



Comunidad de Soporte de Cisco - Webcast en vivo:

B-ACD en Cisco Unified Communications Manager Express

Experta:
Alejandra González, CCIE # 33315

Martes 20 de marzo de 2012

Comunidad de Soporte de Cisco – Webcast en vivo

- La experta del día de hoy es **Alejandra González**
- Ahora puede hacerle sus preguntas sobre B-ACD en Cisco Unified Communications Manager Express



Alejandra González

CCIE Voice #33315

Gracias por su asistencia el día de hoy

La presentación incluirá algunas preguntas a la audiencia.

Le invitamos cordialmente a participar activamente en las preguntas que le haremos durante la sesión





Copia de la presentación

Si desea bajar una copia de la presentación de hoy, vaya a la liga indicada en el chat o use ésta dirección

<https://supportforums.cisco.com/docs/DOC-23376>



Primera Pregunta a la audiencia

¿Qué servicio de contestadora automática has utilizado?

- a) AA en CUE
- b) AA en Unity Connection
- c) AA en Contact Center Express
- d) B-ACD
- e) Ninguno

¡ Ahora puede realizar sus preguntas al panel de expertos!

Use el panel de preguntas y respuestas (Q&A) para preguntar a los expertos ahora. Ellos empezarán a responder.





Comunidad de Soporte de Cisco - Webcast en vivo:

B-ACD en Cisco Unified Communications Manager Express

Alejandra González

CCIE Voice #33315

Martes 20 de marzo de 2012

Agenda

- ❑ **Visión general de B-ACD en CME**
- ❑ **Configuración de B-ACD en CME**
- ❑ **Laboratorio B-ACD**
- ❑ **Monitoreo y Troubleshooting B-ACD**



Visión General de B-ACD en CME

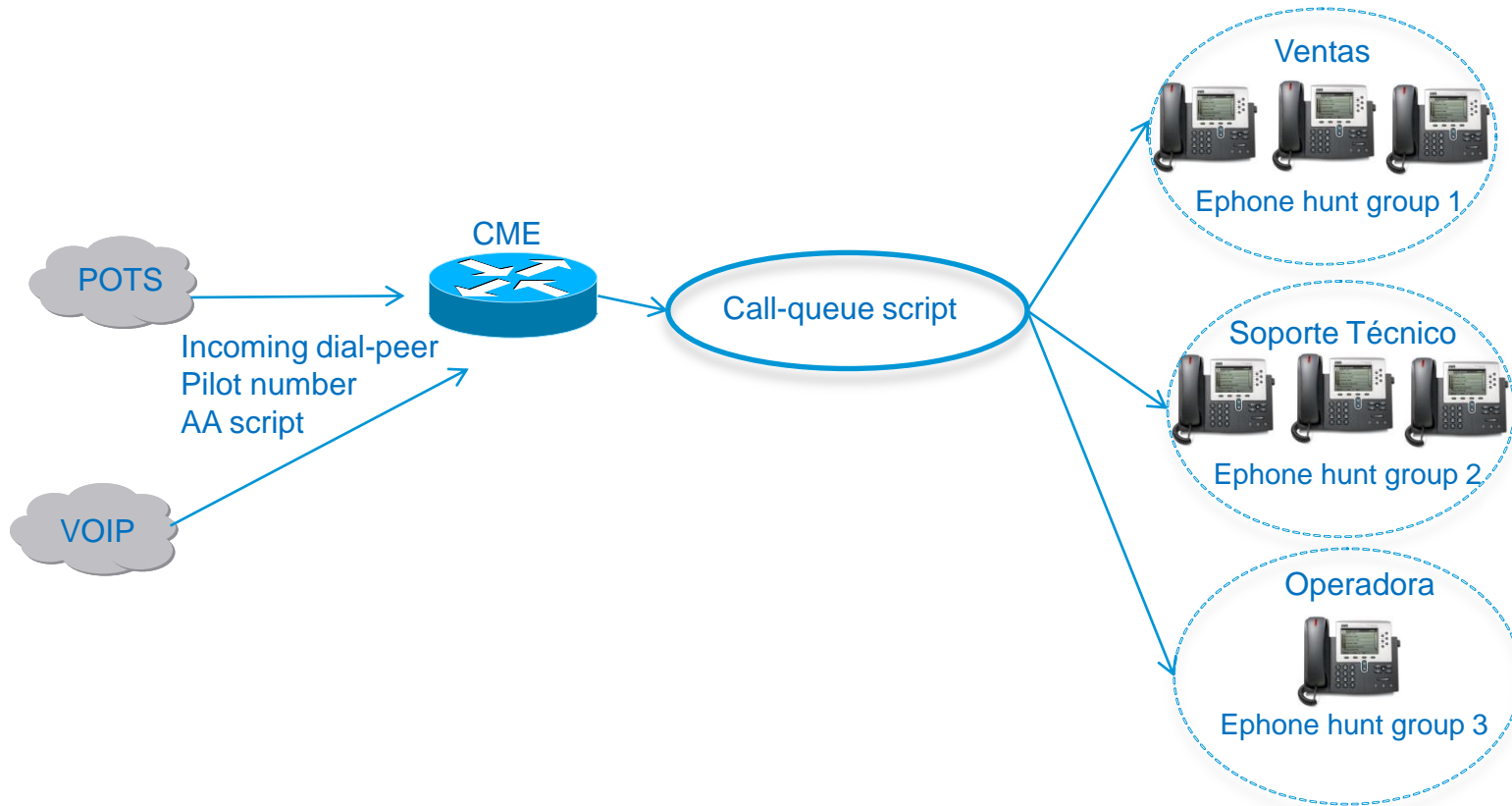
Definición de CME B-ACD

- ❑ CME B-ACD es un sistema de Contestadora Automática con cola de espera. Se divide en 1 o más Auto Attendant (AA) y 1 cola (queue)

- ❑ CME B-ACD – Queue
 - ❑ Distribución de llamadas y la cola de espera.

- ❑ Auto Attendant (AA)
 - ❑ Contestadora automática de las llamadas externas que contiene audios personalizados y menú con diferentes opciones que permite seleccionar diferentes departamentos, algún usuario en específico o la operadora.

Flujo de la llamada



Re-grabar Archivos de Audio

- ❑ Formato:

- ❑ g.711, .au 8-bit mu-law, 8kHz

- ❑ Herramientas:

- ❑ Adobe audition

- ❑ Audio Tool

- ❑ NO cambiar el nombre por defecto, excepto:

- ❑ _bacd_welcome.au



Configuración de B-ACD en CME

Configuración

- ❑ Copiar archivos (scripts y audio) a la flash
- ❑ Parámetros (Auto Attendant (AA) y queue)
- ❑ Operadora (opcional)
- ❑ Dial-peer
- ❑ ephone-dn, ephone
- ❑ Hunt-group
- ❑ Music on Hold (MOH)

Configuración – Copiar archivos a la flash

❑ **archive tar /xtract source-url flash:**

❑ **copy tftp flash:**

❑ **show flash | i acd**

```
232    30421 Mar 12 2012 19:16:54 app-b-acd-3.0.0.2.tcl
233    55599 Mar 12 2012 19:17:10 app-b-acd-aa-3.0.0.2.tcl
520    75650 Mar 12 2012 19:17:32 en_bacd_allagentsbusy.au
521    83291 Mar 12 2012 19:17:42 en_bacd_disconnect.au
522    63055 Mar 12 2012 19:17:56 en_bacd_enter_dest.au
523    37952 Mar 12 2012 19:18:06 en_bacd_invalidoption.au
524   496521 Mar 12 2012 19:18:18 en_bacd_music_on_hold.au
525   123446 Mar 12 2012 19:18:26 en_bacd_options_menu.au
526    42978 Mar 12 2012 19:18:38 en_bacd_welcome.au
```

Configuración – Parámetros (Auto Attendant (AA) y queue)

application

```
service queue flash:app-b-acd-3.0.0.2.tcl
  param number-of-hunt-grps # // total hunt-groups
  param aa-huntx YYYY //x option, YYYY hunt group number
  param queue-len 15 // max. callers on queue
  param queue-manager-debug 1
```

!

```
service aa flash:app-b-acd-aa-3.0.0.2
  param aa-hunt# XXXX
  paramspace english index 1
  paramspace english language en
  paramspace english location flash:
  param service-name queue //name of the queue application under service
  param handoff-string aa //name of the AA application under service
  param aa-pilot xxxx // NUMBER CALLED TO ACCESS PROMPT
  param number-of-hunt-grps # // total number of hunt groups
  param dial-by-extension-option #
  param call-retry-timer 15
  param max-time-call-retry 700
  param max-time-vm-retry 2
  param voice-mail // any DN
  param welcome-prompt _BienvenidoAA.au
```

Contadores

❑ Param call-retry-timer

- ❑ El script intenta conectar la llamada con los miembros del hungroup cada # segundos. (1-30, Defecto: 15)

❑ Param queue-len

- ❑ Límite de llamadas en la cola

❑ Param max-time-call-retry

- ❑ Tiempo máximo que la persona que llama puede permanecer en la cola. Cuando este contador expira, la llamada se envía al número definido en **param voice-mail XXXX**

❑ Param max-time-vm-retry

- ❑ Número de veces que intenta mandar la llamada al número alternativo.

Número Alterno (*param voice-mail*)

☐ Param voice-mail

- ☐ El hunt-group a donde se transmite la llamada no está disponible porque los agentes no se encuentran firmados o en modo de No Molestar (DND)
- ☐ El contador “call-queue maximum retry” expiró
- ☐ El número de llamadas en espera llegó al límite

Configuración - Operadora “0”

- ❑ La llamada es enviada a la operadora cuando el usuario presiona “0”
- ❑ Es el número de hunt group con el identificador mayor, por ejemplo:
 - ❑ param aa-hunt1 2001
 - ❑ param aa-hunt2 2002
 - ❑ param aa-hunt3 2003

Configuración – Dial-peer

- ❑ dial-peer voice 1 pots
 service aa
 incoming called-number 4000

- ❑ Interface l0
 ip add 1.1.1.1 255.255.255.255

- ❑ dial-peer voice 100 voip
 service aa2
 destination-pattern xxxx //aa pilot number
 session target ipv4:y.y.y.y // y.y.y.y loopback interface
 incoming called-number xxxx //aa pilot number
 dtmf-relay h245-alphanumeric
 codec g711ulaw
 no vad

Configuración – Ephone, ephone-dn

- ❑ Ephone-dn 1
Number 4001

- ❑ Ephone-dn 2
Number 4002

- ❑ Ephone-dn 3
Number 4003

....

- ❑ Ephone 1
Mac-address
Type
Button 1:1

- ❑ Ephone 2
Mac-address
Type
Button 1:1



Configuración – Hunt group

☐ ephone-hunt 1 longest-idle
pilot
list
NO final

☐ ephone-hunt 2 longest-idle
pilot
list
NO final

☐ ephone-hunt 3 longest-idle
pilot
list
NO final

Configuración – MOH

☐ Show flash:

73 63988 Oct 24 2011 09:35:14 music-on-hold.au

☐ Telephony-service

moh music-on-hold.au

multicast moh 239.1.1.1 port 16384 route 142.1.66.254
142.102.66.254

Consideraciones importantes

☐ MOH

- ☐ Se activa cuando todos los agentes se encuentran ocupados. El script verifica el estado de los miembros del huntgroup cada # segundos.

☐ Máximo 10 hunt groups

☐ 20 extensiones por hunt group

☐ 3 hunt-groups por AA

☐ Máximo 30 llamadas por hunt group, total 300 llamadas

☐ No final en ephone

- ☐ Tiempo máximo que la persona que llama puede permanecer en la cola. Cuando este contador expira, la llamada se envía al número definido en `param voice-mail XXXX`



B-ACD en modo Drop-through

Drop-Through

- ❑ La llamada se envía directamente a algún grupo (hunt-group) de agentes.
- ❑ No existe menú
- ❑ Configuración:
 - ❑ Param number-of-hunt-grps 1
 - ❑ Param drop-through-option 1
 - ❑ Param drop-through-prompt _dt_prompt.au

Configuración Drop-Through

```
service NAME flash:app-b-acd-aa-3.0.0.2.tcl
  param voice-mail #
  paramspace english index 1
  param aa-pilot XXXX
  param number-of-hunt-grps 1
  paramspace english language en
  param handoff-string aa2
  param call-retry-timer 15
  paramspace english location flash:
  param service-name queue
  param drop-through-option 7
  param drop-through-prompt _DropThrough.au
  param second-greeting-time 60
  param max-time-vm-retry 2
!
```

Polling Question 2

¿Qué tipo de procesador de llamadas usas para registrar los teléfonos?

- a) CME
- b) CUCM
- c) Ambos

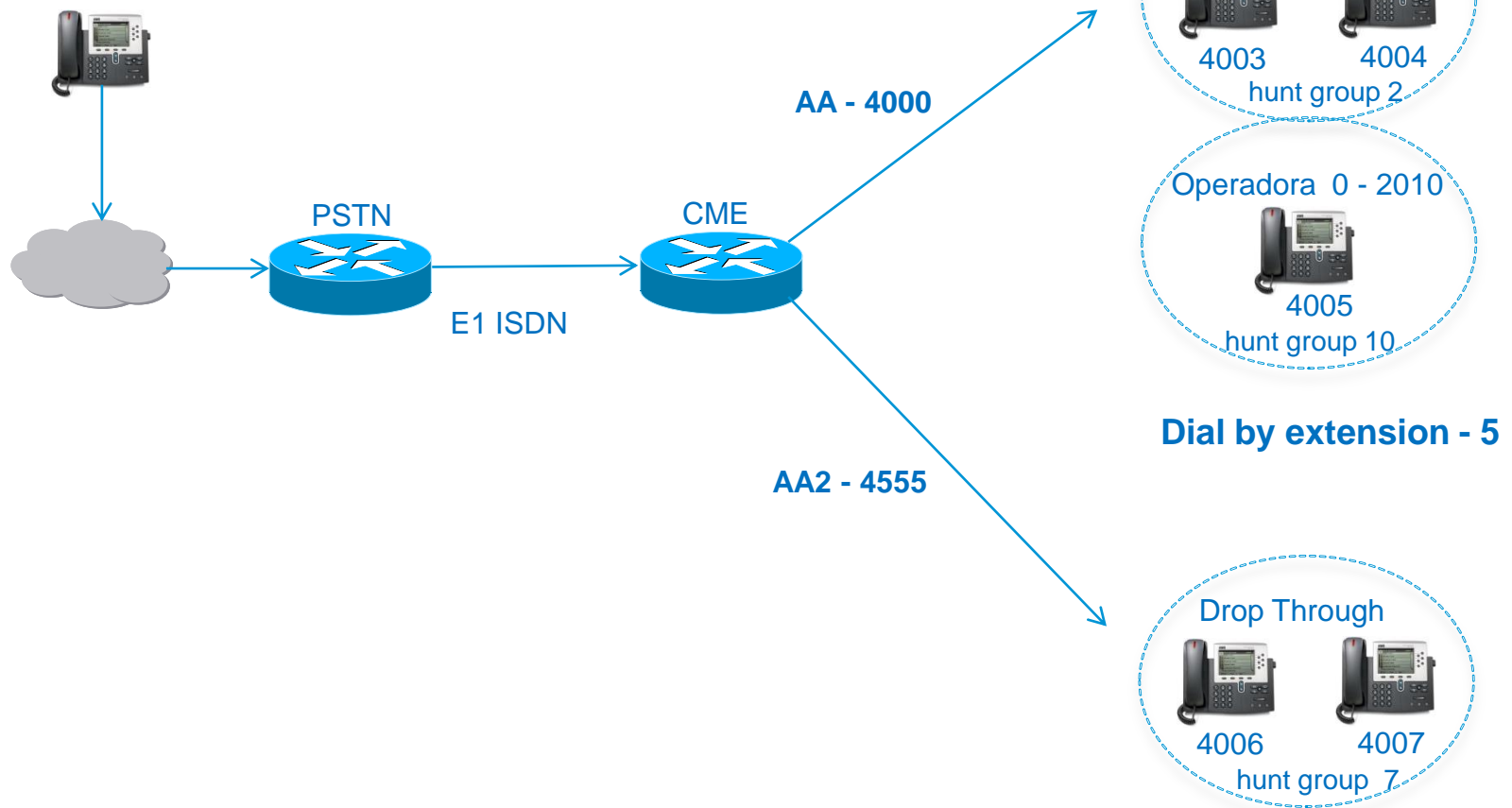
¡ Ahora puede realizar sus preguntas al panel de expertos!

Use el panel de preguntas y respuestas (Q&A) para preguntar a los expertos ahora. Ellos empezarán a responder.



Laboratorio B-ACD

Topología





Monitoreo y Troubleshooting B-ACD

Monitoreando los diferentes grupos

1. Habilitar las estadísticas en los grupos a monitorear

```
B-ACD(config)#ephone-hunt #
```

```
B-ACD(config-ephone-hunt)#statistics collect
```

2. Desplegar las estadísticas en cada grupo

```
B-ACD#show ephone-hunt # statistics last/start
```

```
B-ACD#show ephone-hunt 1 statistics last 1 hours
```

Sun 05:00 - 06:00

Max Agents: 2

Min Agents: 1

Per agent statistics:

Agent: 4001

From Queue:

Total Calls Answered : 1

Average Time in Call (secs) : 10

Longest Time in Call (secs) : 10

Queue related statistics:

Total calls presented to the queue: 2

Calls answered by agents: 1

Number of calls in the queue: 0

Average time to answer (secs): 4

Longest time to answer (secs): 4

Number of abandoned calls: 1

Average time before abandon
(secs): 35

Calls forwarded to voice mail: 0

Calls answered by voice mail: 0

Cambio en la configuración (Service) no es aplicado o los Scripts ya no funcionan

❑ Reiniciar la aplicación

1. Verificar el identificador de los scripts

B-ACD#**show call application session**

Session ID 17

App: aa

Type: Service

Url: flash:app-b-acd-aa-3.0.0.2.tcl

Session ID 12

App: queue

Type: Service

Url: flash:app-b-acd-3.0.0.2tcl

2. Detener los servicios de los scripts

B-ACD#**call application session stop id #**

3. Reiniciar los scripts

B-ACD#**call application voice load *service_name***

❑ Reiniciar el gateway

Debugs útiles en B-ACD

- ❑ **Debug voip dialpeer all:** verificar dial-peers
- ❑ **Debug voice ccapi inout:** verificar dial-peers, codecs, etc.
- ❑ **Param queue-manager-debug:** habilitar logs básicos
- ❑ **Debug voip application script:** logs para scripts

Referencias

- ❑ Comunidad de Soporte de Cisco en Español:
<https://supportforums.cisco.com/community/spanish>
- ❑ B-acd script: [Downloads Home](#) -> [Products](#) -> [Voice and Unified Communications](#) -> [IP Telephony](#) -> [Unified Communications Platform](#) -> [Cisco Unified Communications Manager Express](#) -> Unified Communications Manager Express TCL Scripts-3.0.0.2
- ❑ <http://www.cisco.com/cisco/software/release.html?mdfid=277641082&flowid=5337&softwareid=283451126&release=8.1&reind=AVAILABLE&rellifecycle=&reltype=latest>
- ❑ Support pages:
 - ❑ http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cucme/bacd/configuration/guide/40bacd.html

Polling Question 3

¿Qué protocolo usas para registrar los teléfonos en CME/CUCM?

- a) SIP
- b) SCCP

¡ Ahora puede realizar sus preguntas al panel de expertos!

Use el panel de preguntas y respuestas (Q&A) para preguntar a los expertos ahora. Ellos empezarán a responder.



Sesión de Preguntas y Respuestas

El experto responderá verbalmente algunas de las preguntas que hayan realizado. Use el panel de preguntas y respuestas (Q&A) para preguntar a los expertos ahora



Nos interesa su opinión!!!

Habr  un sorteo con los que llenen el cuestionario de evaluación

Tres asistentes recibirán un

Regalo sorpresa

Para llenar la evaluación haga clic en el link que está en el chat. También saldr  automáticamente al cerrar el browser de la sesión.

Pregunte al Experto Con Alejandra González



Si tiene preguntas adicionales pregunte aquí

<https://supportforums.cisco.com/thread/2138574>

Alejandra las responderá del 20 de marzo al 30 de marzo



Próximo evento de pregunte al experto en **Ingles**

Tema: LAN Switching

Este evento estará disponible del 12 al 22 de marzo

Con el experto



Matt Blanshard

Durante este evento usted tendrá la oportunidad de aprender y hacer preguntas relacionadas con temas de LAN Switching como Spanning Tree, VTP, Trunking, QoS, y varias plataformas de conmutación, incluyendo todos los desktop switches, Metro Ethernet switches, switches 4500 y 6500, los Blade Center switches, y Nexus 7000, entre otros.

Únase a la discusión @

<https://supportforums.cisco.com/community/netpro/expert-corner>

Próximo Webcast en Ingles

Tema: Cisco Unified CallManager(CUCM) & IP Phone Security



Martes 3 de abril a las

11:30 a.m. IST India (UTC +5:30 hours)

8:00 a.m. CEST Paris (UTC +2 hours)

11:00 p.m. PST (April 2nd) San Francisco (UTC -7 hours)

Con los expertos

Amit Singh & Raees Shaikh.

Se centrarán en la configuración de seguridad en CUCM y cómo funciona el teléfono IP de Cisco.

Durante esta sesión interactiva podrá hacer todas sus preguntas relacionadas con este tema.

Regístrese en www.CiscoLive.com/ATE

Próximo Webcast en Japonés

Tema: Cisco Unified Computing System (Cisco UCS): Best Practices and Troubleshooting



Martes 27 de marzo de 2012

a las 10:00 a.m JST Tokyo

Que es 26 de marzo a las 6 p.m. PST San Francisco

Con la experta: **Sakiko Yoshida**

Durante el webcast Sakiko Yoshida discutirán las mejores prácticas de varios casos y resolución de problemas por el reciente Sistema de Computación Unificada de Cisco (Cisco UCS).

Durante esta sesión interactiva podrá hacer todas sus preguntas relacionadas con este tema.

Regístrese en <http://bit.ly/jp-webcast3>

Lo invitamos a colaborar activamente en CSC en español y en nuestras redes sociales

<https://supportforums.cisco.com/community/spanish>

[https://supportforms.cisco.com](https://supportforums.cisco.com)



Español: <http://www.facebook.com/CiscoLatinoamerica>

Inglés: <http://www.facebook.com/CiscoSupportCommunity>



Español: <http://www.facebook.com/CiscoLatinoamerica>

Inglés: http://twitter.com/#!/cisco_support



Español: <http://www.youtube.com/user/CiscoLatam>

Inglés: <http://www.youtube.com/user/ciscosupportchannel>



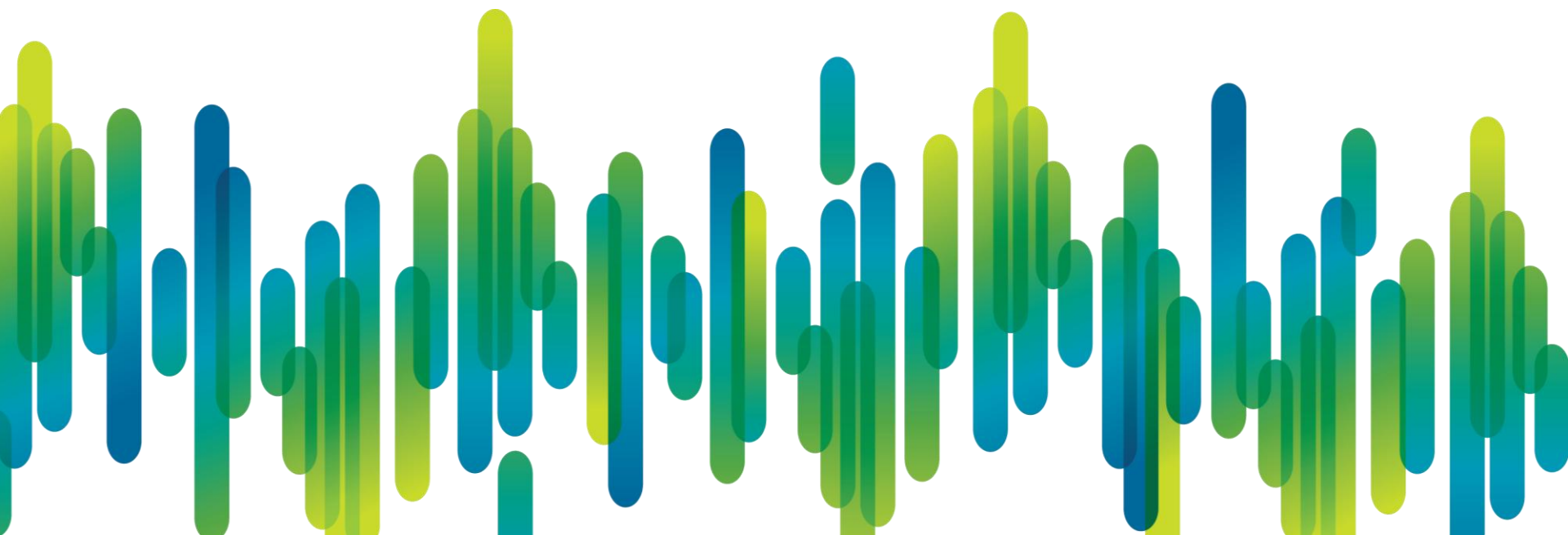
Inglés: <http://itunes.apple.com/us/app/cisco-technical-support/id398104252?mt=8>



Inglés: <http://www.linkedin.com/groups/CSC-Cisco-Support-Community-3210019>

Muchas gracias
por su asistencia

Por favor complete la encuesta de evaluación de
este evento y gane premios



Thank you.

