

Selektiver Workflow für eingehende Anrufe bei Finesse konfigurieren

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konfigurieren](#)

[Konfigurationen](#)

[Konfiguration des CUCM](#)

[MediaSense-Konfiguration](#)

[UCCX-Skriptkonfiguration](#)

[Finesse-Administrationskonfiguration](#)

[Überprüfung](#)

[Szenario 1. Eingehender Anruf zeichnet](#)

[Szenario 2: Ausgehender Anruf wird nicht aufgezeichnet](#)

[Fehlerbehebung](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie einen Finesse-Workflow konfigurieren, um eingehende Anrufe bei MediaSense aufzuzeichnen.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) mit Aufzeichnungslizenzen
- Finesse
- MediaSense
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

Verwendete Komponenten

- UCCX 10,6
- CUCM 10,5
- MediaSense 11,0
- Cisco Unified CCX Editor

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer

gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle verstehen.

Konfigurieren

Konfigurationen

Konfiguration des CUCM

Schritt 1: Navigieren Sie zu **Gerät > Geräteeinstellungen > SIP-Profil**.

- **Neu hinzufügen** auswählen
- Geben Sie einen Namen an: **MediaSense11**
- Unter **SIP Options Ping: Enable OPTIONS Ping to monitor destination status for Trunks with Service Type None (Standard)**

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

Schritt 2: Navigieren Sie in **Unified CM Administration > Add New zu Select Device > Trunk**.

- Trunk-Typ: **SIP-Trunk**
- Geräteprotokoll: **SIP**
- Optionsfeld **"Auf allen aktiven Unified CM-Knoten ausführen"** auswählen
- Geben Sie unter SIP Information **Destination Address (SIP-Informationszieladresse)** die **MediaSense IP-Adresse** mit dem Standardwert 5060 ein.

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-Trunk-Sicherheitsprofil: **Nicht sicheres SIP-Trunk-Profil**
- SIP Profile (SIP-Profil): **MediaSense11**

Schritt 3: Navigieren Sie zu **Call Routing > Route/Hunt > Route Group (Anrufweiterleitung > Route/Sammelanschluss > Weiterleitungsgruppe)**.

- **Neu hinzufügen**
- Geben Sie ihm einen Namen: MediaSense11RouteGroup
- **Hinzufügen von MediaSense11 zu ausgewählten Geräten unter aktuellen Routengruppenmitgliedern**

The screenshot displays the 'Route Group Configuration' interface in Unified CM Administration. The 'Route Group Information' section shows the name 'MediaSense11RouteGroup' and the 'Circular' distribution algorithm. The 'Find Devices to Add to Route Group' section has 'MediaSense11' selected in the 'Available Devices' list. The 'Current Route Group Members' section shows 'MediaSense11 (All Ports)' as a selected device, with a blue arrow pointing to it. The 'Route Group Members' section at the bottom shows 'MediaSense11' as a member, also with a blue arrow pointing to it.

Schritt 4: Navigieren Sie in der Unified CM-Administration zu Call Routing > Route/Hunt > Route List (Weiterleitungsliste).

- **Name hinzufügen** RouteListMediaSense11
- Fügen Sie unter Routenlistenmitgliedsinformationen > Ausgewählte Gruppen Folgendes hinzu: MediaSense11RouteGroup
- Aktivieren Sie das Optionsfeld Auf allen aktiven Unified CM-Knoten ausführen.

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](#)

Schritt 5: Navigieren Sie zu **Call Routing > Route/Hunt > Route Pattern (Anrufweiterleitung > Route/Hunt > Weiterleitungsmuster)**.

- Routenmuster hinzufügen: 5111
- Fügen Sie beim Erstellen von Weiterleitungsmustern für das Aufzeichnungsprofil keine Platzhalterzeichen ein.

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

Schritt 6: Navigieren Sie zu **Device > Device Settings > Recording Profile**.

- Geben Sie den Namen MediaSense11Recording Profile an.
- Aufzeichnungszieladresse: 5111

The screenshot shows the 'Recording Profile Configuration' page in Cisco Unified Communications Manager. The page has a navigation bar at the top with 'System', 'Call Routing', 'Media Resources', 'Advanced Features', 'Device', 'Application', and 'User'. Below the navigation bar, there are icons for 'Save', 'Delete', 'Copy', and 'Add New'. The 'Status' section shows 'Status: Ready'. The 'Recording Profile Information' section contains the following fields:

Name *	MediaSense11Recording Profile
Recording Calling Search Space	< None >
Recording Destination Address *	5111

At the bottom of the form, there are buttons for 'Save', 'Delete', 'Copy', and 'Add New'.

Schritt 7. Navigieren im **Gerät > Telefon**

- Wählen Sie das Telefon
- Suchen Sie die Konfiguration für die integrierte Bridge, und wählen Sie **Ein**
- Rufen Sie die Konfigurationsseite der Verzeichnisnummer für die aufzuzeichnende Leitung auf.
- Aufzeichnungsoption: **Selektive Anrufaufzeichnung aktiviert**
- Aufzeichnungsprofil: **MediaSense11Aufzeichnungsprofil**
- Quelle für Aufzeichnungsmedien: **Telefon Bevorzugt**

Hinweis: Schritt 7 muss für alle Agenten abgeschlossen werden, die aufgezeichnet werden.

Schritt 8: Navigieren **Benutzerverwaltung > Anwendungsbenutzer**

- **Neu hinzufügen**
- Geben Sie einen Namen an: MediaSense11AXL

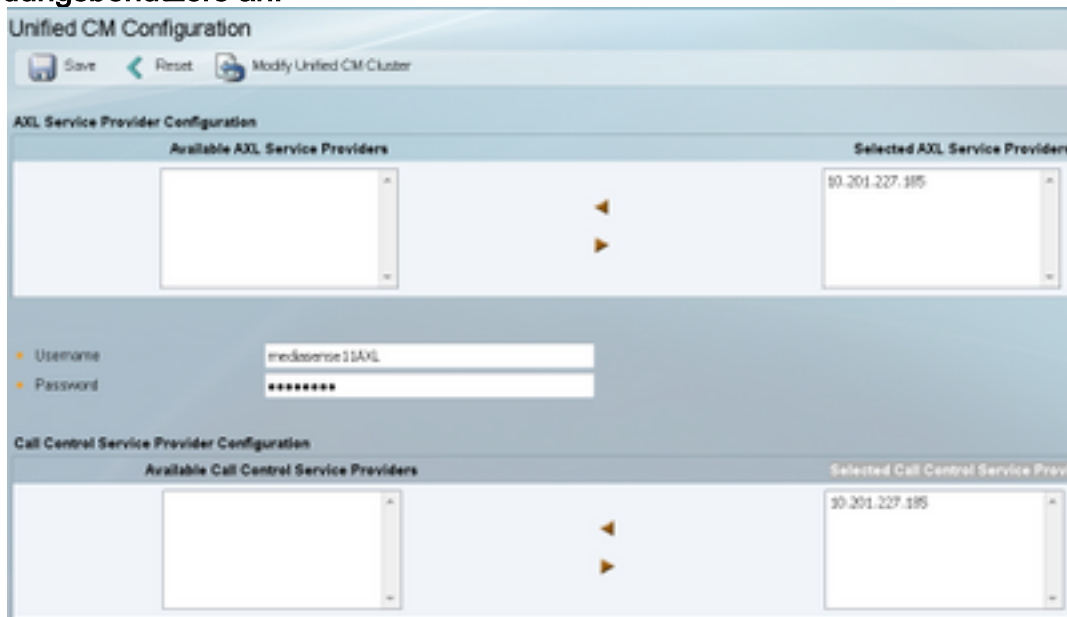
Tipp: Wenn Sie an dieser Stelle die 5111 wählen, hören Sie einmal, dass sie klingelt, und dann hören Sie Stille. Das bedeutet, dass Sie zur MediaSense-Konfiguration wechseln können.

MediaSense-Konfiguration

Schritt 1: **Melden Sie sich bei der Cisco MediaSense-Verwaltung an.**

- <https://FQDN/oraadmin/Welcome.do>
- Navigieren Sie zu **Administrator > CM Configuration**.

- Hinzufügen von CallManager zu ausgewählten AXL Service Providern und ausgewählten Call Control Service Providern
- Geben Sie den Benutzernamen und das Kennwort des in CUCM erstellten Anwendungsbenutzers an.



Schritt 2: Registerkarte Cisco Finesse Administration auswählen

- Geben Sie die **primäre** IP-Adresse oder den Hostnamen des Cisco Finesse Servers ein.
- Geben Sie die **sekundäre** IP-Adresse oder den Hostnamen des Cisco Finesse Servers ein.

Schritt 3: Navigieren zur MediaSense API-Benutzerkonfiguration

- Geben Sie die Benutzer ein, die auf MediaSense zugreifen, suchen und verwalten Sie Aufzeichnungen.

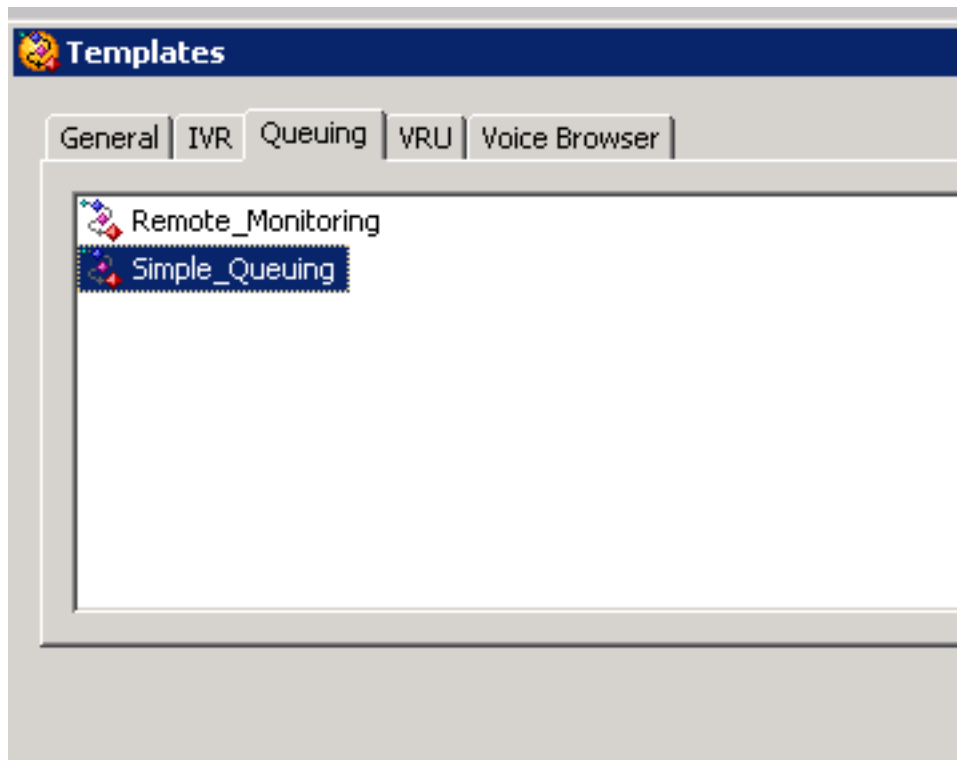
Schritt 4: Navigieren zur Konfiguration eingehender Anrufe

- Neu hinzufügen
- Fügen Sie in der Regel die IP-Adresse von CUCM hinzu, und legen Sie **Action (Aktion) auf Record Audio Only (Nur Audio aufzeichnen)** fest.

UCCX-Skriptkonfiguration

Schritt 1: Öffnen der Anwendung Cisco Unified CCX Editor

- **Datei > Neu > Registerkarte "Warteschlangen" auswählen > Simple_Queueing auswählen**



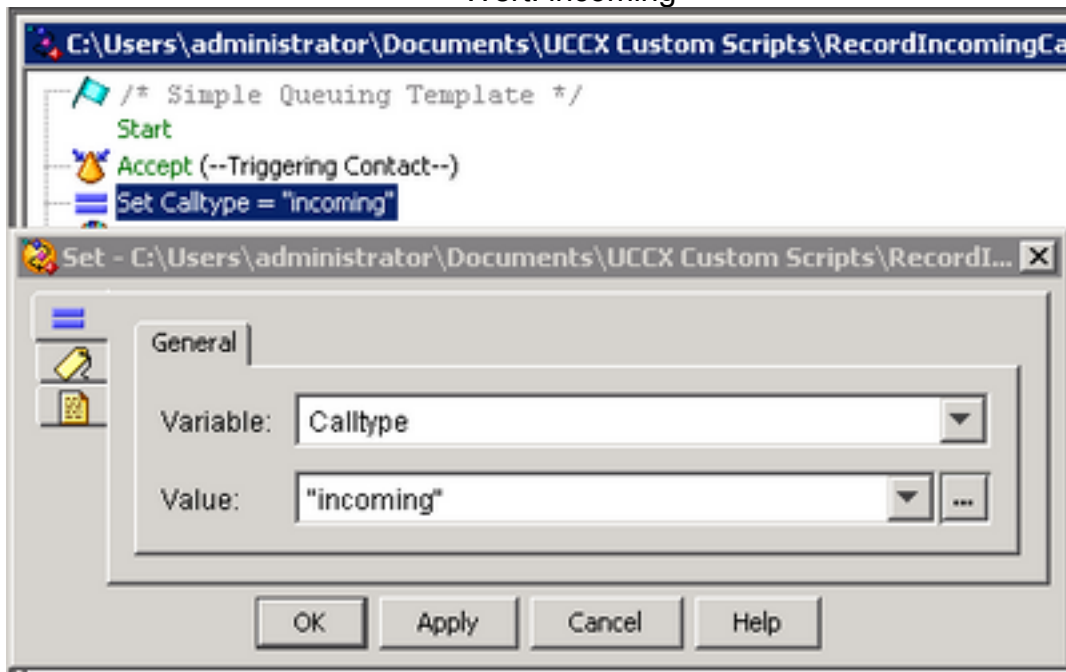
Schritt 2: Erstellen Sie eine Variable namens Calltype.

- Typ: Zeichenfolge
- Name: Anruftyp
- Wert: Anführungszeichen wie im Bild verwenden

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

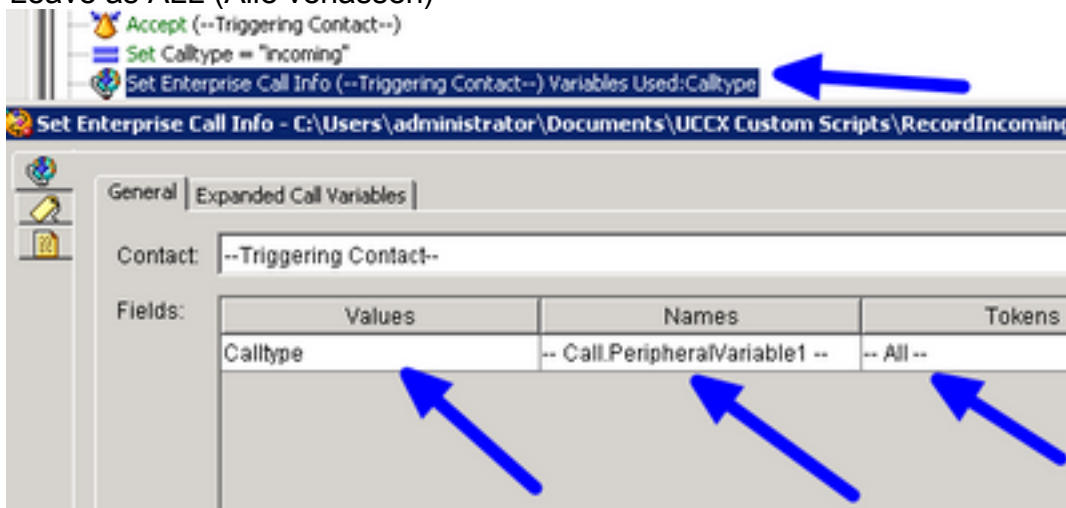
Schritt 3: Fügen Sie Set unter dem Accept-Schritt hinzu.

- Festlegen auf der Registerkarte Allgemein
- Variable: Calltype
- Wert: incoming

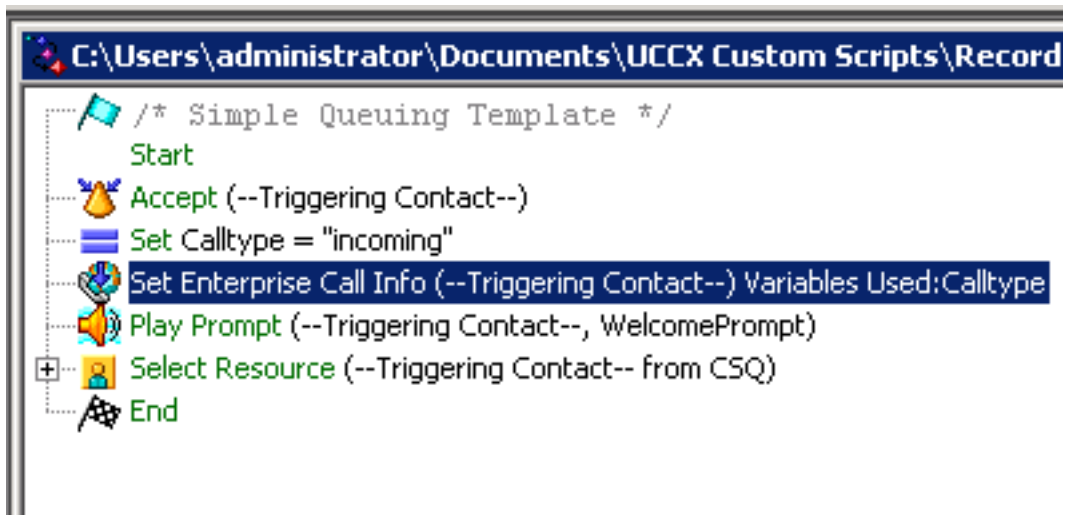


Schritt 4: Fügen Sie den Schritt Set Enterprise Call Info unter Set Calltype = incoming hinzu.

- Die Funktion "Set Enterprise Call Info" (Enterprise-Anrufinfo festlegen) befindet sich auf der Registerkarte "Call Contact" (Anruferkontakt).
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Set Enterprise Call Info > Properties**.
- Werte: Calltype
- Name: Call.PeripheralVariable1
- Token: Leave as ALL (Alle verlassen)



Schritt 5: Das allgemeine Demo-Skript sieht wie folgt aus:



Finesse-Administrationskonfiguration

Schritt 1: Navigieren Sie zu Finesse Administration: https://FQDN oder IP address:8445/cfadmin/container/?locale=en_US

Schritt 2: Navigieren Sie zur Registerkarte Anrufvariablen.

- Legen Sie unter Layout für linke Spalte des Aufrufkörpers den Anzeigenamen auf den gleichen Aufruftyp fest. Legen Sie für die Variable den Wert callVariable1 fest.
- Stellen Sie sicher, dass callVariable1 nur einmal zugewiesen wurde und dass dies Calltype sein muss.

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

Schritt 3: Navigieren zur Registerkarte "Workflows"

- Wählen Sie unter Workflow-Aktionen verwalten die Option Neu aus.
- Fügen Sie die folgenden Parameter im folgenden Bild zu sehen.

- URL muss gleich sein

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

- Text muss folgenden Code enthalten:

```
<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>
```

Schritt 4: Navigieren zur Registerkarte "Workflows"

- Wählen Sie unter **Workflows verwalten** die Option Neu aus.
- Wann Aktionen ausgeführt werden sollen, muss gleich sein, wenn ein Anruf beantwortet wird
- Wie die Bedingungen anzuwenden sind, muss gleich sein, wenn alle Bedingungen erfüllt sind
- CallVariable1 + Ist gleich + Eingehend
- Wählen Sie den Workflow aus, den Sie unter Workflow-Aktionen verwalten erstellt haben.

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

Schritt 5: Navigieren zur Registerkarte "Teamressourcen"

- Wählen Sie das Team aus, das nur eingehende Anrufe und nicht ausgehende Anrufe aufzeichnen muss.
- Registerkarte "Workflows" auswählen
- Fügen Sie den in Schritt 4 erstellten Workflow hinzu.

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

↑

↓

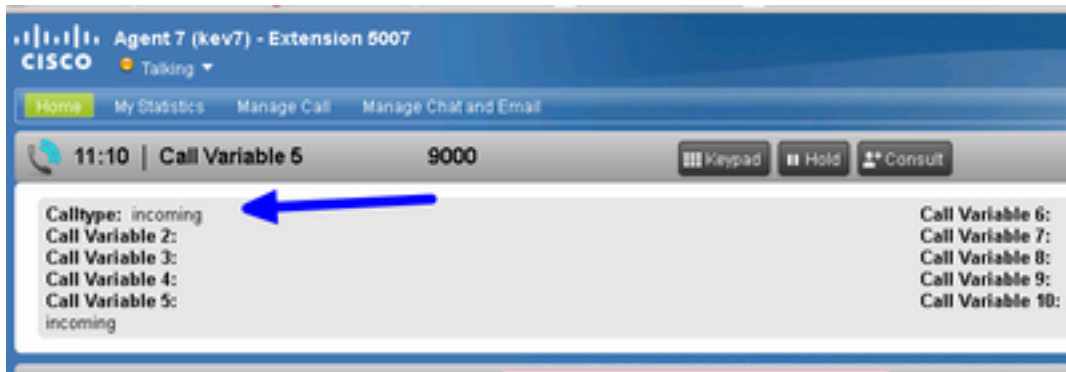
Überprüfung

- Agent-Benutzer: kev7
- Agent-Durchwahl: 5007
- CTI-Weiterleitungspunkt: 8460
- Non-Agent Extension DN: 9000

Szenario 1. Eingehender Anruf zeichnet

Telefon 9000 wählt CTI-Route Point 8460 > Agent 7 mit der Durchwahl 5007 nimmt den Anruf an. Da der Anruf über das Skript erfolgt ist und Calltype gleich eingehend ist, wird der MSrecordings-Workflow initiiert, und MediaSense zeichnet den Anruf auf.

1. Das Bild zeigt, dass der Anruftyp dem eingehenden



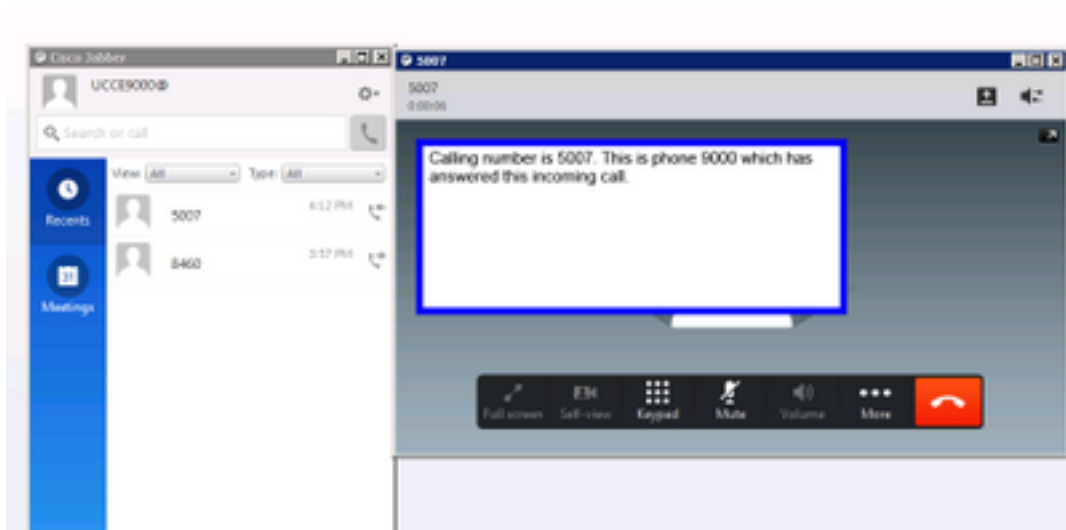
2. Die aktive Aufzeichnung in MediaSense zeigt den aktuell aufgezeichneten Anruf an.



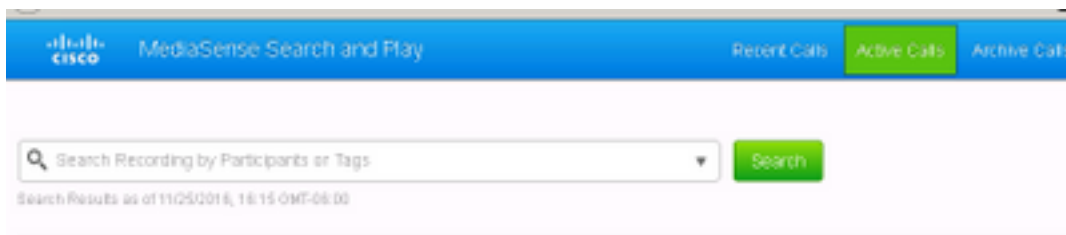
Szenario 2: Ausgehender Anruf wird nicht aufgezeichnet

Ausgehender Anruf vom Agenten kev7 ist nicht aufgezeichnet. Dies gilt nur, wenn Agenten den CTI-Routenpunkt 8460 nicht anrufen.

1. Agent kev7 mit Durchwahl 5007 ruft DN 9000 direkt an



2. "Aktive Anrufe" In MediaSense ist leer.



Fehlerbehebung

1. Aktivieren Sie die permanente Protokollierung.

- Navigieren Sie zu: <https://FQDN:8445/desktop/locallog>
- Wählen Sie **Anmeldung mit permanenter Protokollierung aus.**
- Reproduzieren des ein- oder ausgehenden Anrufs
- Geben Sie <https://FQDN:8445/desktop/locallog> erneut ein.
- Verwenden Sie die persistenten Desktop-Protokolle, um nach dem erstellten Workflow zu suchen.
- Wenn Sie SIP INVITES einsetzen, sehen Sie diesen **FEHLER: Zero Size Tracks** auf Aufnahmen auf der Seite Search and Play (Suchen und Abspielen). Deaktivieren Sie die Early Offer-Unterstützung für Sprach- und Videoanrufe im SIP-Profil auf dem CUCM, um dieses Problem zu beheben.

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.