

Fonctionnement d'IPCC Express avec la mobilité des numéros de poste

Contenu

[Introduction](#)

[Comment configurer plusieurs agents pour partager un seul téléphone ?](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment configurer plusieurs agents pour partager un seul téléphone. Implémentez la fonctionnalité Extension Mobility dans le logiciel Cisco CallManager afin de résoudre ce problème.

Q. Comment configurer plusieurs agents pour partager un seul téléphone ?

A. Il s'agit d'un problème de partage de bureau. Vous ne pouvez pas configurer plusieurs agents pour partager un seul téléphone dans un environnement Cisco IP Contact Center (IPCC).

Vous pouvez toutefois atteindre l'objectif de partage de téléphone avec Extension Mobility, une fonctionnalité intégrée de Cisco CallManager. Les agents se connectent au téléphone IP Extension Mobility pour configurer le téléphone en tant que poste privé sur une base temporaire. Tous les téléphones IP desservis par un seul cluster CallManager peuvent participer à la substitution de poste, que le cluster desserve un ou plusieurs bureaux dans plusieurs villes.

Une fois connecté, le téléphone adopte le ou les numéros de téléphone personnels de l'agent, les numéros abrégés, les liaisons de services et d'autres propriétés spécifiques à l'agent. Après la déconnexion, le téléphone adopte le profil par défaut qu'il est configuré pour utiliser. Reportez-vous à [Installation et configuration de la substitution de poste à l'aide de l'une des options suivantes : Services étendus 2.2 ; CRA 2.2 ou CRS 3.0\(2\) et CallManager 3.2](#) pour plus d'informations.

Lorsque vous exécutez Extension Mobility dans IPCC Express, mettez en oeuvre ces actions en ce qui concerne l'association de périphériques :

- Associez RMUser à tous les téléphones qu'un agent peut utiliser pour répondre aux besoins téléphoniques.
- Associez l'agent au profil Extension Mobility de l'agent.

Informations connexes

- [Pourquoi l'installation de Cisco Extension Mobility avec CRS sous Cisco CallManager 3.3\(2\)](#)

échoue-t-elle ?

- Installation et configuration de la mobilité d'extension à l'aide de : Services étendus 2.2 ; CRA 2.2 ou CRS 3.0(2) et CallManager 3.2
- Support et documentation techniques - Cisco Systems