

Laboratorio

Cisco Unified Contact Center

- El objetivo es realizar las configuraciones necesarias en el CUCM y en el UCCX para la creación de un Script que permita una preatención con un mensaje de bienvenida y asignación a agente perteneciente a una queue.
- Se configurarán Skills, Colas, Aplicaciones y un Script básico de IVR.
- Se registrará un CIPC en la PC del Usuario y además se usará un Jabber ya registrado en el CUCM (Agent 001).

1. Registrar un CIPC

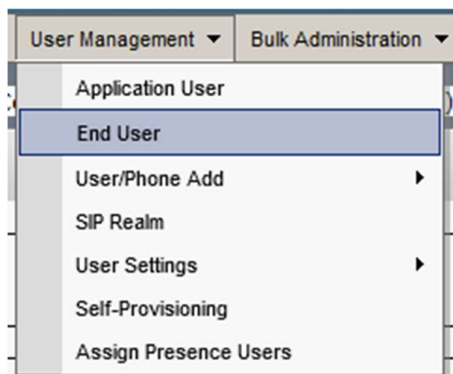
- Registrar un CIPC con las características similares a las del Agente001 (Device pool , partición y css).
- Usar un DN disponible que no se esté usado (Ej 6050).
- Descripción y CallerId: AgenteORT.

	Device Name(Line)	Description	Device Pool	Device Protocol	Status
	Agent001	Agent001 Jabber Phone	uccx_pool	SIP	None

- Configurar otro teléfono ficticio (puede ser CIPC o 8845) con las mismas características anteriores.
- Este teléfono no va a ser registrado, pero va a ser asignado al agente supervisor del contact center
- **PONER UNA CAPTURA DE LOS 2 TELEFONOS, IGUAL A LA FOTO.**

2. Creación Usuarios

- Cree 2 Usuario AgenteORT y SupervisorORT
- Complete los campos correspondientes ya vistos en clase para crearlos.



User

Find User where

No active query. Please enter your search criteria using the options above.

- Asocie los teléfonos correspondientes del paso 1 a los usuarios.

Device Information

Controlled Devices

- Puede buscar los dispositivos creados por número o descripción.

User Device Association Poner DN configurado

Find User Device Association where Directory Number contains 8000 Find Clear Filter + -

☒ Show the devices already associated with user

No active query. Please enter your search criteria using the options above.

- Marcar y Guardar Cambios

<input type="checkbox"/>	Device Name	Directory Number	Description
<input checked="" type="checkbox"/>	SEPAAAABBBBCCCC	8000	SEPAAAABBBBCCCC
Select All Clear All Select All In Search Clear All In Search Save Selected/Changes Remove All Associated			

- Para volver al usuario o

Related Links: Back to User Go

- Ahora aparece el Device Association del Usuario al teléfono

Device Information

Controlled Devices SEPAAAABBBBCCCC

Device Association
Line Appearance Association

3. Asignación de Recurso para el UCCX

- **Al configurar la IPCC Extension, el usuario pasa automáticamente a figurar como un usuario del Contact Center**

Directory Number Associations

Primary Extension < None >

IPCC Extension < None >

< None >

Mobility Information 8000 in PT-Internos

- Asignar las Extensiones IPCC a los respectivos Usuarios.

4. Permisos de Usuarios

- Se le otorgan permiso al usuario de **Call Manager EndUser**
- Para ambos usuarios

Permissions Information

Groups

Roles

[View Details](#)

[View Details](#)

Add to Access Control Group

Remove from Access Control Group

○

Find and List Access Control Groups

Access Control Group

Find Access Control Group where **Name** contains **End User**

No active query. Please enter your search criteria using the options above

Access Control Group (1 - 1 of 1)

Find Access Control Group where **Name** contains **End User**

☐ ☒ **Name**

Permissions Information

Groups **Standard CCM End Users**

Roles

Conference Now Information

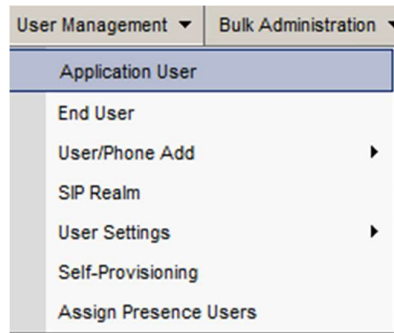
☐ Enable End User to Host Conference Now

Meeting Number

Attendees Access Code

5. RCM – Resource Manager /Contact Manager

- Ya se tiene configurado un **Application User** que hace de nexo entre el UCCX y el ContactCenter.
- Para que el Agente pueda ingresar se necesita asignar el Dispositivo Teléfono) a este usuario.



- Buscar el usuario CCX_rmtapi
- El nombre varia ya que es configurado por nosotros para unir el UCCX durante la instalación,



Application User


Find Application User where

CCMSysUser		1
<input type="checkbox"/> CCX_jtapi_1		1
<input type="checkbox"/> CCX_rmtapi		1
CUCService		1
IPMA SecureSysUser		1
IPMASysUser		1

- Ingresar al Link
- Seleccione los 2 dispositivos de Available Devices o puede buscarlos en Device Association

- Device Information

Available Devices  

Controlled Devices 

Device Association

- Si vamos por Device Association

<input type="checkbox"/>	Device Name	Directory Number	Description
<input checked="" type="checkbox"/>	SEPAAAABBBBCCCC	8000	SEPAAAABBBBCCCC
<input type="button" value="Select All"/> <input type="button" value="Clear All"/> <input type="button" value="Select All In Search"/> <input type="button" value="Clear All In Search"/> <input type="button" value="Save Selected/Changes"/> <input type="button" value="Remove All Associated"/>			

- Guardo los permisos

Permissions Information

Groups	Standard CTI Allow Call Monitoring Standard CTI Allow Call Recording Standard CTI Allow Control of Phones supporting C Standard CTI Enabled	View Details	Add to Access Control Group Remove from Access Control Group
Roles	Standard CTI Allow Call Monitoring Standard CTI Allow Call Recording Standard CTI Allow Control of Phones supporting Conn Standard CTI Enabled	View Details	

Save **Delete** **Copy** **Add New**

Valido que está siendo controlado

Controlled Devices

SEPAAAABBBBCCCC

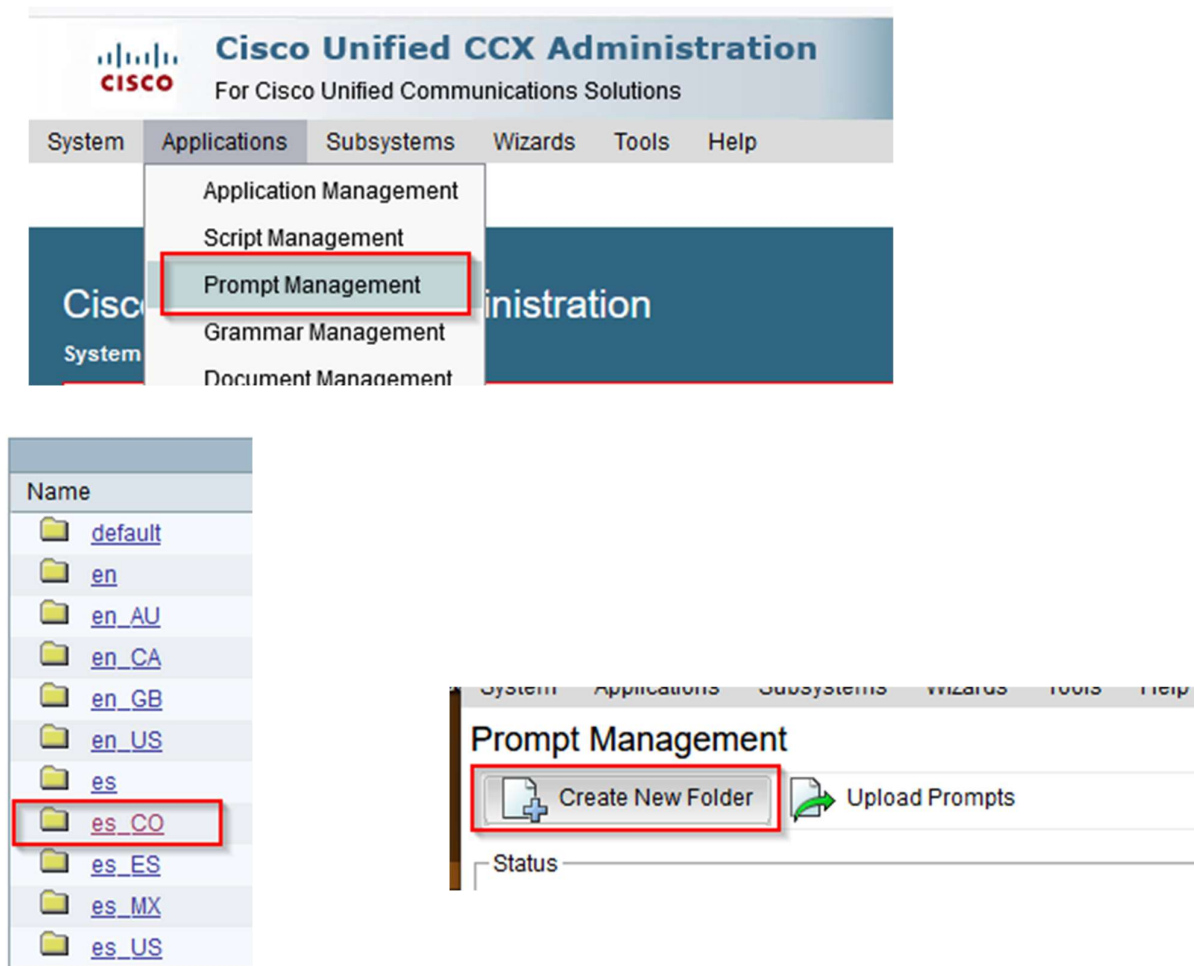
Related Links: **Back to User** **Go**

AQUÍ TERMINA LA CONFIGURACION DESDE EL CALL MANAGER

SE PASA A TRABAJAR EN EL CONTACT CENTER

6. Creación de una Carpeta de Prompts

- Esta carpeta se usa para guardar todos los prompts (archivos de audio) que se usan en los scripts.



Nombre de la carpeta **PromptORT**

Creating a new Folder under
Spanish (Colombia)
[es_CO]/

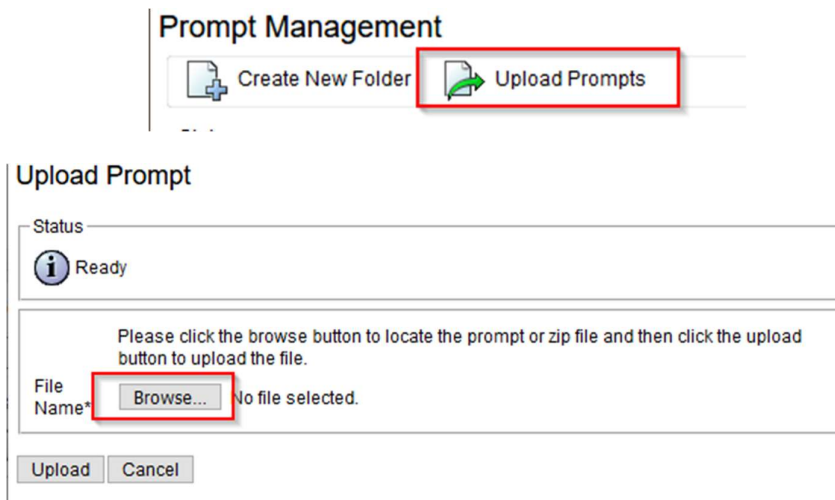
Folder Name:

Create Cancel

7. Agregar Archivos wav a la carpeta

- Los requerimientos de prompts van a variar según el script que se configure. Lo más básicos serían
 - Bienvenida.wav
 - Agente Ocupado

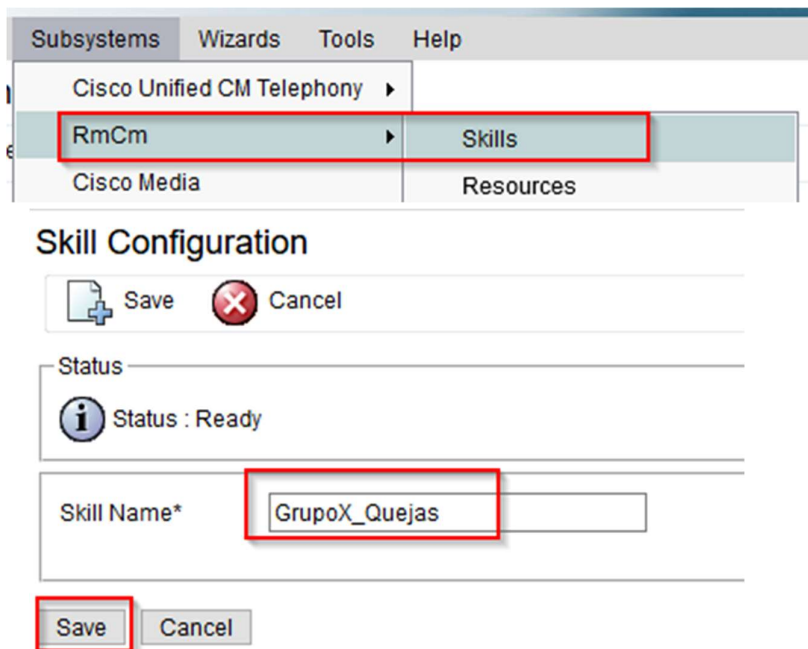
Para el ejemplo del laboratorio se van a usar los que están ya grabados, pero se muestra como subirlos



The screenshot shows the 'Prompt Management' window. At the top, there are two buttons: 'Create New Folder' and 'Upload Prompts'. The 'Upload Prompts' button is highlighted with a red rectangle. Below this, the 'Upload Prompt' section is visible. It includes a 'Status' field with an information icon and the text 'Ready'. A message states: 'Please click the browse button to locate the prompt or zip file and then click the upload button to upload the file.' Below this message, there is a 'File Name*' field with a 'Browse...' button next to it. The 'Browse...' button is highlighted with a red rectangle. At the bottom, there are 'Upload' and 'Cancel' buttons.

8. Creación de Skills

- Los Skills son grupos (contenedores) a los que se le puede asignar usuarios. A un usuario se le puede asignar múltiples skills.
- El uso del skill (habilidad) toma importancia durante el script cuando las llamadas son encoladas basadas en los skills definidos (solo los usuarios que tengan ese skill van a recibir la llamada).
- Para el Laboratorio vamos a definir 2 skills:
 - Skill_Ventas
 - Skill_Quejas

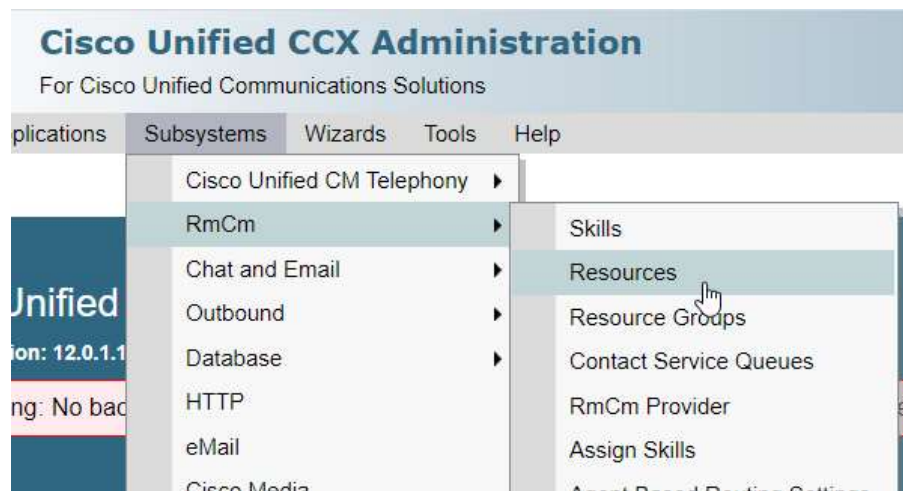


The screenshot shows the 'Skill Configuration' window. At the top, there is a menu bar with 'Subsystems', 'Wizards', 'Tools', and 'Help'. Below the menu bar, there is a list of subsystems: 'Cisco Unified CM Telephony', 'RmCm', and 'Cisco Media'. The 'RmCm' subsystem is selected, and its 'Skills' menu item is highlighted with a red rectangle. Below the menu bar, the 'Skill Configuration' section is visible. It includes a 'Status' field with an information icon and the text 'Status : Ready'. Below this, there is a 'Skill Name*' field with the text 'GrupoX_Quejas' entered. The 'Skill Name*' field is highlighted with a red rectangle. At the bottom, there are 'Save' and 'Cancel' buttons. The 'Save' button is highlighted with a red rectangle.

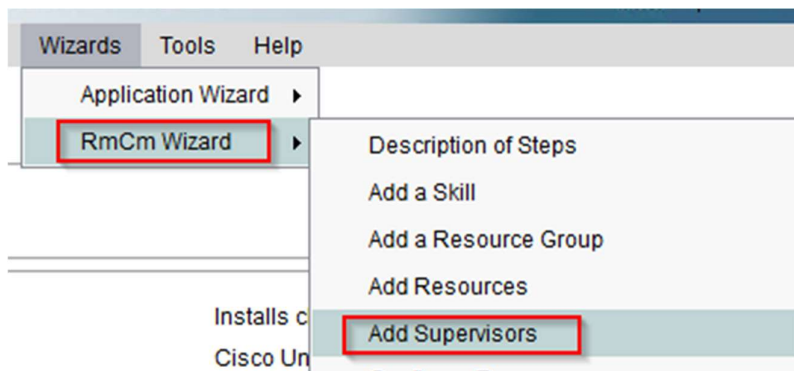
- **PONER UNA CAPTURA QUE MUESTRE LOS SKILLS CREADOS.**

9. Configurar un usuario como Supervisor

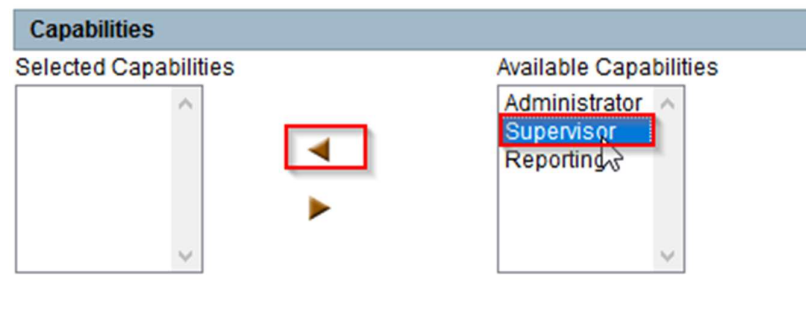
- Antes de proseguir, valide que los usuarios creados como Agente en el CUCM figuran como recursos en el UCCX.



- Se va a definir el Usuario Supervisor para que pueda gestionar la Cola de Agentes.
- Se va a usar el usuario que previamente fue definido en la sección de Call Manager.



- Se configura moviendo la opción desde "Available Capabilities" a "Selected Capabilities"



Capabilities

Selected Capabilities

Supervisor

Available Capabilities

Administrator Reporting

Exit

Back

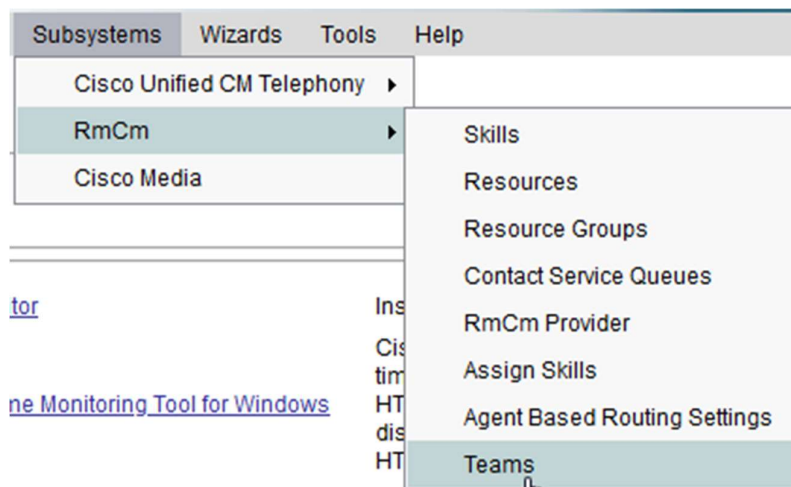
Next

10. Creación de un Team

- Un “Team” es un grupo al cual se le asigna un conjunto de Agentes, Supervisores y Colas.

Por Ejemplo, un equipo llamado **Team_Quejas** tendría:

- Todos los agentes en el departamento de Quejas que van a recibir llamadas entrantes
- Un “Supervisor Primario” y puede tener o no un “Supervisor Secundario”
- Todas las colas de las cuales esos usuarios van a ser miembros
- Solo se va a crear un “Team” por departamento



Team Configuration

Save Cancel

Status

Status : Ready

Team Name*

Primary Supervisor*

Secondary Supervisors

Assigned Resources

Assigned CSQs

Available Supervisors

Available Resources

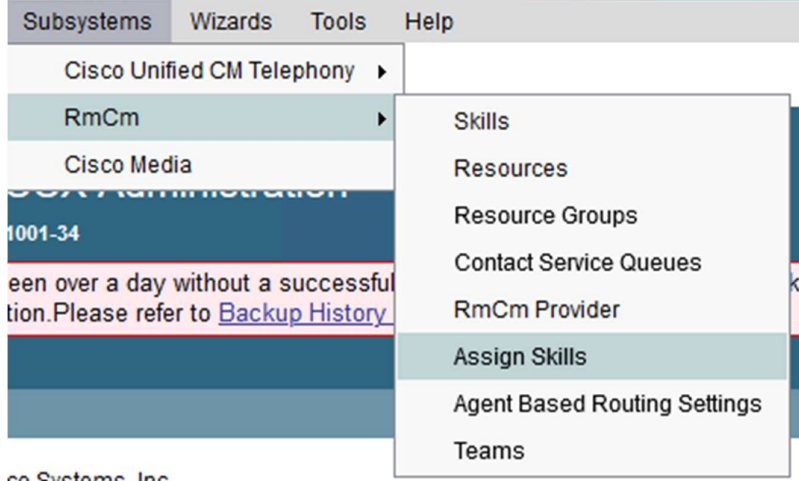
Available CSQs

- Configure el TEAM QUEJAS asignado el **SupervisorORT** y **AgenteORT** configurados.

PONER UNA CAPTURA QUE MUESTRE EL TEAM CREADO.

11. Asignar Skills a un Usuario

- Este paso permite asociar los agentes, al skill que se definió anteriormente.



- Busque al AgenteORT y asíócielo con el SKILL Quejas.

☒ [Testing Agente8000](#) [8000](#)

Add Skill Remove Skill

Add Skill

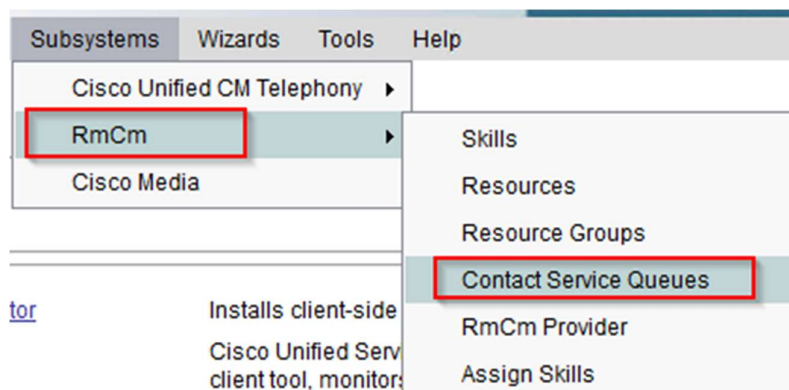
Resource Name	Testing Agente8000
Resource ID	agente8000
IPCC Extension	8000
Resource Group	-Not Selected-
Automatic Available*	<input checked="" type="radio"/> Enabled <input type="radio"/> Disabled
Assigned Skills	Unassigned Skills
Competence Level	5 (1-Beginner, 10-Expert)
Team	
Agent Alias	

- Luego de hacer el Update, se vuelve a ingresar al Agente y se le asigna al Team Correspondiente.

PONER UNA CAPTURA QUE MUESTRE EL SKILL DEL USUARIO CREADO.

12. Creación de una Contact Service Queue (Cola)

- Se crea la cola a la que van a pertenecer los agentes.
- Tenga presente el nombre que le pone a la Cola ya que va a ser usado en la creación del Script.



- Se van a configurar 1 Colas para el Team Quejas
 - **CSQ_ORT_Quejas.**

Contact Service Queue Name CSQ_GrupoX_Ventas

Resource Selection Criteria: **Longest Available** (dropdown menu open)

Select Required Skills: **Most Skilled** (highlighted)

Skills: **Add** (button)

1-Beginner, 10-Expert

Add (button) **Cancel** (button)

Contact Service Queue Name* **CSQ_GrupoX_Ventas**

Contact Service Queue Type: Voice

Contact Queuing Criteria: FIFO

Automatic Work*: ☐ Enabled ☒ Disabled

Wrapup Time*: ☒ Enabled **15** Second(s) ☐ Disabled

Resource Pool Selection Model*: Resource Skills

Service Level*: 5

Service Level Percentage*: 70

Prompt: - No Selection -

Next (button) **Cancel** (button)

- Se define el tipo de algoritmo que se va a usar para que la Cola Asigne un Recurso.
- Se define el Skill que va a tener la cola y la competencia mínima que tiene que tener una agente para poder recibir llamadas de esta cola.

Contact Service Queue Name CSQ_GrupoX_Ventas

Resource Selection Criteria: **Most Skilled**

Select Required Skills: **Add** (button)

Skills: **Minimum Competence** **Delete**

Add (button) **Cancel** (button)

PONER UNA CAPTURA QUE MUESTRE LA QUEUE.

AQUÍ TERMINA LA CONFIGURACION DE LOS RECURSOS COLAS / SKILLS

SE PASA A TRABAJAR EN EL SCRIPT DEL CONTACT CENTER

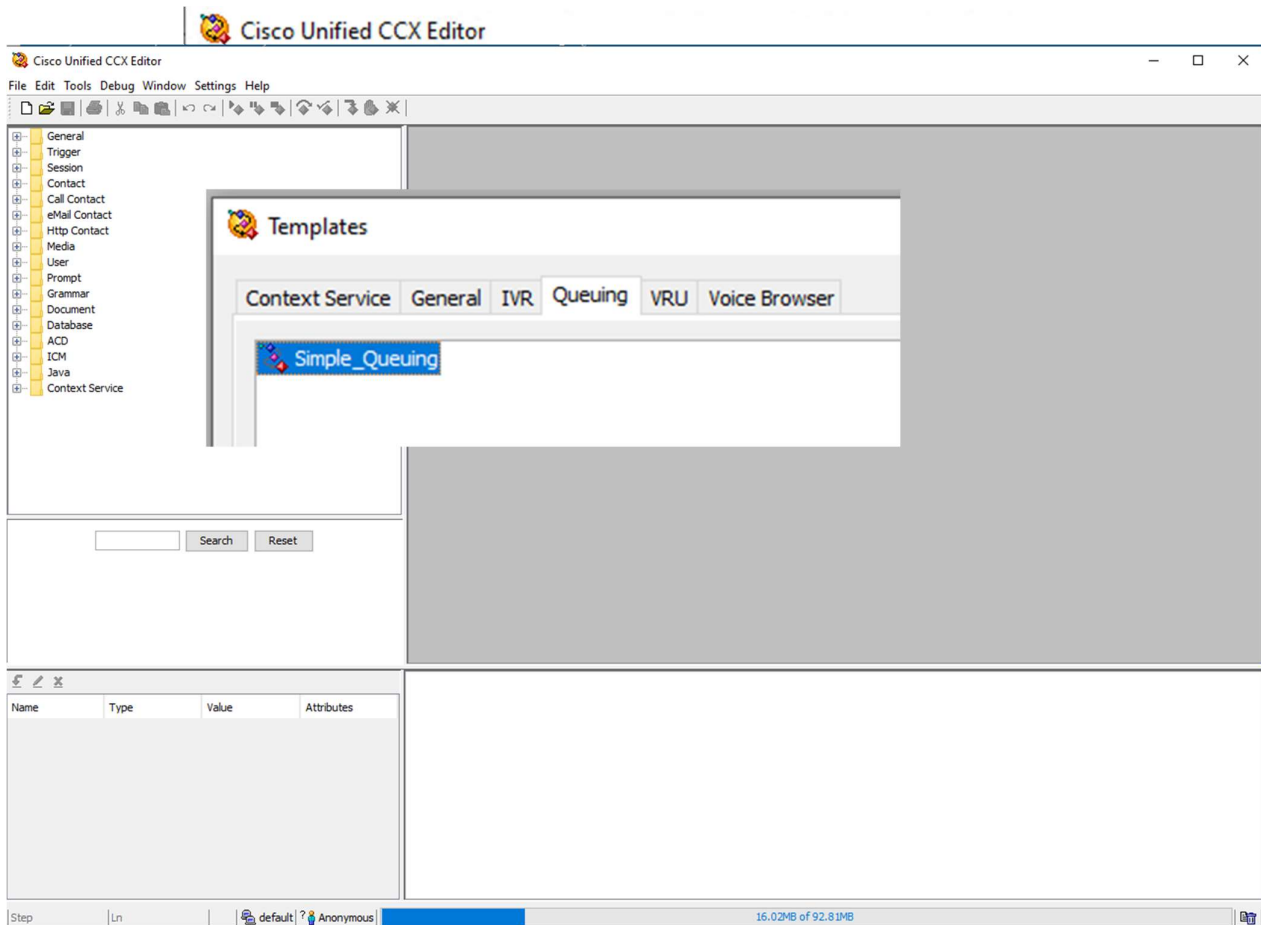
USANDO LA HERRAMIENTA

CCX EDITOR

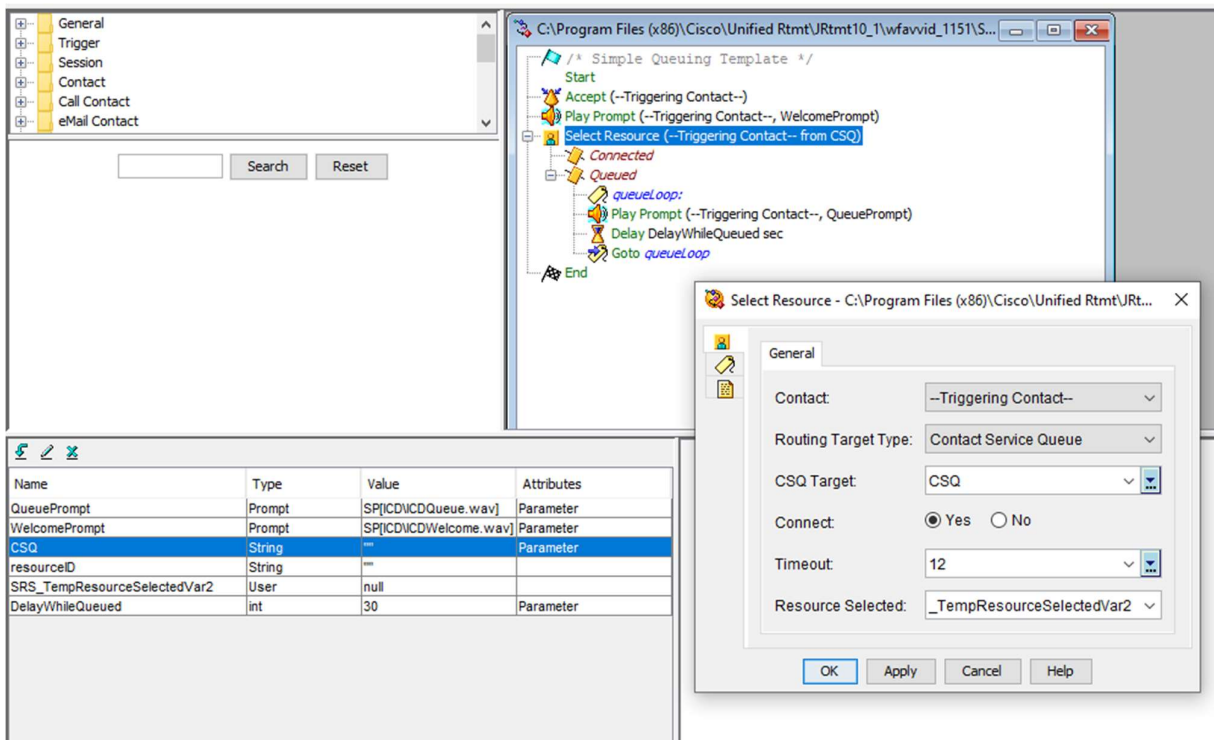
13.CREACION DE UN SCRIPT

- La clase pasada se mostró la herramienta y hay un video explicativo de como configurar un Script básico para una cola de preatención.
- Siga esos pasos del video o puede usar el Script **SimpleQueing** como ayuda.
- El UCCX Editor está en Teams para que pueda ser descargado.



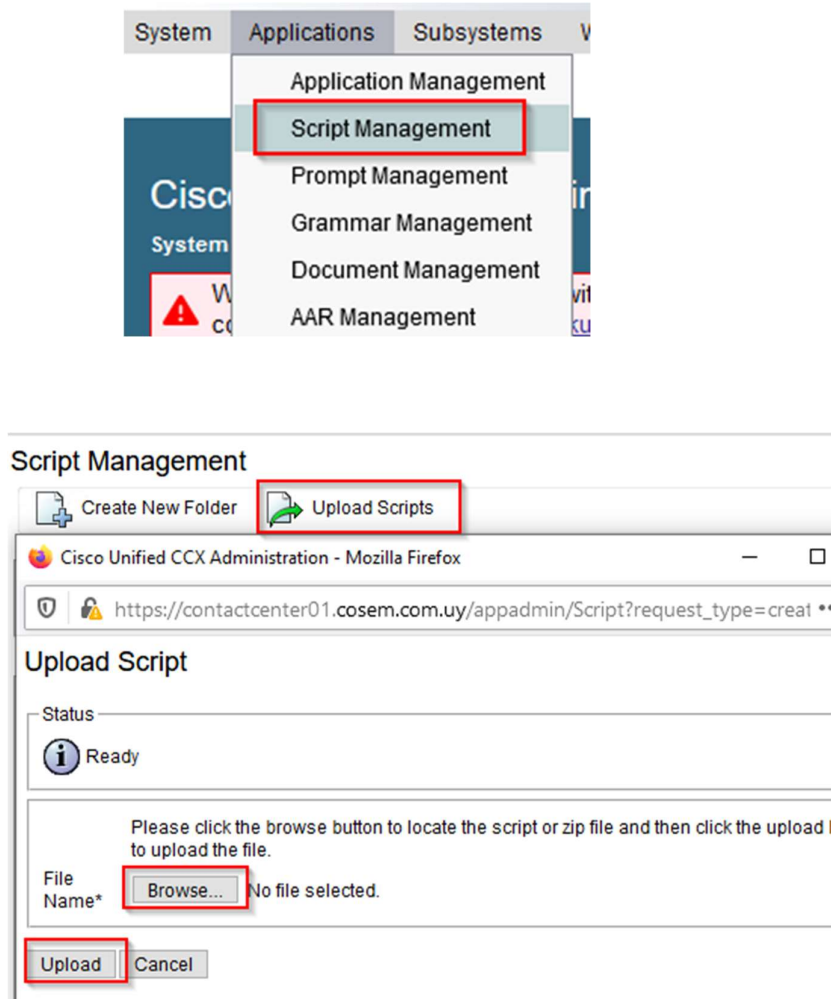


- EL CSQ Target tiene que tener el nombre de la cola que configuraron en el Contact Center.



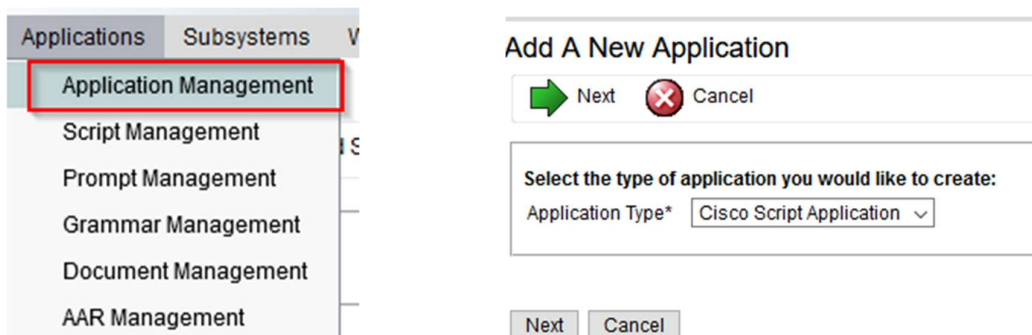
PONER UNA CAPTURA QUE MUESTRE EL SCRIPT CREADO.

14.Upload del Script al UCCX




15.Crear un "Script Application"

- Al crear un "Cisco Script Application" en el UCCX se permite que la Cola quede disponible al Call Manager via un "Trigger"



- Se ingresa un nombre único, la ID es automática, el número máximo de Sesiones que se va permitir simultáneamente de llamadas entrantes y el script creado.
- Una vez elegido el Script se permite modificar los valores como parámetros si se configuro de esa forma en el Script.



Status

 Status : Ready

Triggers can be added after application is created.

Name *	App_GrupoX	
ID*	9	
Maximum Number of Sessions*	5	
Script*	- No Selection -	Edit
Description		
Enabled	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No	
Default Script	- System Default -	Edit

[Add](#) [Cancel](#) [Back to Application List](#)

Name *	App_GrupoX	
ID*	9	
Maximum Number of Sessions*	5	
Script*	SSCRIPT[jcd.aef]	Edit
<input checked="" type="checkbox"/> CSQ	Se pone el nombre de la Cola	
<input checked="" type="checkbox"/> DelayWhileQueued	30	
<input checked="" type="checkbox"/> WelcomePrompt	Se seleccionan los audios	Show Prompts 
<input checked="" type="checkbox"/> QueuePrompt	Se seleccionan los audios	Show Prompts 
Description		
Enabled	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No	
Default Script	- System Default -	Edit

- Queda pronto para la configuración del Trigger al cual se va a llamar para levantar el Script

Status

 The operation has been executed successfully.

[Add new trigger](#)

Name	
ID*	

- Se configura el nuevo Trigger

Add a New Trigger

Trigger Type* Unified CM Telephony Trigger ▾

Next Cancel

- Parametros del Trigger
 - Para simplificar el proceso puedo usar el Call Control Group ya creado por el Laboratorio del Devnet
 - El Call Control Group nos permite asignar los CTI Ports que queremos usar para las llamadas simultaneas enterantes al script.
 - Se eligió el numero 800X ya que no hay otro DN con ese número , cambie la x por el numero que desee

+ Add ✖ Cancel

Directory Information

Directory Number* 800X

Trigger Information

Language* Spanish (Colombia) [es_CO] ▾ Edit

Application Name* Testing_ICD

Device Name* IVR_GrpX

Description* Puertos de GrupoX

Call Control Group* None ▾

Se explicó en el Teorico . Definir uno nuevo o usar uno ya creado

Advanced Trigger Information

Enabled ☒ Yes ☐ No

Maximum Number Of Sessions Default Unchecked: Number of S Application

Idle Timeout (in ms) 5000

Override Media Termination ☐ Yes ☒ No

CTI Route Point Information

Alerting Name ASCII

Device Pool Default ▾

Location Hub_None ▾

Directory Number Settings

Partition PT-Internos ▾

Voice Mail Profile None ▾

Calling Search Space CSS-SoloInternos ▾

Calling Search Space for Redirect Default Calling Search Space ▾

Presence Group Standard Presence group ▾

16. Crear un “Call Control Group”

- No es necesario, pero se muestra como crear su propio Call Control Group



- Pueden remplazar el X por el numero que quieran.

Cisco Unified CM Telephony Call Control Group Configuration

Add Cancel

Group Information

Description*

Number Of CTI Ports*

Media Termination Support* ☐ Yes ☒ No

Group Type* ☒ Inbound

Directory Number Information

Device Name Prefix*

Starting Directory Number*

Device Pool

DN Calling Search Space

Location

Partition

[Show Less...](#)

Advanced Directory Number Information

Alerting Name ASCII

Redirect Calling Search Space

Media Resource Group List

Directory Number Setting

Voice Mail Profile

Presence Group

Require DTMF Reception ☒ Yes ☐ No

AAR Group

User Hold Audio Source**

Network Hold Audio Source**

Call Forward and Pickup Settings

Call Pickup Group

Display

External Phone Number Mask

SE TERMINO LA CONFIGURACION.

EL AGENTE YA PUEDE LOGEARSE AL SISTEMA, PONERSE EN READY Y RECIBIR LLAMADA DE LA COLA

INGRESO AL SISTEMA DEL AGENTE

<https://<ip del contact center>:8445/desktop/>



- Pruebe Ingresar como AgenteORT y póngase en Modo Ready
- Haga una llamada al Trigger que Definió desde el teléfono del Agente001 del Jabber
- La llamada debería caer en el AgenteORT.

PONER UNA CAPTURA DEL INGRESO DEL AGENTE Y LA LLAMADA.