden toe te passen moet gelijk zijn Als aan alle Voorwaarden wordt voldaan
- Hier callVariable1 + is gelijk aan + inkomend
- Selecteer de workflow die u onder Werkstroomhandelingen beheren hebt gemaakt

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

Stap 5. Navigeer naar het tabblad Teamresources

- Selecteer het team dat alleen inkomende oproepen en niet uitgaande oproepen hoeft op te nemen
- Selecteer het tabblad Werkstromen
- Voeg de workflow toe die is gemaakt in stap 4

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

↑

↓

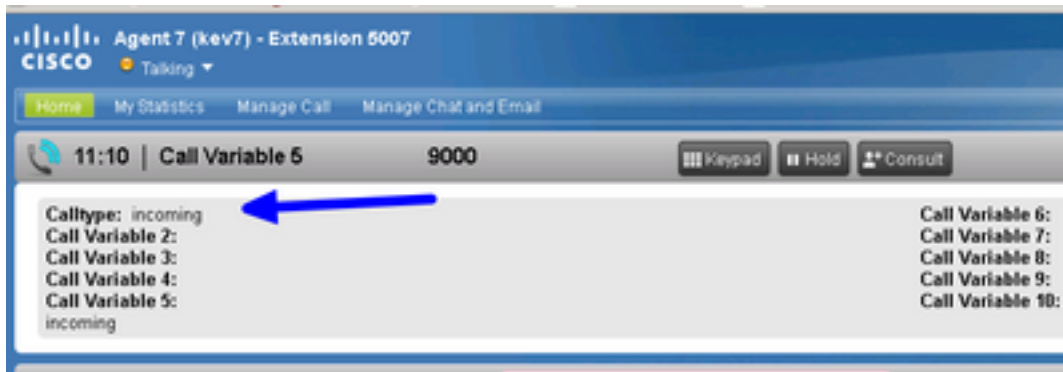
Verifiëren

- Agent-gebruiker: kev7
- Uitbreiding agent: 5007
- CTI routepunt: 8460
- Uitbreiding DN niet-agens: 9000

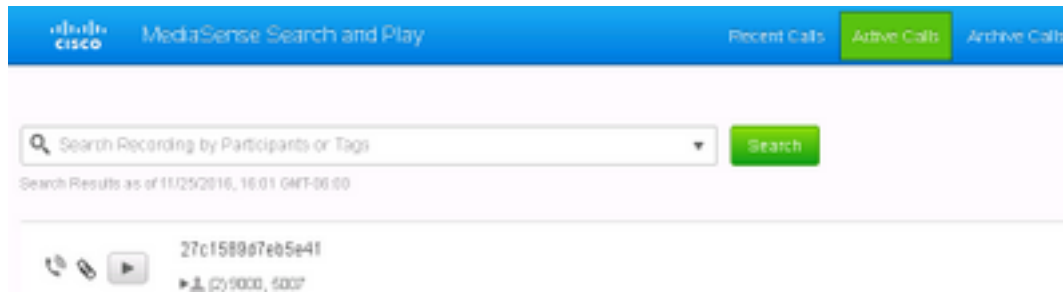
Scenario 1. Inkomende oproep doet record

Bel 9000 wijzers CTI route Point 8460 > Agent 7 met extensie 5007 beantwoordt de oproep. Omdat de oproep via het script kwam en Calltype gelijk is aan inkomende MSrecordings workflow initieert en MediaSense registreert de oproep.

1. De afbeelding toont dat het calltype gelijk is aan inkomend



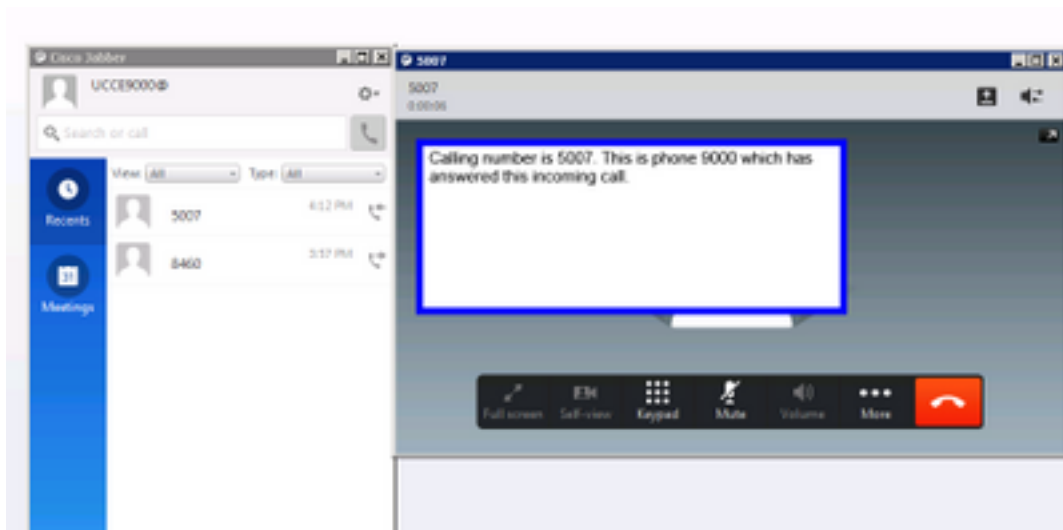
2. Actieve opname in MediaSense toont de op dit moment opgenomen oproep



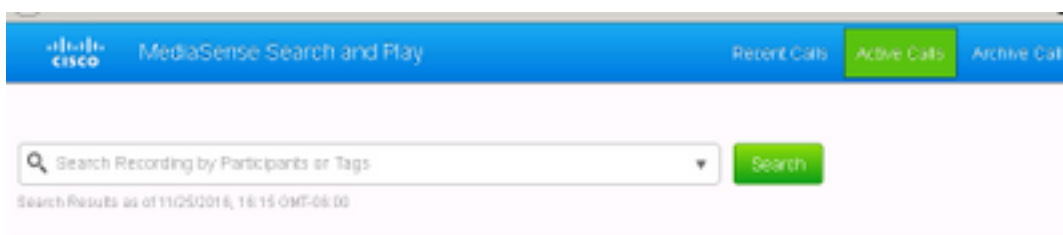
Scenario 2 Uitgaande oproep slaat niet op

Uitgaande aanroep van agent kev7 is niet vastgelegd. Dit is alleen waar als agents CTI Route point 8460 niet aanroepen.

1. Agent kev7 met extensie 5007 belt rechtstreeks naar DN 9000



2. "Actieve aanroepen" in MediaSense is leeg



Problemen oplossen

1. Activeer persistente vastlegging.

- Navigeren naar: <https://FQDN:8445/desktop/locallog>
- Selecteer **Inloggen met continue vastlegging**
- Reproduceer de inkomende of uitgaande vraag.
- Voer <https://FQDN:8445/desktop/locallog> nogmaals in.
- Gebruik de permanente desktoplogbestanden om te zoeken naar de workflow die wordt gecreëerd.
- Als de vroege aanbieding SIP INVITES worden gebruikt, kunt u deze **FOUT** zien: **Nul Size Tracks** op opnamen in de pagina Zoeken en afspelen. Schakel de ondersteuning van vroege aanbiedingen voor spraak- en videogesprekken in SIP-profiel op CUCM uit om dit probleem op te lossen.

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.