

# Configurazione della funzionalità di estensione e connessione per UCCX

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Configurazione](#)

[Configurazioni](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Informazioni correlate](#)

## Introduzione

In questo documento viene descritto come configurare le funzionalità di estensione e connessione per Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

Grazie alla funzionalità di estensione e connessione, gli agenti e i supervisor di Unified Contact Center Express possono lavorare da una postazione remota utilizzando qualsiasi dispositivo. Questa funzionalità offre all'utente (agente o supervisore) la flessibilità per rispondere o effettuare chiamate utilizzando dispositivi connessi alla rete PSTN o a reti mobili o di altro tipo PBX.

Funzioni di estensione e connessione sfruttando il dispositivo remoto CTI e le funzionalità di connessione permanente di Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- Cisco Jabber
- Cisco Unified Contact Center Express

### Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) 12.5
- Cisco Jabber 12.5.1

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 12.5(1)

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Configurazione

### Configurazioni

Passaggio 1. Creare un utente finale con questi parametri.

1. Abilitare la mobilità.
2. Aggiungere i seguenti ruoli al gruppo di controllo di accesso:

- Utenti finali CCM standard
- CTI standard abilitata

**End User Configuration**

Save Delete Add New

**Status**

Status: Ready

**User Information**

User Status Enabled Local User

User ID\* remoteuser

**Permissions Information**

Groups Standard CCM End Users  
Standard CTI Enabled

Add to Access Control Group  
Remove from Access Control Group

[View Details](#)

Passaggio 2. Creare un dispositivo Cisco Unified Client Services Framework (CSF).

1. Associare il dispositivo all'utente finale creato nel passaggio 1.
2. Associare la riga allo stesso utente finale.

**Phone Configuration**

Save Delete Copy Reset Apply Config Add New

Modify Button Items

- 1 Line [1] - 1400 (no partition)
- 2 Line [2] - Add a new DN
- 3 Line [3] - Add a new DN
- 4 Line [4] - Add a new DN
- 5 Line [5] - Add a new DN
- 6 Line [6] - Add a new DN
- 7 Line [7] - Add a new DN
- 8 Line [8] - Add a new DN

**Product Type:** Cisco Unified Client Services Framework  
**Device Protocol:** SIP

**Real-time Device Status**

**Registration:** Unknown  
**IPv4 Address:** None

**Device Information**

- Device is Active
- Device is trusted
- Device Name\* csfdevice1
- Description
- Device Pool\* g711New
- Common Device Configuration < None >
- Phone Button Template\* Standard Client Services Framework
- Common Phone Profile\* Standard Common Phone Profile
- Calling Search Space < None >
- AAR Calling Search Space < None >
- Media Resource Group List < None >
- User Hold MOH Audio Source < None >
- Network Hold MOH Audio Source < None >
- Location\* Hub\_None
- AAR Group < None >
- User Locale < None >
- Network Locale < None >
- Built In Bridge\* Default
- Device Mobility Mode\* Default
- Owner  User  Anonymous (Public/Shared Space)
- Owner User ID\* remoteuser

**Users Associated with Line**

	Full Name	User ID
<input checked="" type="checkbox"/>	remoteuser,	remoteuser

Associate End Users Select All Clear All Delete Selected

Passaggio 3. Creare un dispositivo remoto CTI.

1. Selezionare l'utente finale creato nel passo 1.
2. Aggiungete la linea. Associare la linea all'utente finale creato nel passaggio 1.
3. Nella pagina Configurazione periferica remota CTI. Fare clic su **Add a New Remote Destination** (Aggiungi nuova destinazione remota) in **Associated Remote Destinations** (Destinazioni remote associate).
4. Per utilizzare la destinazione remota con i client Cisco Jabber, è necessario configurare il nome della destinazione come *JabberRD*.
5. Nella finestra **Configurazione destinazione remota**, immettere il numero esterno dell'utente

nel campo **Destinazione**.

Ad esempio, il numero esterno è il numero di cellulare dell'agente con l'eventuale prefisso del modello di route.

**Abilita estensione e connessione è selezionato per impostazione predefinita.**

### Phone Configuration

Save Delete Copy Reset Apply Config Add New

**Association**

- 1 Line [1] - 1401 (no partition)
- 2 Line [2] - Add a new DN

**Phone Type**

Product Type: CTI Remote Device

**Real-time Device Status**

Registration: Registered with Cisco Unified Communications Manager 10.106.104.220  
IPv4 Address:

**Device Information**

- Device is Active
- Device is not trusted
- Active Remote Destination: none
- Owner User ID\*: remoteuser
- Device Name\*: CTIRDremoteuser

### Directory Number Configuration

Save Delete Reset Apply Config Add New

**Status**

Status: Ready

**Directory Number Information**

Directory Number\*: 1401  Urgent Priority

**Users Associated with Line**

	Full Name	
<input checked="" type="checkbox"/>	remoteuser,	remoteuser

Associate End Users Select All Clear All Delete Selected

**Remote Destination Configuration**

Save Delete Copy Add New

Status: Ready

Line	Line Association
Line [1] - 1401 (no partition)	<input checked="" type="checkbox"/>

**Remote Destination Information**

Name: JabberRD

Destination\*: 92401

Mobility User ID\*: remoteuser

Enable Unified Mobility features

Remote Destination Profile\*: -- Not Selected --

Single Number Reach Voicemail Policy\*: Use System Default

Enable Single Number Reach  
Ring this phone and my business phone at the same time when my business line(s) is dialed.

Enable Move to Mobile  
If this is a mobile phone, transfer active calls to this phone when the mobility button on your Cisco IP Phone is pressed.

Enable Extend and Connect  
Allow this phone to be controlled by CTI applications (e.g. Jabber)

CTI Remote Device\*: CTIRDremoteuser

Passaggio 4. Andare all'utente finale configurato nel passaggio 1.

1. Associare il dispositivo remoto CSF e CTI.
2. Selezionare Primary e IPCC Extension. Estensione IPCC è il DN del dispositivo remoto CTI.

**Device Information**

Controlled Devices

CTIRDremoteuser  
csfdevice1

**Directory Number Associations**

Primary Extension: 1400

IPCC Extension: 1401

Passaggio 5. Passare all'utente dell'applicazione rmcm. In Associazione dispositivo associare il dispositivo remoto CTI.

Passaggio 6. Configurazione in CCX.

1. Per selezionare la modalità Connessione persistente o Chiamata per chiamata, nella pagina di amministrazione di CCX, selezionare **Sistema > Parametri di sistema > Connessione persistente**.

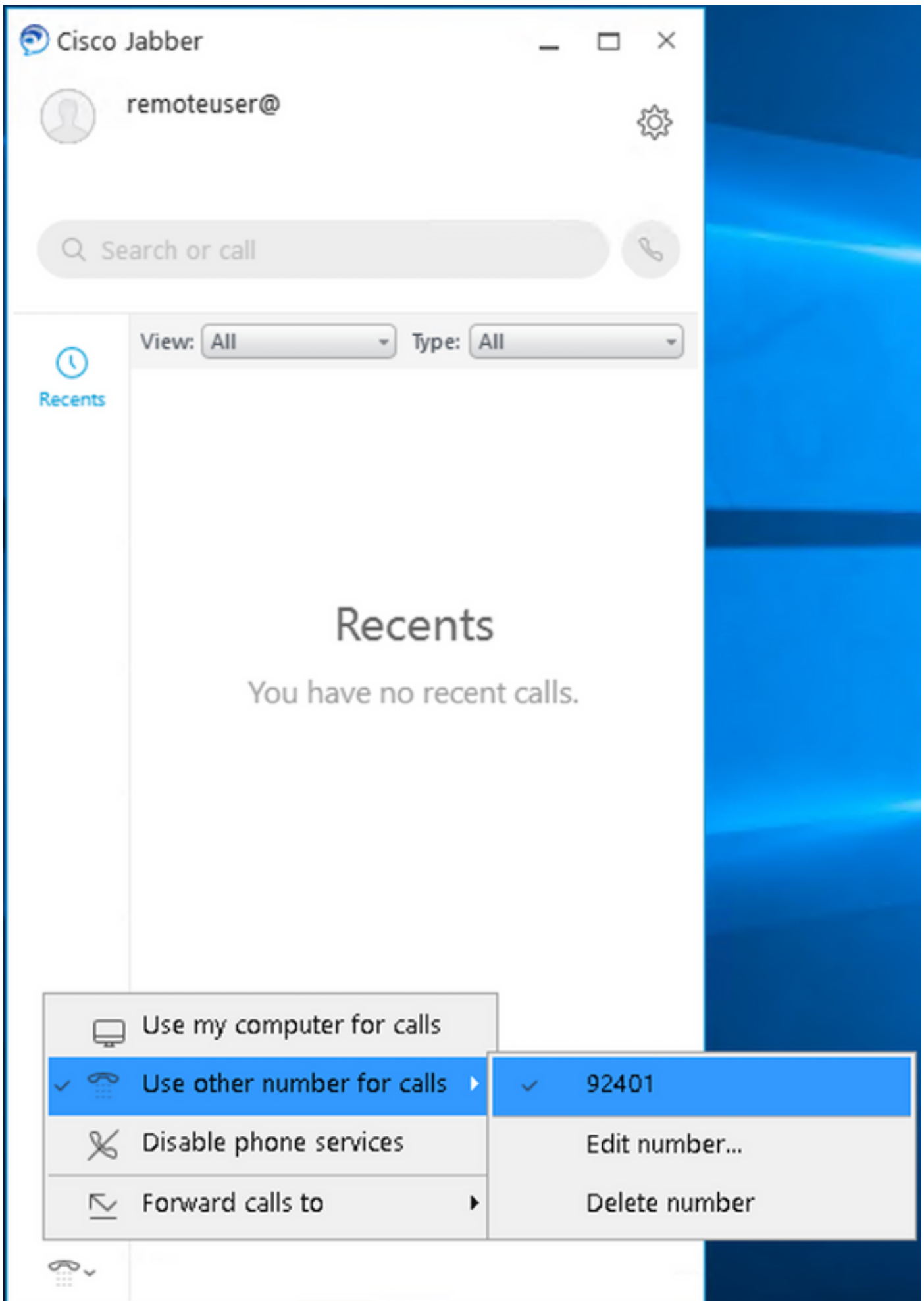
Se si seleziona disattiva sulla connessione permanente, per impostazione predefinita viene attivata la chiamata in base alla modalità chiamata. Per informazioni sulla differenza tra la modalità persistente e la modalità chiamata per chiamata, consultare la guida alla progettazione di UCCX.

2. Configurare la risorsa per le competenze richieste, il gruppo di risorse, il team e così via.

## Verifica

Passaggio 1. Accedere al dispositivo Jabber utilizzando la configurazione dell'utente finale descritta nel Passaggio 1.

In **Usa altro numero di chiamate**, selezionare il numero esterno configurato per la destinazione remota, come mostrato in questa immagine.



Passaggio 2. Verificare che il dispositivo remoto CTI visualizzi il numero registrato e il numero

esterno come numero di destinazione remota attiva.

**Phone Configuration**

Save Delete Copy Reset Apply Config Add New

Status: Ready

**Association**

- 1 Line [1] - 1401 (no partition)
- 2 Line [2] - Add a new DN

**Phone Type**

Product Type: CTI Remote Device

**Real-time Device Status**

Registration: Registered with Cisco Unified Communications Manager 10.106.104.220  
IPv4 Address:

**Device Information**

Device is Active  
 Device is not trusted

Active Remote Destination: 92401

Owner User ID\*: remoteuser

Device Name\*: CTIRDremoteuser

Description:

Device Pool\*: g711New [View Details](#)

Calling Search Space: < None >

User Hold MOH Audio Source: < None >

Network Hold MOH Audio Source: < None >

Location\*: Hub\_None

User Locale: < None >

Network Locale: < None >

Mobility User ID: remoteuser

Ignore Presentation Indicators (Internal calls only)

**Number Presentation Transformation**

**Caller ID For Calls From This Phone**

Calling Party Transformation CSS: < None >

Use Device Pool Calling Party Transformation CSS (Caller ID For Calls From This Phone)

**Remote Number**

Calling Party Transformation CSS: < None >

Use Device Pool Calling Party Transformation CSS (Device Mobility Related Information)

**Protocol Specific Information**

BLF Presence Group\*: Standard Presence group

SUBSCRIBE Calling Search Space: < None >

Rerouting Calling Search Space: < None >

**Associated Remote Destinations**

Route calls to all remote destinations when client is not connected

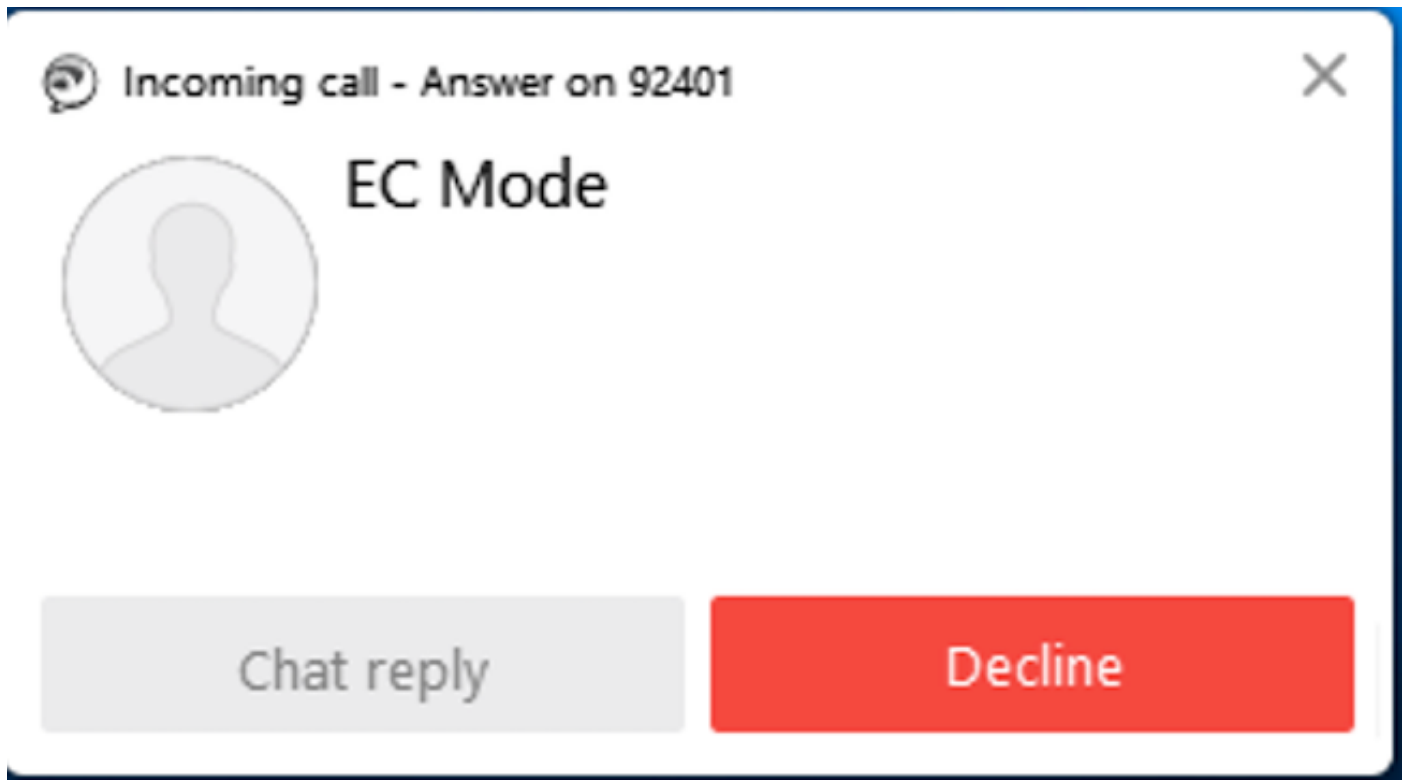
Name	Destination
JabberRD	92401
<a href="#">Add a New Remote Destination</a>	

Passaggio 3. La procedura per verificare la funzionalità Cisco Finesse Desktop Login per l'estensione e la connessione in modalità persistente è descritta di seguito

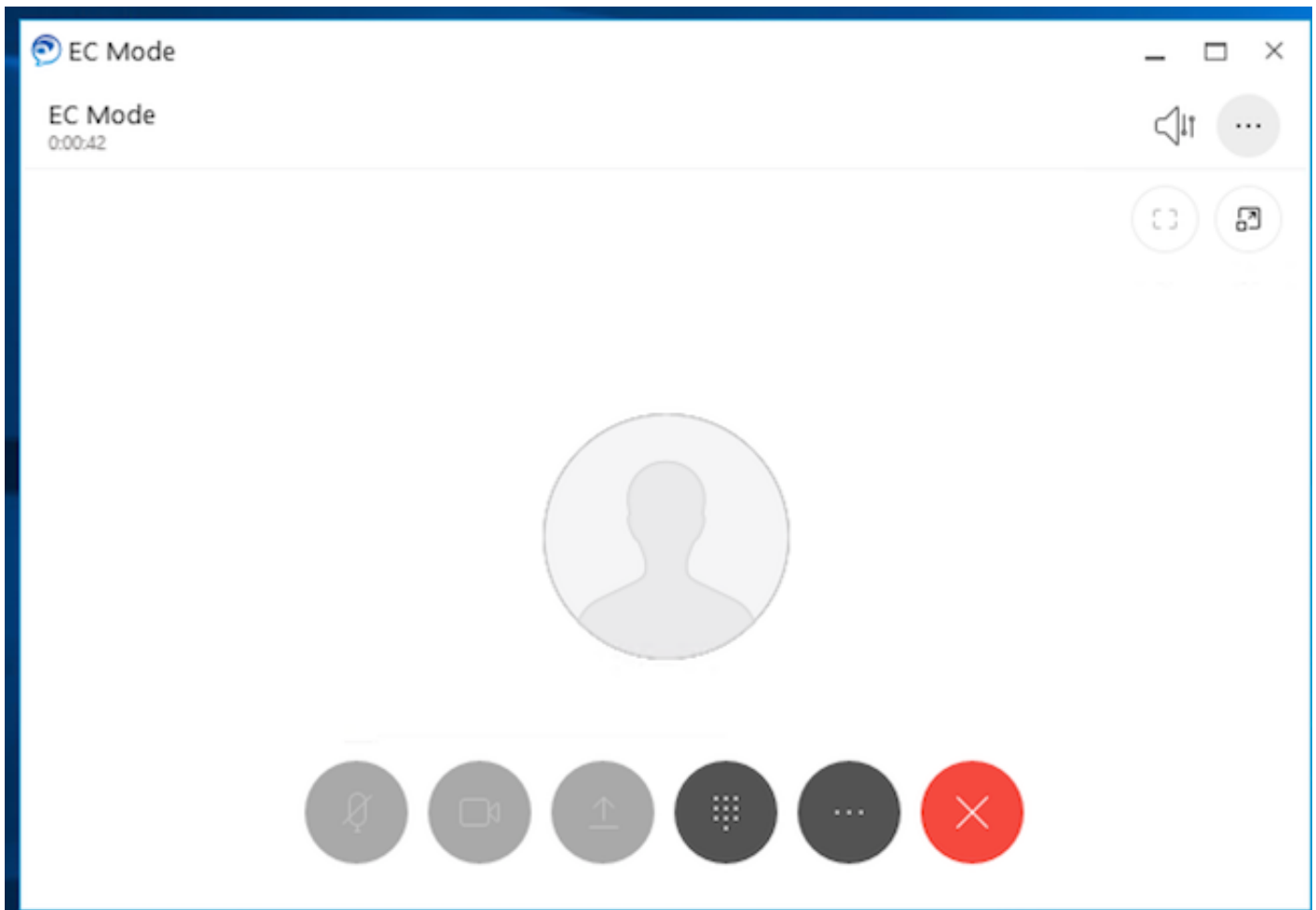


1. Accedere a Cisco Finesse Desktop utilizzando le credenziali per l'utente finale create nel passaggio 1 e l'estensione CTI RD.
2. Verificare che il numero esterno per CTI RD riceva la chiamata quando si fa clic sul pulsante di accesso su finesse.
3. Allo stesso tempo, Jabber Device visualizza "EC Mode" (Modalità EC) con l'indicazione che la chiamata in arrivo è sul numero esterno.

**Nota:** In modalità Chiamata per chiamata, il numero esterno non riceve questa chiamata durante l'accesso dell'agente.



4. Jabber mostra la modalità EC dopo la risposta alla chiamata sul dispositivo esterno.



5. Nel Cisco Finesse Desktop, modificare lo stato in Pronto. Verificare che sia in grado di rispondere alle chiamate utilizzando Cisco Finesse Desktop.

## Risoluzione dei problemi

Al momento non sono disponibili informazioni specifiche per la risoluzione dei problemi di questa configurazione.

## Informazioni correlate

- [Home Agent con Extend and Connect](#) nella Guida alla progettazione della soluzione per Cisco Unified Contact Center Express.
- [Estensione e connessione](#) nella Guida all'amministrazione e alle operazioni di Cisco Unified Contact Center Express
- [Extend and Connect](#) nella guida alla configurazione delle funzionalità di Cisco Unified Communications Manager.