

Funktionsweise von IPCC Express mit Extension Mobility

Inhalt

[Einführung](#)

[Wie konfiguriere ich mehrere Agenten für die gemeinsame Nutzung eines Telefons?](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie mehrere Agenten für die gemeinsame Nutzung eines Telefons konfiguriert werden. Implementieren Sie die Extension Mobility-Funktion in der Cisco CallManager-Software, um dieses Problem zu beheben.

F. Wie konfiguriere ich mehrere Agenten für die gemeinsame Nutzung eines Telefons?

Antwort: Es handelt sich um ein Problem mit der gemeinsamen Nutzung des Schreibtischs. Sie können nicht mehrere Agenten so konfigurieren, dass ein Telefon in einer Cisco IP Contact Center (IPCC)-Umgebung gemeinsam genutzt wird.

Mit Extension Mobility, einer integrierten Funktion von Cisco CallManager, können Sie das Ziel der gemeinsamen Nutzung von Telefonen jedoch erreichen. Support-Mitarbeiter melden sich beim Extension Mobility IP-Telefon an, um das Telefon als private Durchwahl vorübergehend zu konfigurieren. Alle IP-Telefone, die von einem einzelnen CallManager-Cluster bedient werden, können an Extension Mobility teilnehmen, unabhängig davon, ob der Cluster ein oder mehrere Gebäude in mehreren Städten bedient.

Nach der Anmeldung übernimmt das Telefon die persönliche Telefonnummer(n) des Agenten, Kurzwahlnummern, Service-Links und andere agentenspezifische Eigenschaften. Nach dem Abmelden übernimmt das Telefon das Standardprofil, das es verwenden soll. Weitere Informationen finden Sie unter [Installieren und Konfigurieren von Extension Mobility mithilfe einer der folgenden Methoden: Erweiterte Services 2.2; CRA 2.2 oder CRS 3.0\(2\) und CallManager 3.2](#) für weitere Informationen.

Implementieren Sie beim Ausführen von Extension Mobility in IPCC Express folgende Aktionen in Bezug auf die Gerätezuordnung:

- Ordnen Sie den RMUser allen Telefonen zu, die ein Agent für Telefonanforderungen verwenden kann.
- Ordnen Sie den Agenten dem Extension Mobility-Profil des Agenten zu.

Zugehörige Informationen

- [Warum schlägt die Installation von Cisco Extension Mobility mit CRS unter Cisco CallManager 3.3\(2\) fehl?](#)
- [Installieren und Konfigurieren von Extension Mobility mithilfe einer der folgenden Methoden: Erweiterte Services 2.2; CRA 2.2 oder CRS 3.0\(2\) und CallManager 3.2](#)
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)