

Configurar o recurso de extensão e conexão para UCCX

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Configurações](#)

[Verificar](#)

[Troubleshoot](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento descreve como configurar o recurso de extensão e conexão para o Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

Com o recurso Estender e conectar, os agentes e supervisores do Unified Contact Center Express podem trabalhar em um local remoto usando qualquer dispositivo. Esse recurso dá ao usuário (agente ou supervisor) a flexibilidade de atender ou fazer chamadas usando dispositivos conectados à PSTN ou a redes PBX móveis ou outras.

Estender e conectar as funções utilizando os recursos de conexão persistente e dispositivo remoto CTI do Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) 12.5
- Cisco Jabber 12.5.1
- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 12.5(1)

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. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Configurar

Configurações

Etapa 1. Crie um usuário final com esses parâmetros.

1. Ative a mobilidade.
2. Adicione essas funções ao Grupo de controle de acesso:

- Usuários finais do CCM padrão
- CTI padrão habilitada

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](#)

Etapa 2. Crie um dispositivo Cisco Unified Client Services Framework (CSF).

1. Associe o dispositivo ao usuário final criado na Etapa 1.
2. Associe a linha ao mesmo usuário final.

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

Etapa 3. Crie um dispositivo remoto CTI.

1. Selecione o usuário final criado na etapa 1.
2. Adicione a linha. Associe a linha ao usuário final criado na Etapa 1.
3. Na página CTI Remote Device Configuration. Clique em **Adicionar um novo destino remoto** em **Destinos remotos associados**.
4. Para usar o destino remoto com os clientes do Cisco Jabber devem configurar o nome de destino como *JabberRD*.
5. Na janela **Remote Destination Configuration**, insira o número externo do usuário no campo **Destination**.

Por exemplo, o número externo é o número móvel do Agente com Prefixo de Padrão de Rota, se houver.

Ativar campo Estender e Conectado está marcado por padrão.

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

Etapa 4. Vá para o usuário final configurado na Etapa 1.

1. Associe o dispositivo CSF e CTI Remote.
2. Selecione o ramal principal e IPCC. A extensão IPCC é o DN do dispositivo remoto CTI.

Device Information

Controlled Devices: CTIRDremoteuser, csfdevice1

Directory Number Associations

Primary Extension: 1400

IPCC Extension: 1401

Etapa 5. Navegue até o usuário do aplicativo rmcm. Em Device Association, associe o dispositivo remoto CTI.

Etapa 6. Configuração no CCX.

1. Para selecionar o modo Conexão persistente ou Chamada por chamada, na página de administração do CCX, navegue para **Sistema > Parâmetros do sistema > Conexão persistente**.

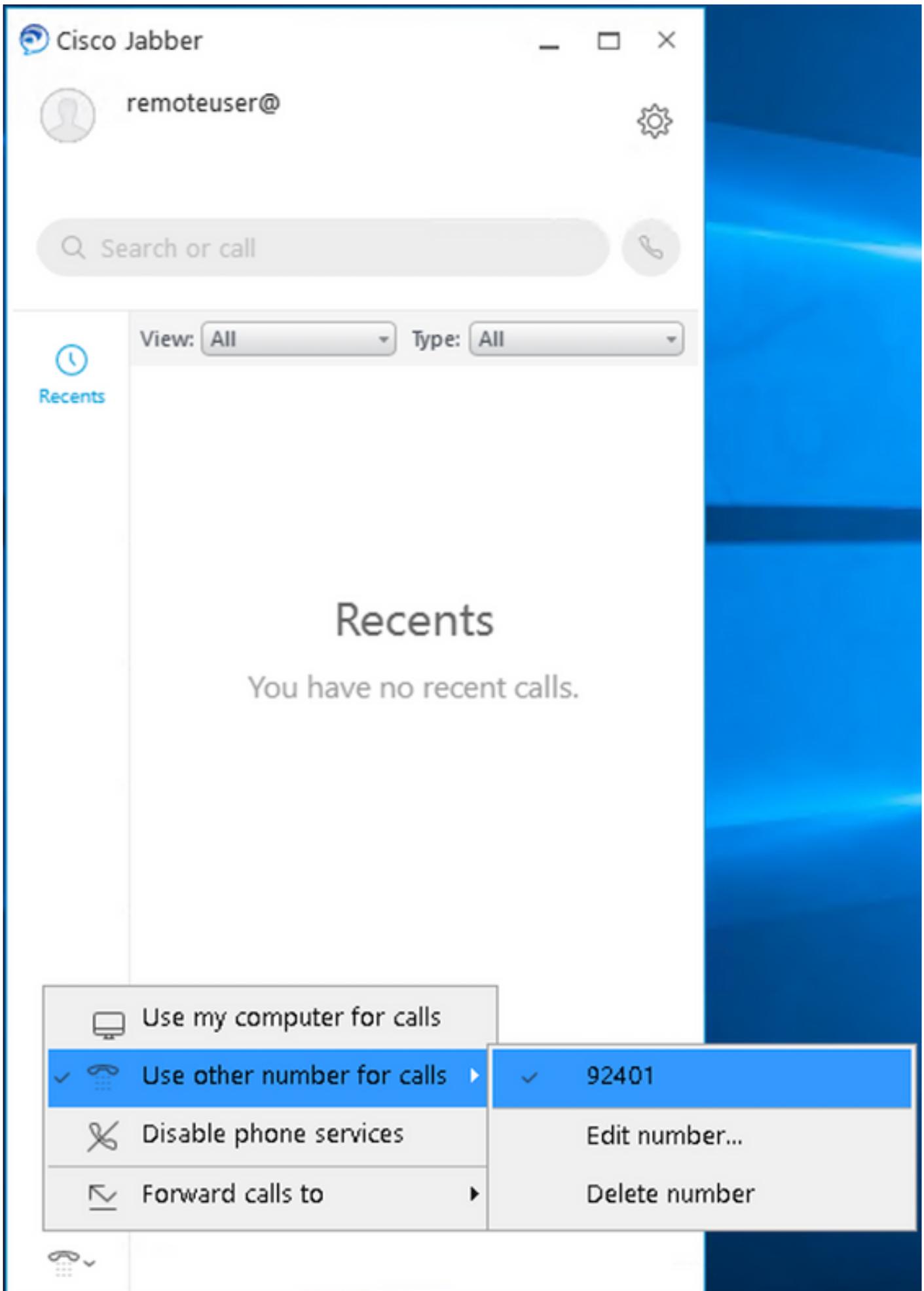
Se você selecionar desabilitar na conexão persistente, ela, por padrão, ativa o modo chamada por chamada. Consulte o guia de design do UCCX para entender a diferença entre persistente e chamada por modo de chamada.

2. Configure o recurso para as habilidades necessárias, grupo de recursos, equipe e etc.

Verificar

Etapa 1. Faça login no dispositivo Jabber com o uso de como o usuário final é configurado na Etapa 1.

Em **Usar outro número de chamadas**, selecione o número externo configurado para Destino Remoto, como mostrado nesta imagem.



Etapa 2. Verifique se o dispositivo remoto CTI mostra números registrados e externos como

número de destino remoto ativo.

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

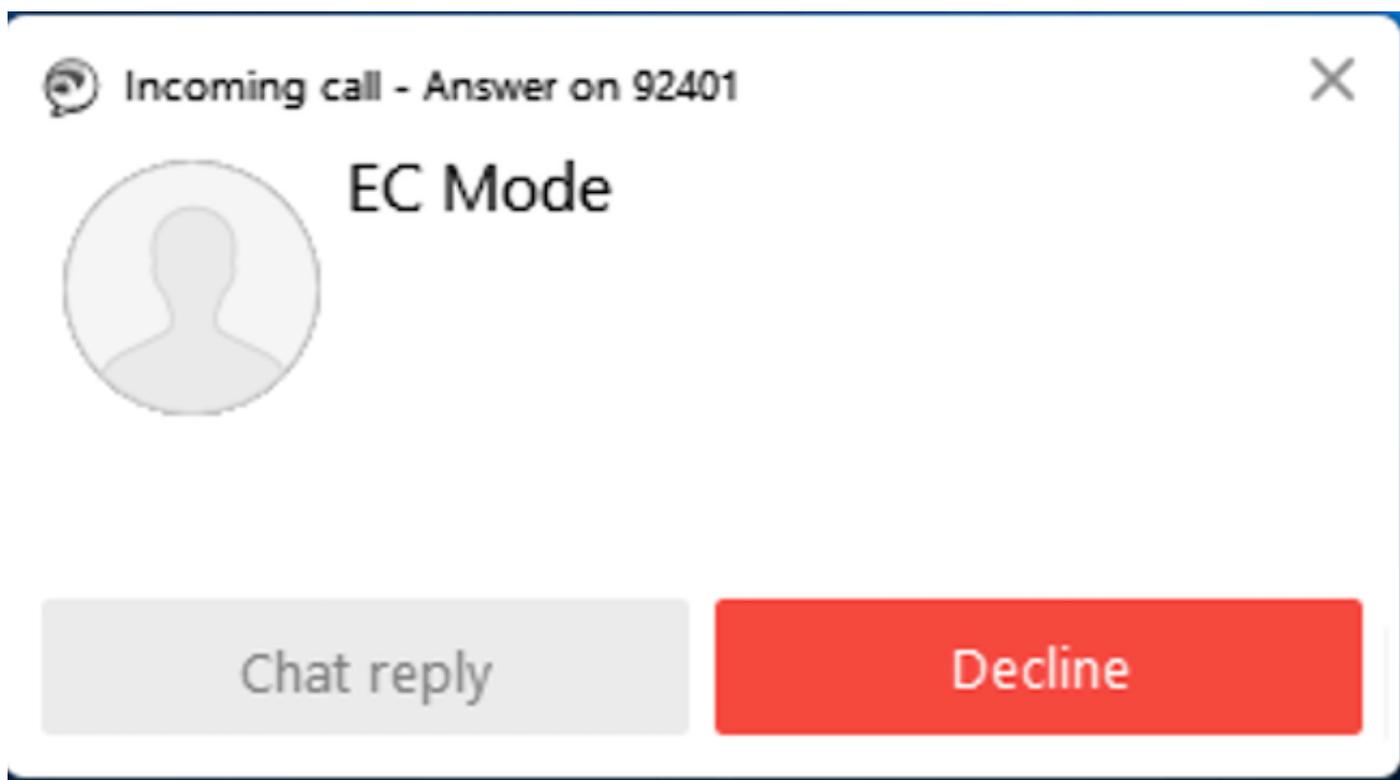
Route calls to all remote destinations when client is not connected

Name	Destination
JabberRD	92401
Add a New Remote Destination	

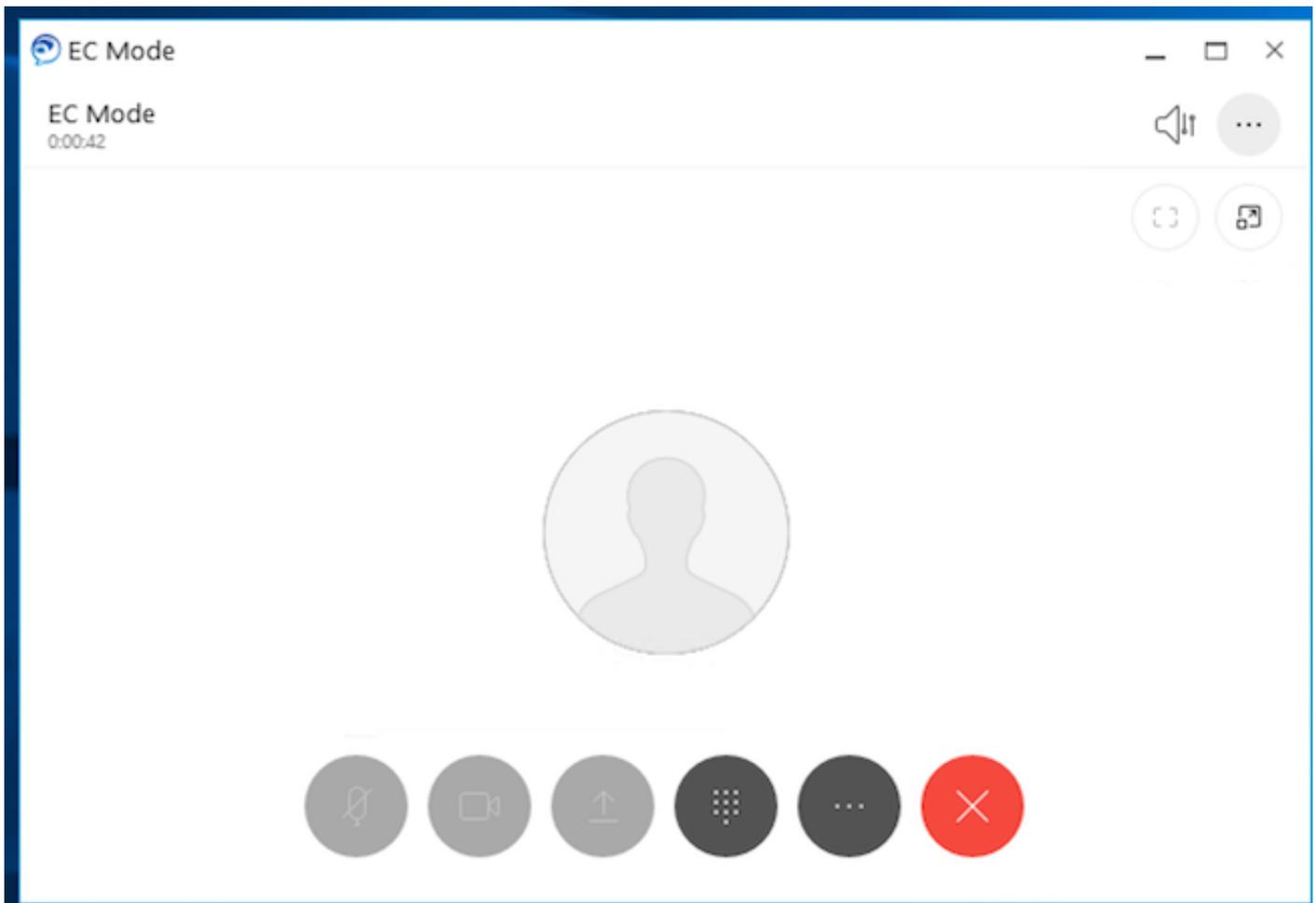
Etapa 3. O procedimento para verificar o login do Cisco Finesse Desktop para estender e conectar o recurso no modo persistente está abaixo

1. Faça login no Cisco Finesse Desktop usando credenciais para o usuário final criado na Etapa 1 e na extensão de RD do CTI.
2. Verifique se External Number (Número externo) para a RD CTI recebe a chamada quando você clica no botão de login do finesse.
3. Ao mesmo tempo, o dispositivo Jabber mostra o "Modo EC" com uma indicação de que a chamada recebida está no número externo.

Note: No modo Chamada por chamada, o número externo não recebe essa chamada durante o logon do agente.



4. O Jabber mostra o Modo EC após a chamada atendida no dispositivo externo.



5. No Cisco Finesse Desktop, altere o estado para Pronto. Verifique se é possível atender chamadas usando o Cisco Site Desktop.

Troubleshoot

Atualmente, não existem informações disponíveis específicas sobre Troubleshooting para esta configuração.

Informações Relacionadas

- [Home Agent com Extend and Connect](#) no Guia de design de soluções do Cisco Unified Contact Center Express.
- [Estenda e conecte](#) no Guia de operações e administração do Cisco Unified Contact Center Express
- [Estenda e conecte](#) no Guia de Configuração de Recursos do Cisco Unified Communications Manager.