

# Configuración del flujo de trabajo selectivo basado en llamadas entrantes en Finesse

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Configuraciones](#)

[Configuración de CUCM](#)

[Configuración de MediaSense](#)

[Configuración de scripts UCCX](#)

[Configuración de administración de Finesse](#)

[Verificación](#)

[Escenario 1. La llamada entrante no graba](#)

[La llamada saliente del escenario 2 no se graba](#)

[Troubleshoot](#)

## Introducción

Este documento describe cómo configurar un flujo de trabajo de Finesse para grabar llamadas entrantes a MediaSense.

## Prerequisites

### Requirements

Cisco recomienda que conozca estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) con licencias de grabación
- Finesse
- MediaSense
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

### Componentes Utilizados

- UCCX 10.6
- CUCM 10,5
- MediaSense 11.0
- Editor de Cisco Unified CCX

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en

funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

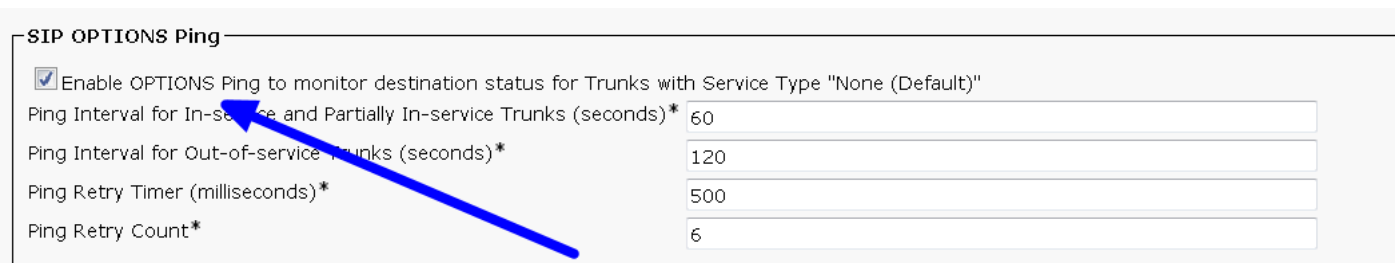
# Configurar

## Configuraciones

### Configuración de CUCM

Paso 1. Vaya a **Device > Device Settings > SIP Profile**

- Seleccione **Add New (Agregar nuevo)**.
- Proporcione un nombre: **MediaSense11**
- En **Ping de Opciones SIP: Habilite Ping de OPCIONES** para supervisar el estado de destino de los troncales con el tipo de servicio Ninguno (predeterminado)



**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

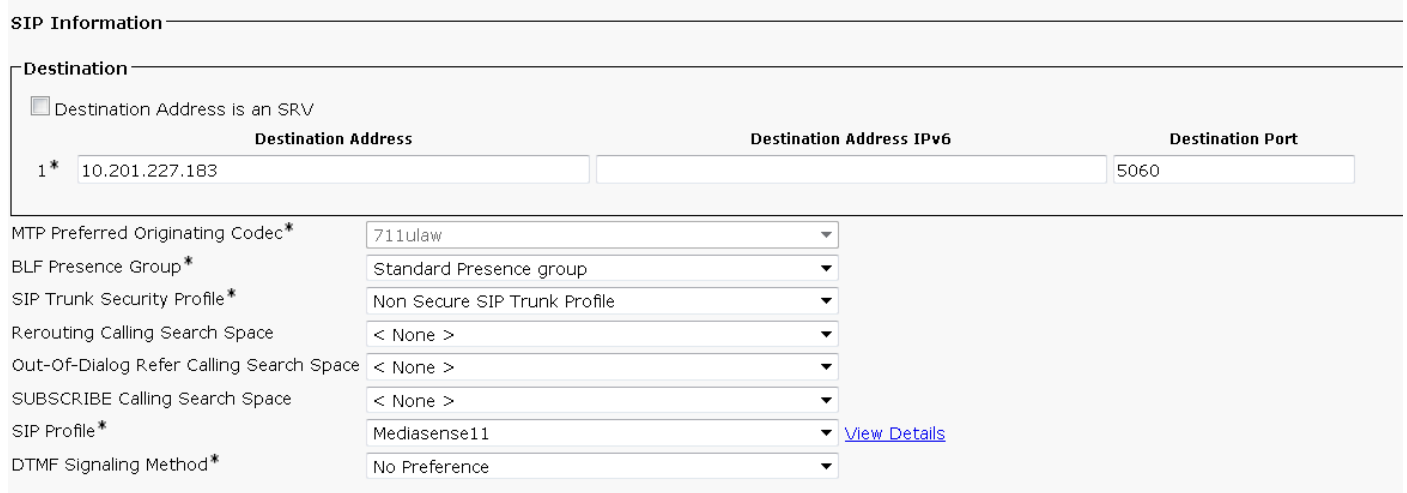
Ping Interval for Out-of-service Trunks (seconds)\* 120

Ping Retry Timer (milliseconds)\* 500

Ping Retry Count\* 6

Paso 2. Vaya a **Select Device > Trunk en Unified CM Administration > Add New**

- Tipo de troncal: **troncal SIP**
- Protocolo de dispositivo: **SIP**
- Seleccione el **botón de opción Ejecutar en todos los nodos activos de Unified CM**
- En **SIP Information Destination Address**, introduzca la dirección IP de MediaSense con el 5060 predeterminado



**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 >

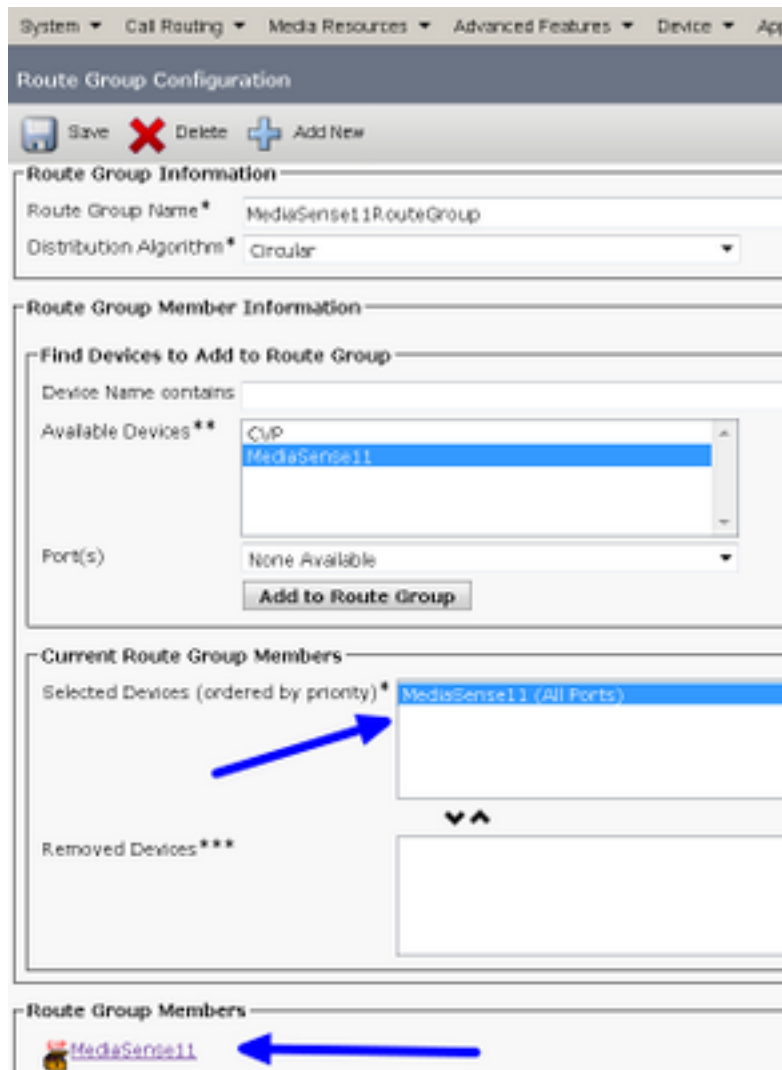
SIP Profile\* Mediasense11 [View Details](#)

DTMF Signaling Method\* No Preference

- Perfil de seguridad del enlace troncal SIP: Perfil de enlace troncal SIP no seguro
- Perfil SIP: MediaSense11

Paso 3. Vaya a **Call Routing > Route/Hunt > Route Group**

- **Agregar nuevo**
- **Asigne un nombre: MediaSense11RouteGroup**
- **Agregar MediaSense11 a los dispositivos seleccionados en Miembros actuales del grupo de rutas**



**Paso 4. Vaya a Call Routing > Route/Hunt > Route List en Unified CM Administration**

- **Add Name RouteListMediaSense11**
- **En Route List Member Information > Selected Groups agregue: MediaSense11RouteGroup**
- **Seleccione el botón de opción Ejecutar en todos los nodos activos de Unified CM.**

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](#)

Paso 5. Vaya a **Call Routing > Route/Hunt > Route Pattern**

- Agregar patrón de ruta: 5111
- No incluya caracteres comodín al crear patrones de ruta para el perfil de grabación

Route Pattern Configuration

Save Delete Copy Add New

---

**Status**

Status: Ready

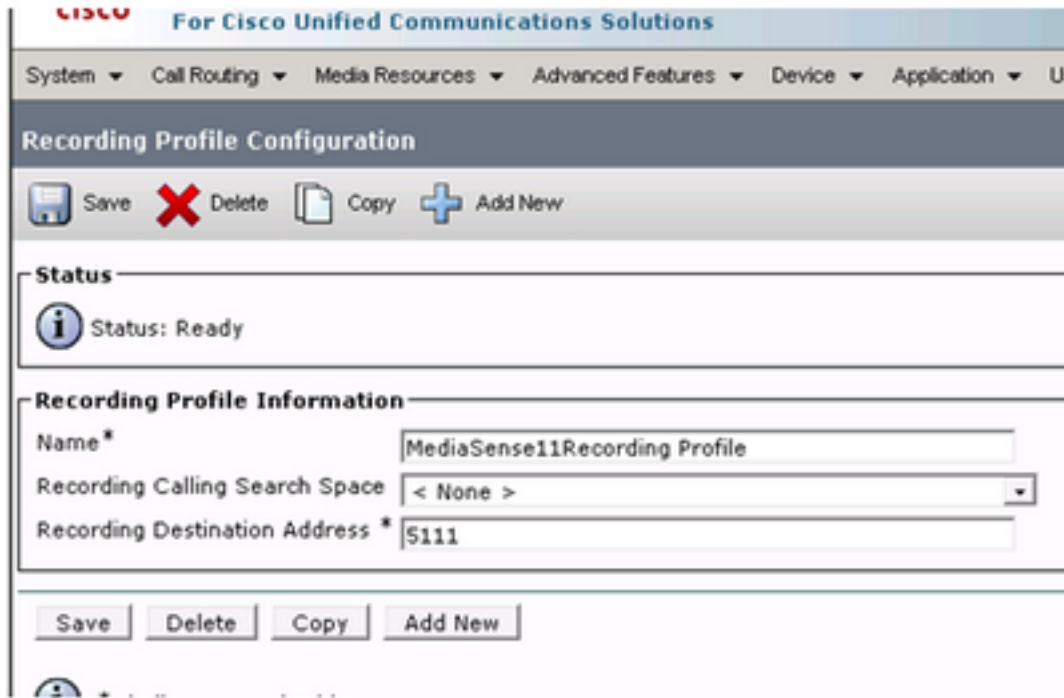
---

**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

Paso 6. Vaya a **Device > Device Settings > Recording Profile**

- Proporcione el nombre MediaSense11Recording Profile (Perfil de grabación)
- La dirección de destino de grabación es 5111



#### Paso 7. Vaya a **Dispositivo > Teléfono**

- Seleccione el teléfono
- Busque la configuración del puente integrado para esta opción y seleccione **On**
- Acceda a la página de configuración del número de directorio para la línea que se va a grabar
- Opción de grabación: **Grabación selectiva de llamadas activada**
- Perfil de grabación: **MediaSense11Perfil de grabación**
- Fuente de medios de grabación: **teléfono preferido**

Nota: el paso 7 debe completarse en todos los agentes que se grabarán.

#### Paso 8. Vaya a **Administración de usuarios > Usuario de aplicación**

- **Agregar nuevo**
- Proporcione un nombre: MediaSense11AXL

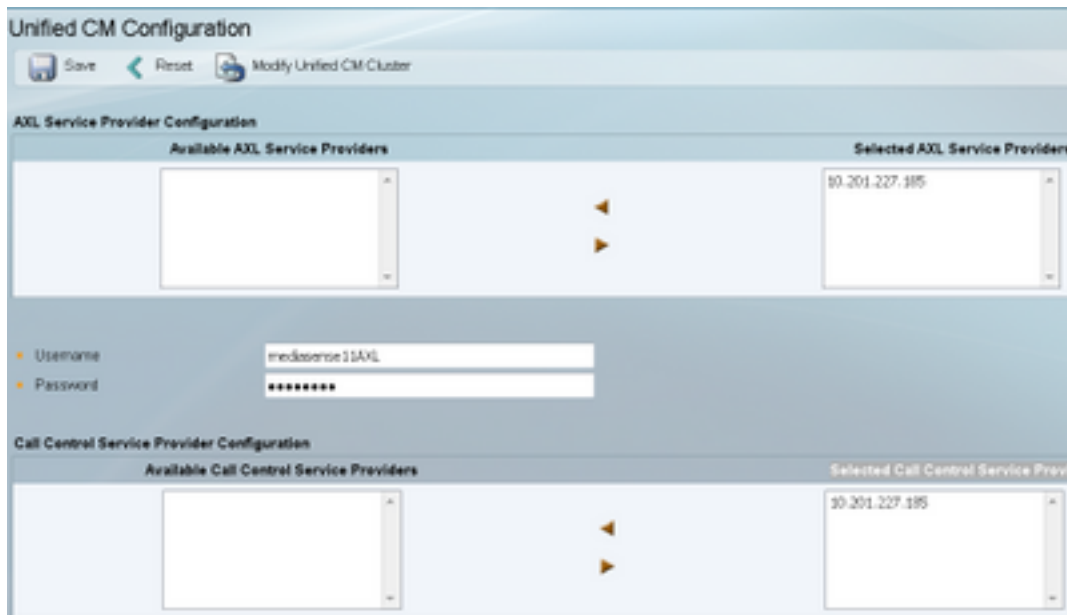
Sugerencia: en este punto, si marca 5111 cuando lo oye sonar una vez, entonces escucha silencio. Esto significa que puede pasar a la configuración de MediaSense

### Configuración de MediaSense

#### Paso 1. Inicie sesión en Cisco MediaSense Administration

- <https://FQDN/oraadmin/Welcome.do>
- Vaya a **Administrador > Configuración CM**
- **Agregar Callmanager a los proveedores de servicios AXL seleccionados y a los proveedores de servicios de control de llamadas seleccionados**
- **Proporcione el nombre de usuario y la contraseña del usuario de la aplicación creado en**

## CUCM



### Paso 2. Seleccionar ficha Administración de Cisco Finesse

- Introduzca la dirección IP o el nombre de host del servidor **principal de** Cisco Finesse
- Introduzca la dirección IP o el nombre de host **secundario del** servidor Cisco Finesse

### Paso 3. Vaya a MediaSense API User Configuration

- Introduzca los usuarios que acceden a MediaSense para buscar y gestionar grabaciones

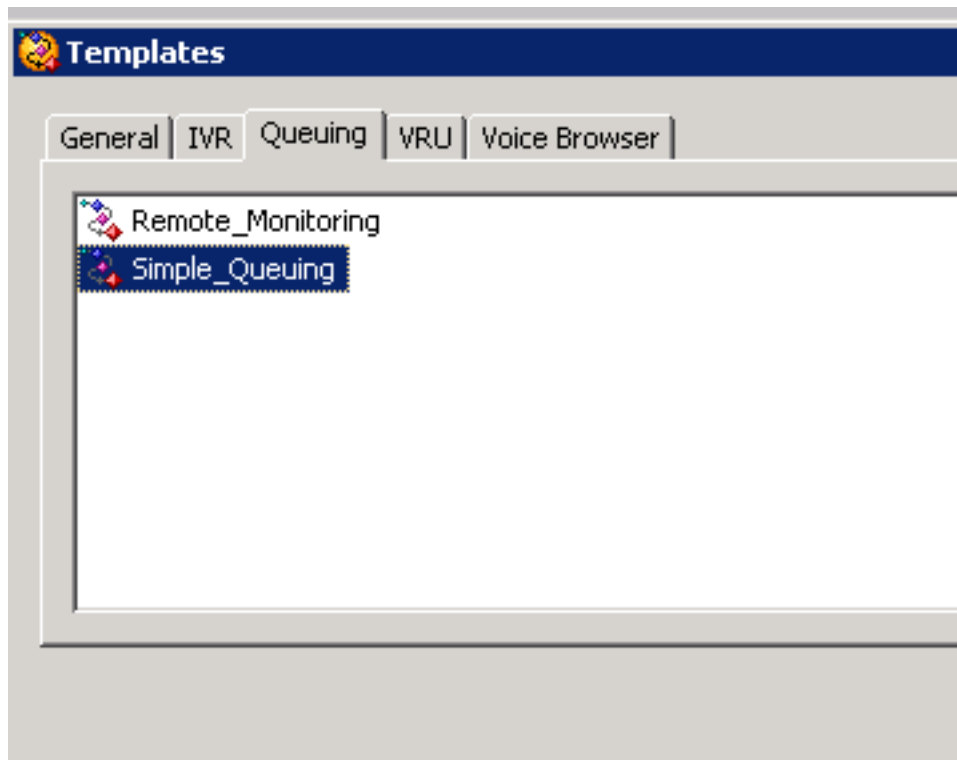
### Paso 4. Vaya a Configuración de llamada entrante

- Agregar nuevo
- En la regla, agregue la dirección IP de CUCM y establezca **Acción en Grabar sólo audio**

## Configuración de scripts UCCX

### Paso 1. Abrir la aplicación Editor de Cisco Unified CCX

- **Archivo > Nuevo > Seleccionar la ficha Colas > Seleccionar Simple\_Queueing**



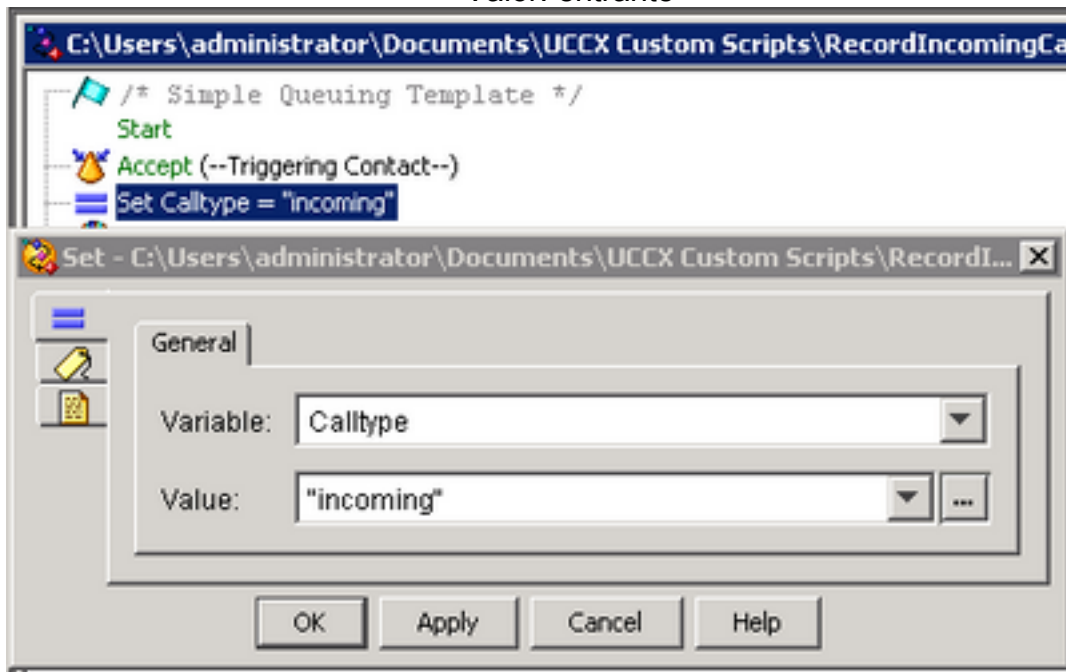
**Paso 2. Cree una variable denominada Calltype**

- Tipo: cadena
- Nombre: Tipo de llamada
- Valor: utilice comillas como en la imagen

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

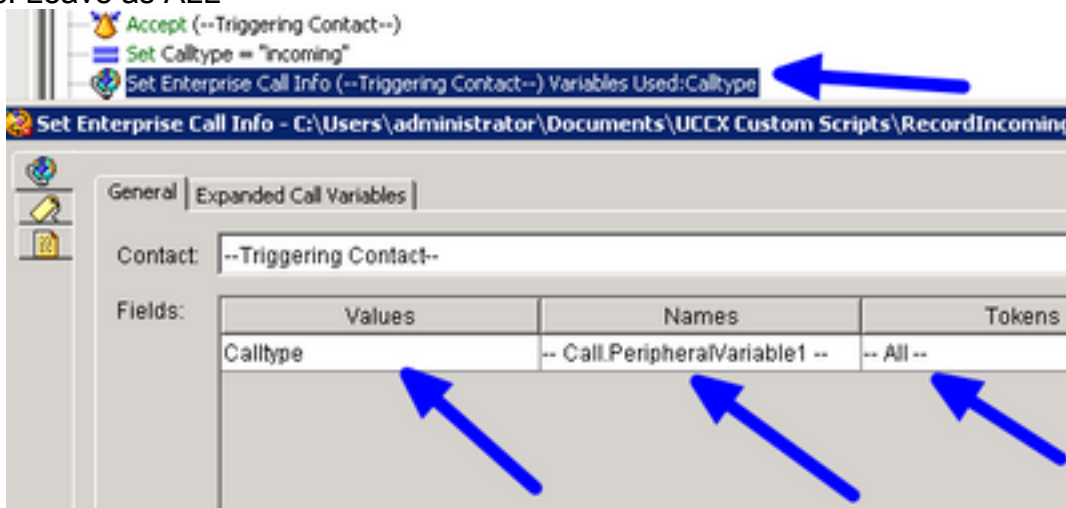
### Paso 3. Agregar conjunto en el paso de aceptación

- El conjunto se puede encontrar en la ficha General
- Variable: Calltype
- Valor: entrante



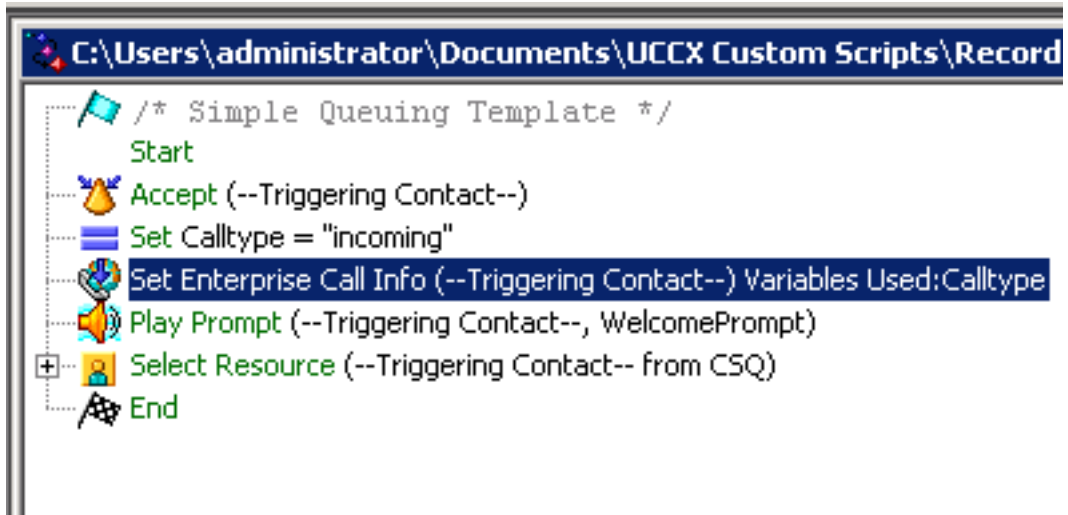
### Paso 4. Agregue el paso Set Enterprise Call Info bajo Set Calltype = incoming

- La información de establecimiento de llamada de empresa se encuentra en la ficha Call Contact (Contacto de llamada)
- Haga clic con el botón derecho en **Set Enterprise Call Info > Properties**
- Valores: Calltype
- Nombre: Call.PeripheralVariable1
- Tokens: Leave as ALL



Paso 5. El guion general de la demostración es similar al siguiente:



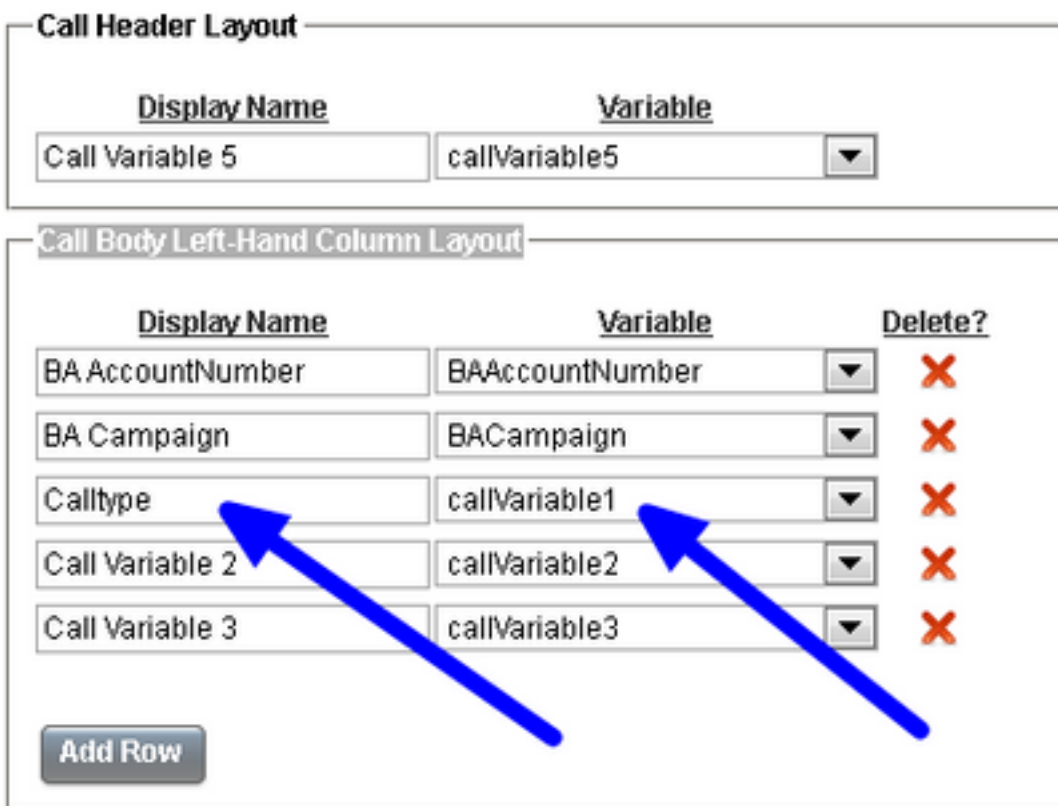


### Configuración de administración de Finesse

Paso 1. **Vaya a Finesse Administration:** <https://FQDN> o a la dirección IP:8445/cfadmin/container/?locale=en\_US

Paso 2. **Vaya a la pestaña Variables de llamada.**

- En Diseño de columna izquierda del cuerpo de llamada, establezca Nombre para mostrar en TipoLlamada. Establezca la variable en callVariable1 igual.
- Asegúrese de que callVariable1 sólo se asigne una vez y que se deba asignar a Calltype



Paso 3. **Acceda a la pestaña Flujos de Trabajo**

- En Administrar acciones de flujo de trabajo, **seleccione Nuevo**
- Agregue los siguientes parámetros que se muestran en la imagen siguiente.
- La URL debe ser igual a

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

- El cuerpo debe tener este código:

```
<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>
```

#### Paso 4. Vaya a la pestaña Flujos de trabajo

- En **Administrar flujos de trabajo**, seleccione **Nuevo**
- Cuando realizar acciones debe ser igual a **Cuando se contesta una llamada**
- Cómo aplicar Las condiciones deben ser iguales **Si se cumplen todas las condiciones**
- Aquí `callVariable1 +` es igual a `+ incoming`
- Seleccione el flujo de trabajo que ha creado en **Administrar acciones de flujo de trabajo**

**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

### Paso 5. Vaya a la ficha Recursos del equipo

- Seleccione el equipo que sólo necesita grabar las llamadas entrantes y no las salientes
- Seleccione la pestaña Flujos de trabajo
- Agregue el flujo de trabajo creado en el paso 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

↑

↓

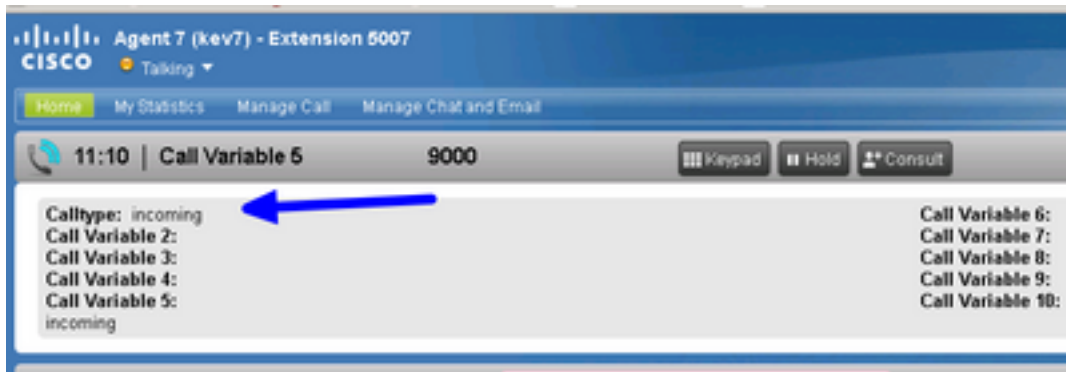
## Verificación

- Usuario agente: kev7
- Extensión del agente: 5007
- Punto de ruta CTI: 8460
- DN de extensión no agente: 9000

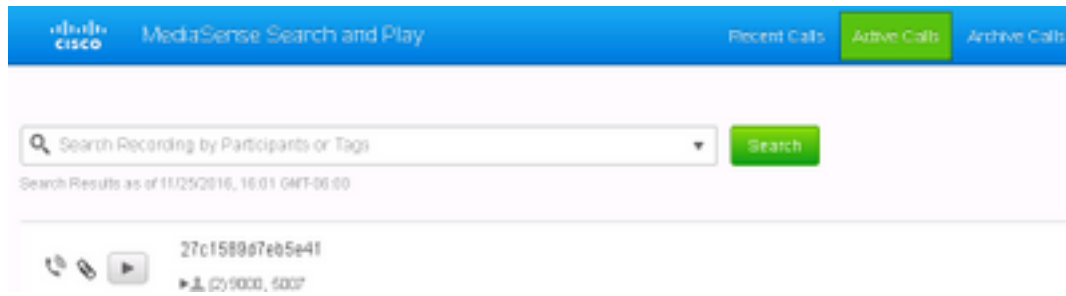
### Escenario 1. La llamada entrante no graba

El teléfono 9000 marca el punto de ruta CTI 8460 > Agente 7 con extensión 5007 y contesta la llamada. Debido a que la llamada se recibió a través del script y Calltype es igual a entrante, el flujo de trabajo de grabaciones de MS se inicia y MediaSense graba la llamada.

1. La imagen muestra que el tipo de llamada es igual al entrante



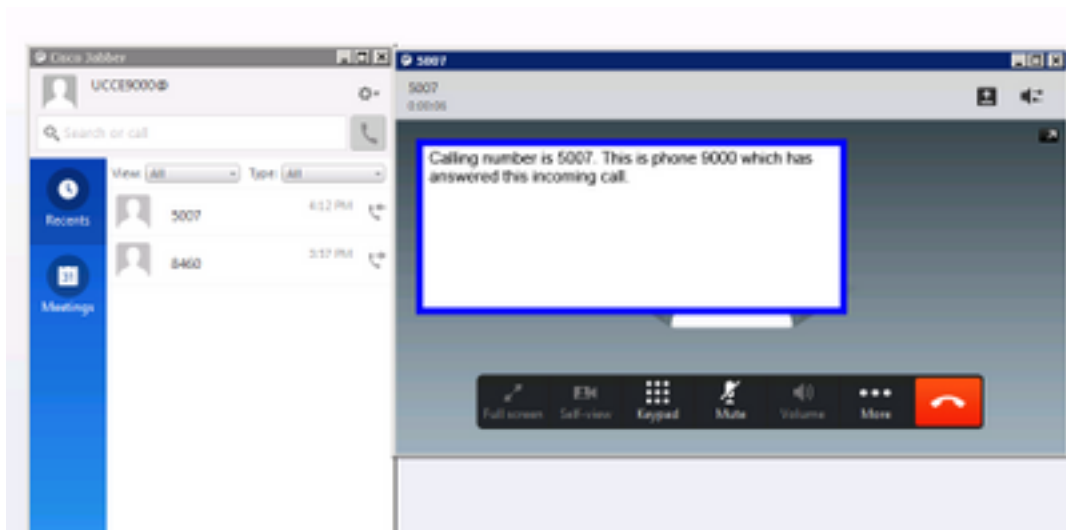
2. La grabación activa en MediaSense muestra la llamada grabada actualmente



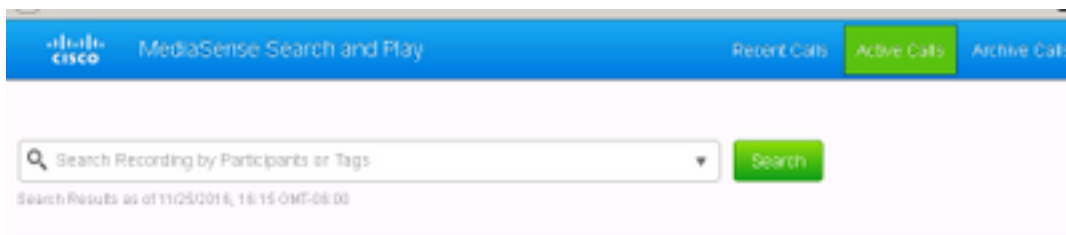
## La llamada saliente del escenario 2 no se graba

La llamada saliente del agente kev7 no está registrada. Esto solo es cierto si los agentes no llaman al punto de ruta CTI 8460.

1. El agente kev7 con extensión 5007 llama directamente a DN 9000



2. "Llamadas activas" En MediaSense está en blanco



# Troubleshoot

## 1. Active el registro persistente.

- Vaya a: <https://FQDN:8445/desktop/locallog>
- Seleccione **Iniciar sesión con registro persistente**
- Reproduzca la llamada entrante o saliente.
- Vuelva a introducir <https://FQDN:8445/desktop/locallog>.
- Utilice los registros del escritorio persistente para buscar el flujo de trabajo creado.
- Si se utilizan ofertas tempranas SIP INVITES, puede ver este mensaje de error **Error: Zero Size Tracks** en las grabaciones de la página Buscar y ejecutar. Para resolver este problema, desactive la compatibilidad con la oferta temprana para llamadas de voz y vídeo en el perfil SIP de CUCM.

## Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).