

Configurar la extensión compartida del agente en UCCX

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Configurar](#)

[Configuración de Parámetros del Sistema UCCX:](#)

[Selección de dispositivo preferido de Finesse](#)

[Escenarios comunes de inicio de sesión de línea compartida:](#)

[Verificación](#)

[Troubleshoot](#)

Introducción

Este documento describe la función Selección de dispositivo de agente. La función Selección de dispositivo de agente permite a los agentes iniciar sesión con precisión a través de la extensión compartida en varios dispositivos como Jabber, Desk Phone, Cisco IP Communicator o el perfil de Extension Mobility.

Contribuido por Sai varshini Karade, ingeniero del TAC de Cisco.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Express versión 12.5 SU1
- Cisco Unified Communications Manager 11.5.1

Componentes Utilizados

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

Esta función está disponible en UCCX 12.5 SU1 en adelante, No se admiten varios dispositivos

asociados con la misma extensión para las versiones UCCX inferiores a 12.5 SU1 por [notas de la versión](#).

Cómo comprobar si el agente tiene una línea compartida.

Para verificar si una extensión de agente determinada/ número de directorio tiene líneas compartidas, siga los pasos.

Inicio de sesión en la página Administración de Cisco Unified CM

Call Routing —> **Route plan** report filter con número de directorio o directamente en la barra de búsqueda, asigne el número de extensión del agente, por ejemplo: 3000 y haga clic en Buscar.

La página correspondiente muestra todos los dispositivos asociados al número de extensión. El agente puede conocer el tipo de dispositivo y cuántos dispositivos están asociados.

En la imagen anterior, como se muestra en la imagen, hay 4 dispositivos asociados con el mismo número de extensión 3000

The screenshot shows the Cisco Unified CM Administration interface. The main content area displays a 'Route Plan Report' for extension 3000. The report shows 1 record found. The table below lists the devices associated with this extension.

Pattern or URI	Partition	Directory Number	Type	Route Detail
3000				SEP05ABC123DCB SEP05BC123ABC45 SEP05056C00001 SEP05CCE123AB24

Nota: Si el agente tiende a iniciar sesión en finesse con extensión compartida, a continuación se muestra el mensaje de error en la pantalla detallada y no se le pide al agente que inicie sesión

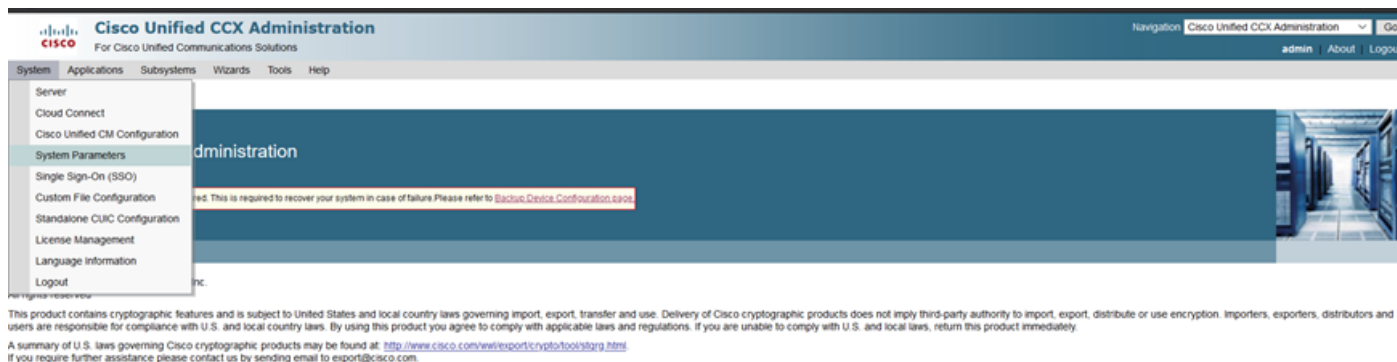
The screenshot shows a 'Sign In Error' message with the following text: 'An extension on the agent device is shared by more than one device. Please contact your administrator.' There is an 'Ok' button at the bottom.

Configurar

Configuración de Parámetros del Sistema UCCX:

Inicio de sesión en la página Administración de UCCX

En System—>System Parameters —> Agent Settings—>Agent Device Selection



De forma predeterminada, el valor se establece en disable. Hágalo habilitado para utilizar esta función.



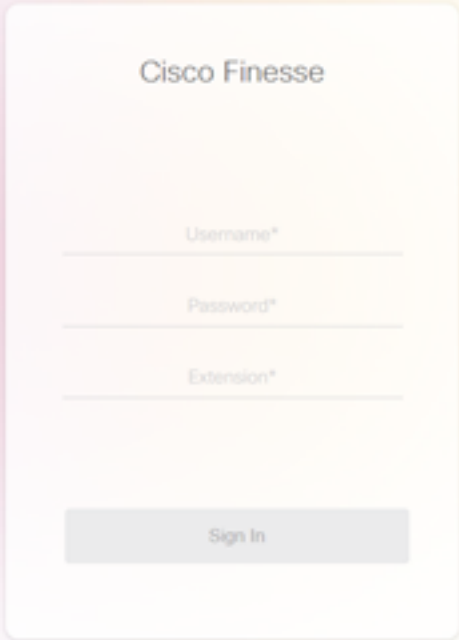
Nota: Después de habilitar/deshabilitar esta función, el reinicio del motor CCX es obligatorio en ambos nodos en caso de HA.

Selección de dispositivo preferido de Finesse

Paso 1: Inicie sesión en el escritorio Finesse con una URL en el navegador compatible

https://fqdn:8445/desktop/container/?locale=en_US

La URL mencionada le solicita al agente que inicie sesión con finura, como se muestra a continuación. Complete los detalles mostrados en la pantalla.



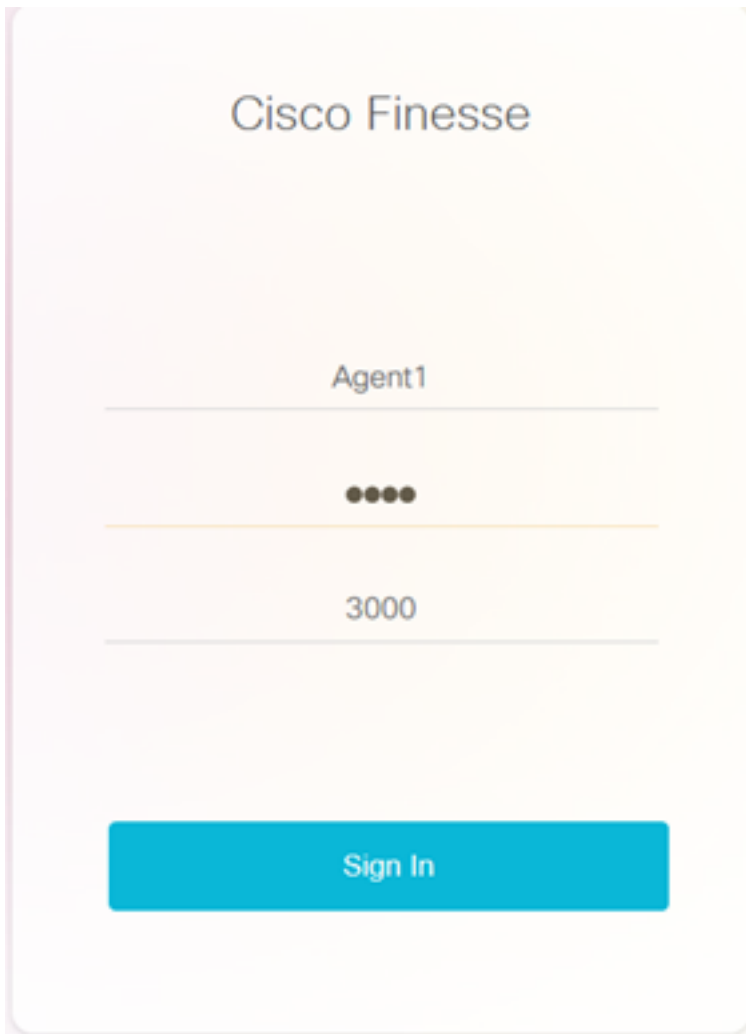
The image shows a login form for Cisco Finesse. The form is centered on a light-colored background with a subtle gradient. It features three input fields labeled "Username*", "Password*", and "Extension*", each with a horizontal line below it. Below the input fields is a "Sign In" button. The text "Cisco Finesse" is displayed at the top of the form area.

Nombre de usuario: Usuario final configurado en la página de administración de CUCM

Contraseña: contraseña del usuario final

Extensión: Número de directorio asociado al dispositivo del agente

Como se muestra en la imagen, los detalles del agente



Cisco Finesse

Agent1

••••

3000

Sign In

The image shows a login form for Cisco Finesse. It has a light yellow background with rounded corners. At the top, it says 'Cisco Finesse'. Below that, there are three input fields: the first contains 'Agent1', the second contains four black dots representing a password, and the third contains '3000'. At the bottom, there is a blue button with the text 'Sign In'.

Paso 2: Haga clic en **Iniciar sesión**, el agente se presenta con un cuadro de diálogo como **"Seleccione su dispositivo preferido"** que presenta una lista de dispositivos asociados con el mismo número de extensión .

El agente puede seleccionar cualquier dispositivo que desee para iniciar sesión.

En el cuadro de diálogo se pueden ver un máximo de 5 dispositivos con la misma extensión a la vez.

Select Your Preferred Device

Current Extension: 5553

Cisco 7965 (SEP222222225553) ✓
IP Comm. (555555555553)
Jabber Desktop (CSF5553)
Cisco 7961 (SEP111111115553)

 Refresh

Cannot find your device?
Sign in to the device and click Refresh.

Back

Continue

Select Your Preferred Device

Current Extension: 3000

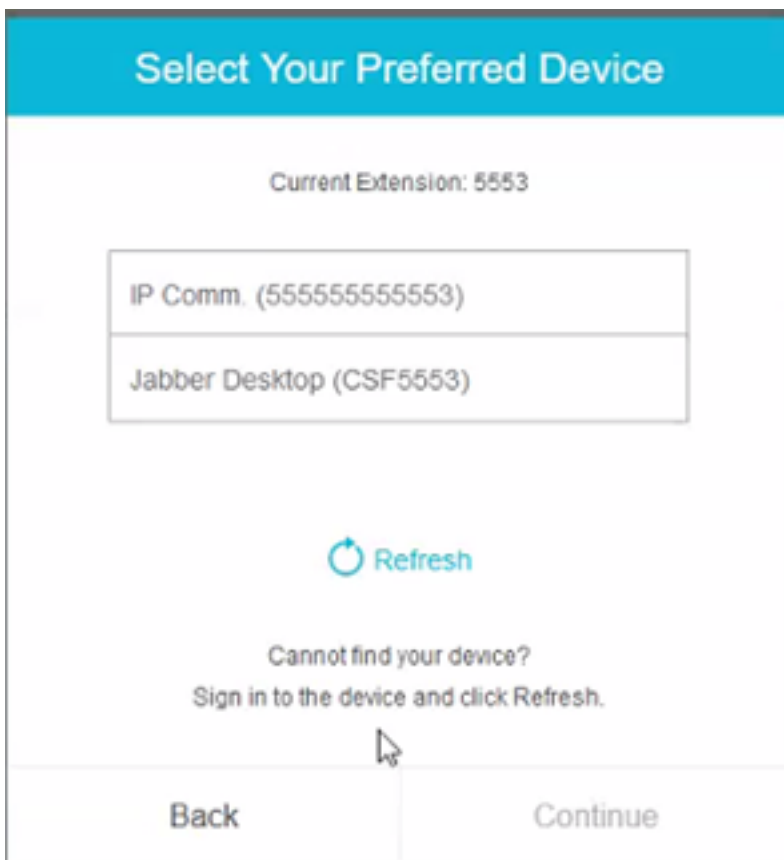
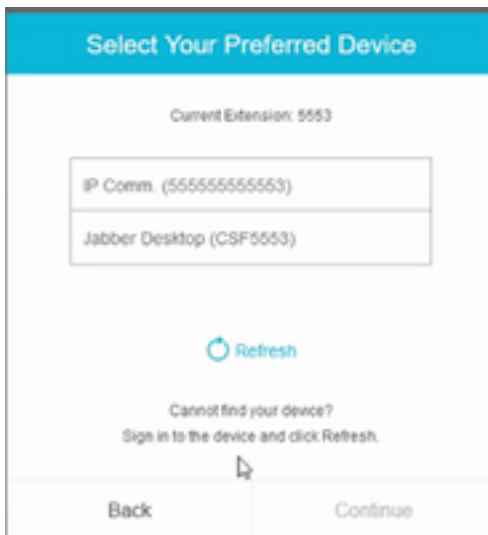
Cisco 7960 (SEP00BC123ABC45)
Cisco 7960 (SEP00ABCD123DCB)
IP Comm. (SEP005056C00001)

 Refresh

Cannot find your device?
Sign in to the device and click Refresh.

Back

Continue



- Antes de iniciar sesión con precisión, asegúrese de que el dispositivo está listo. Si no, el dispositivo no aparecerá en la lista.
- Un dispositivo debe estar asociado en dispositivos controlados por el usuario de la aplicación rmc para verlo en la lista de dispositivos preferidos

Paso 3: El agente puede seleccionar el dispositivo preferido según sus requisitos y hacer clic en Continuar para iniciar sesión con precisión.

Select Your Preferred Device

Current Extension: 3000

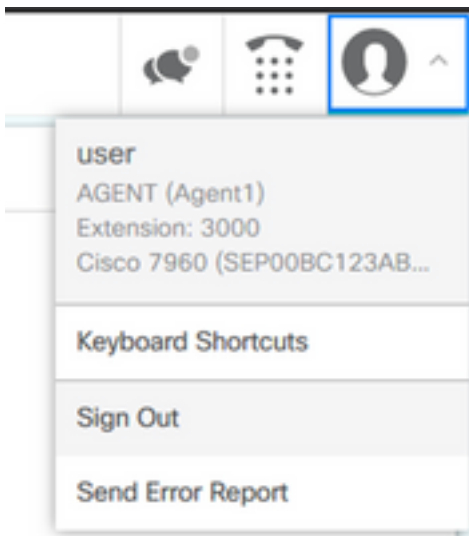
Cisco 7960 (SEP00BC123ABC45) ✓
Cisco 7960 (SEP00ABCD123DCB)
Cisco 7965 (SEP00CDE123AB24)
IP Comm. (SEP005056C00001)

 Refresh

Cannot find your device?
Sign in to the device and click Refresh.

Back

Continue



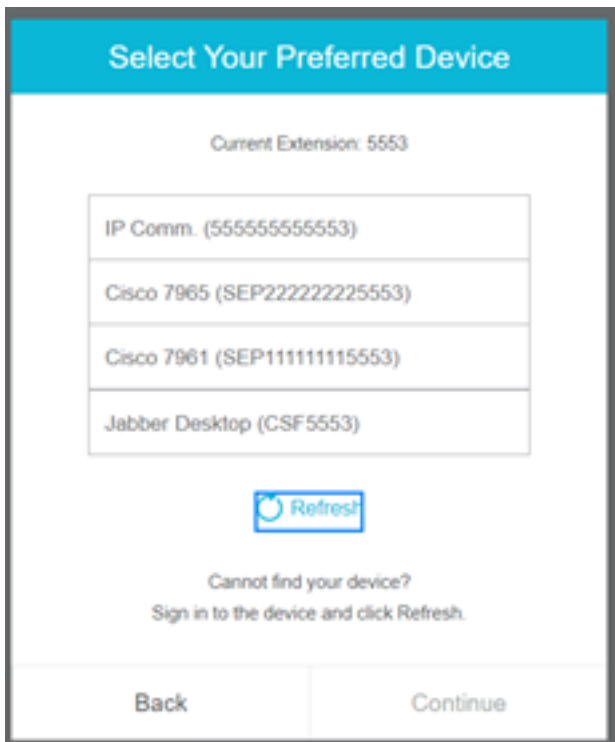
The image shows a user profile menu with the following items:

- user
- AGENT (Agent1)
- Extension: 3000
- Cisco 7960 (SEP00BC123AB...
- Keyboard Shortcuts
- Sign Out
- Send Error Report

Escenarios comunes de inicio de sesión de línea compartida:

Escenario 1:

En caso de que haya más de 5 dispositivos con la misma extensión. La lista muestra cualquiera de los 5 dispositivos si el agente no vio el dispositivo que prefirió iniciar sesión y, a continuación, se desconectó de los dispositivos no utilizados de la lista de 5 y se hizo clic en el botón Actualizar de la lista.



Escenario 2:

En caso de que el agente prefiera utilizar otro dispositivo en lugar de un dispositivo conectado actualmente, deberá cerrar la sesión y volver a iniciarla con el dispositivo preferido adecuado en la lista. El dispositivo preferido desde el que el agente se desconectó se presentará en la parte superior de la lista. Esto se debe a que el explorador almacena en caché el dispositivo seleccionado.

Escenario 3:

Seleccione el cuadro de diálogo Dispositivo preferido que no se mostrará en el escenario en el que el agente actualmente conectado intente iniciar sesión en otro navegador o en una nueva pestaña. El agente no se mostrará con la pantalla de inicio de sesión y realizará automáticamente la conexión del agente con el dispositivo conectado previamente.

Escenario 4:

Si sólo hay 1 dispositivo accesible, no se muestra el cuadro de diálogo. El agente se conectó con el dispositivo.

Escenario 5:

Si no hay dispositivos accesibles, el cuadro de diálogo aparece con el icono de continuar desactivado.

Select Your Preferred Device

Current Extension: 1080

No devices found.

Sign in to the device and click Refresh, or check if the extension entered is valid. Otherwise, contact your administrator.

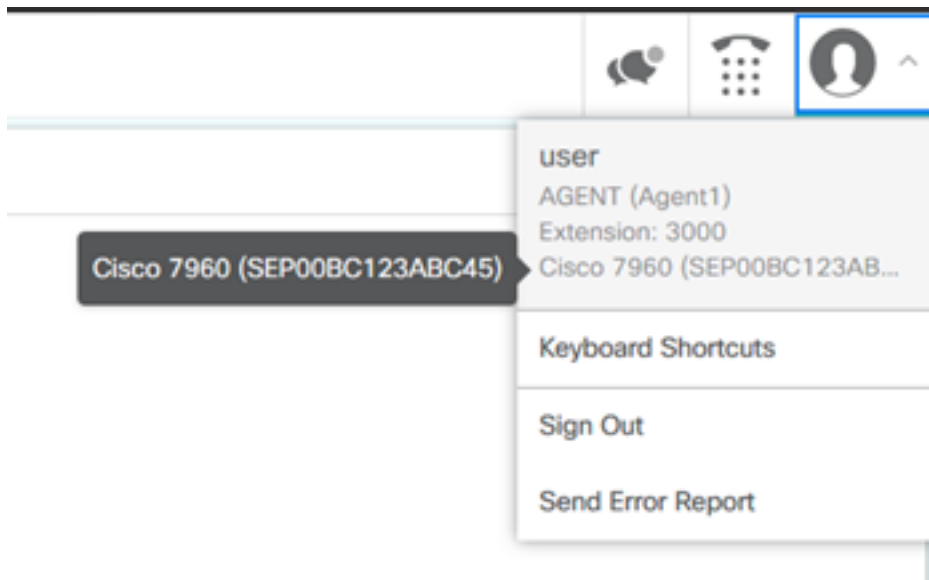
 Refresh

Back

Continue

Verificación

El agente puede comprobar el dispositivo seleccionado en el gadget de identidad en la esquina superior derecha de Finesse Desktop.



Troubleshoot

Actualmente, no hay información específica de troubleshooting disponible para esta configuración.