

在UCCX上配置代理的共享扩展

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[配置](#)

[UCCX系统参数配置：](#)

[从Finesse中选择首选设备](#)

[共享线路登录的常见场景：](#)

[验证](#)

[故障排除](#)

简介

本文档介绍有关代理设备选择功能。“座席设备选择”功能允许座席登录通过跨多个设备（如 Jabber、台式电话、Cisco IP Communicator或分机移动配置文件）共享的分机进行Finesse。

作者：思科TAC工程师Sai varshini Karade。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科统一联系中心快捷版12.5 SU1
- 思科统一通信管理器11.5.1

使用的组件

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

此功能在UCCX 12.5 SU1以后提供，每个版本说明中低于12.5 SU1的UCCX版本不支持与同一扩展关联的[多个设备](#)。

如何验证代理是否具有共享线路。

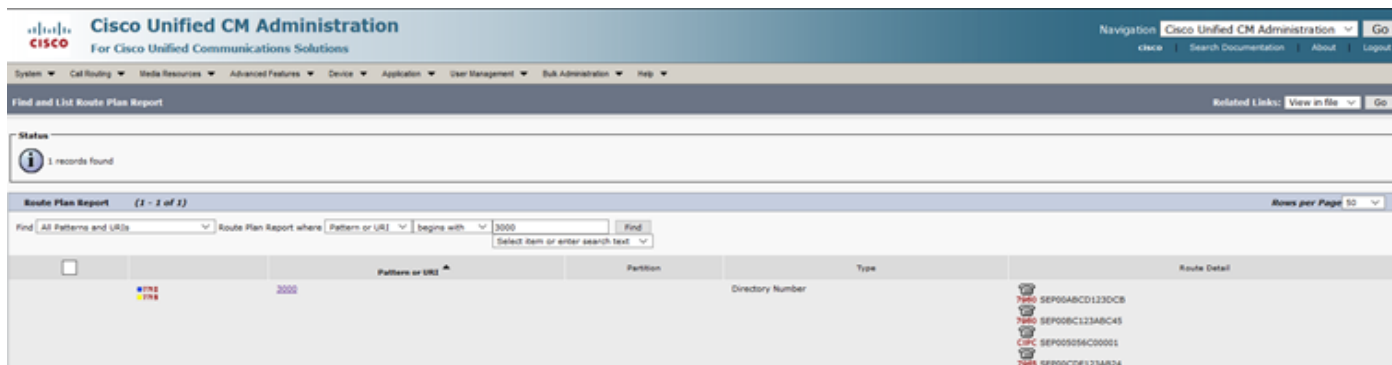
要检查特定座席分机号/目录号是否有共享线路，请执行以下步骤。

登录Cisco Unified CM管理页

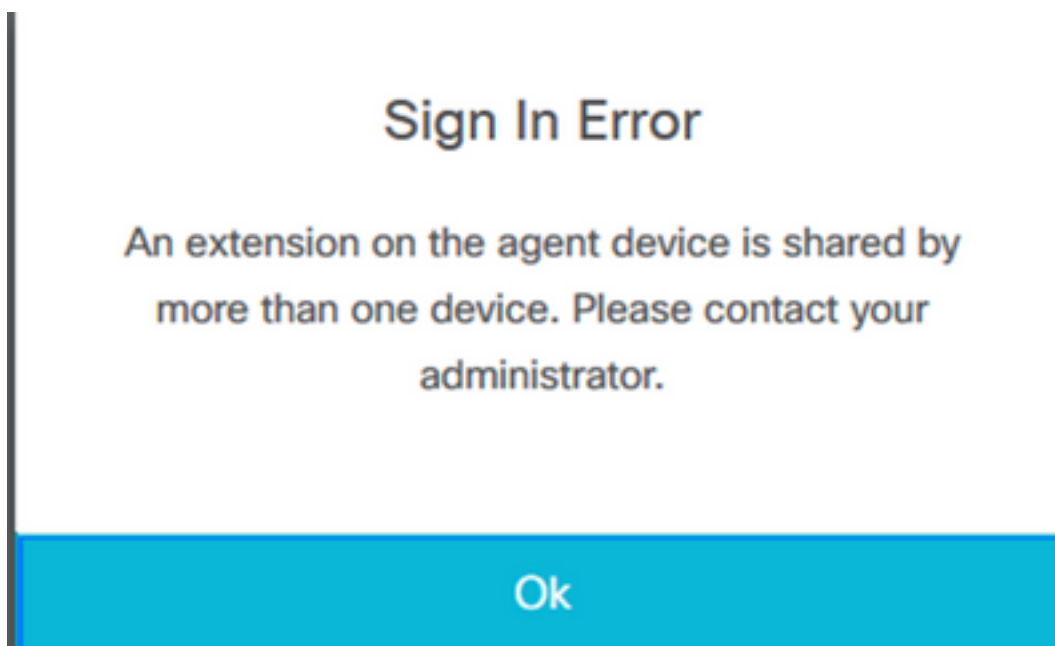
呼叫路由—>路由计划报告过滤器，带有目录号码或直接在搜索栏中提供座席分机号，例如：3000并单击“查找”。

相应页面列出与分机号关联的所有设备。代理可以知道设备类型和关联的设备数量。

如图所示，在上面有4台设备与相同的分机号3000关联



注意：如果座席倾向于使用共享分机登录finesse，则finesse屏幕上会显示以下错误消息，且座席不会提示登录

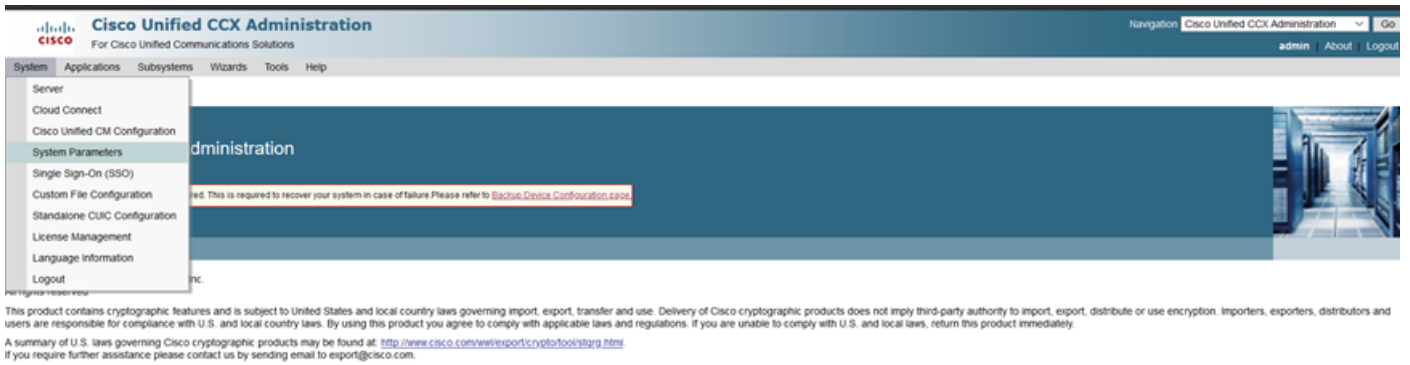


配置

UCCX系统参数配置：

登录UCCX管理页

在System —> System Parameters —> Agent Settings —> Agent Device Selection下



默认情况下，值设置为禁用。使其启用以使用此功能。



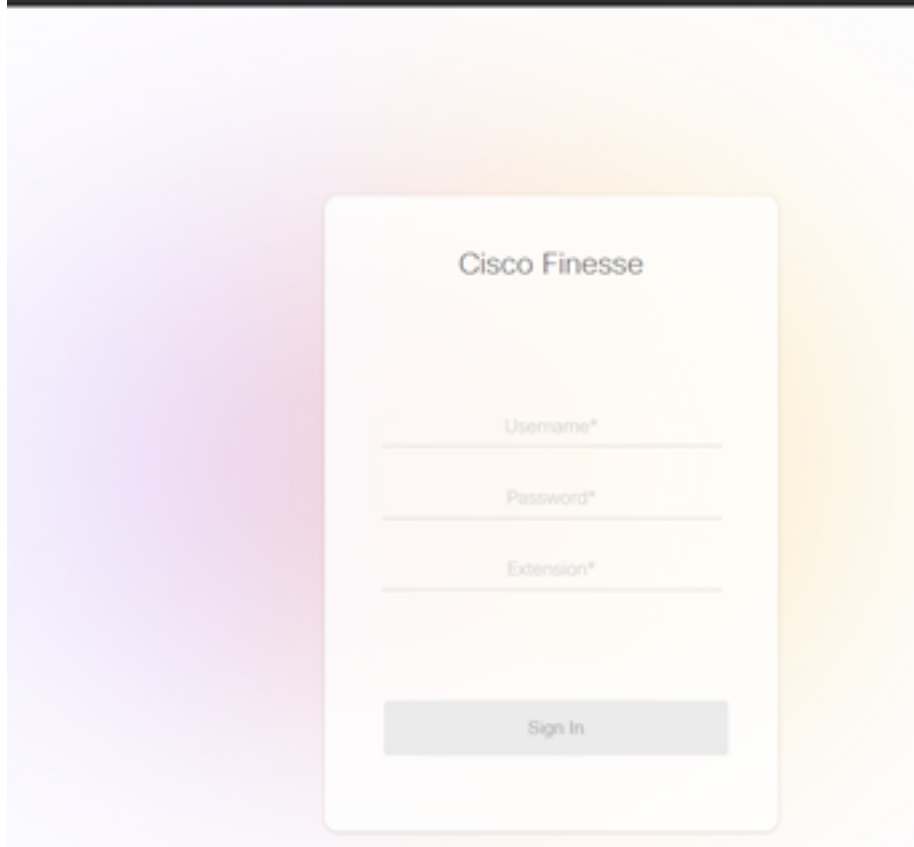
注意：启用/禁用此功能后，在HA情况下，CCX引擎重新启动必须在两个节点上。

从Finesse中选择首选设备

步骤 1：在支持的浏览器上使用URL登录Finesse桌面

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

上述URL会提示座席在屏幕中登录finesse，如下所示。填写屏幕上显示的详细信息。

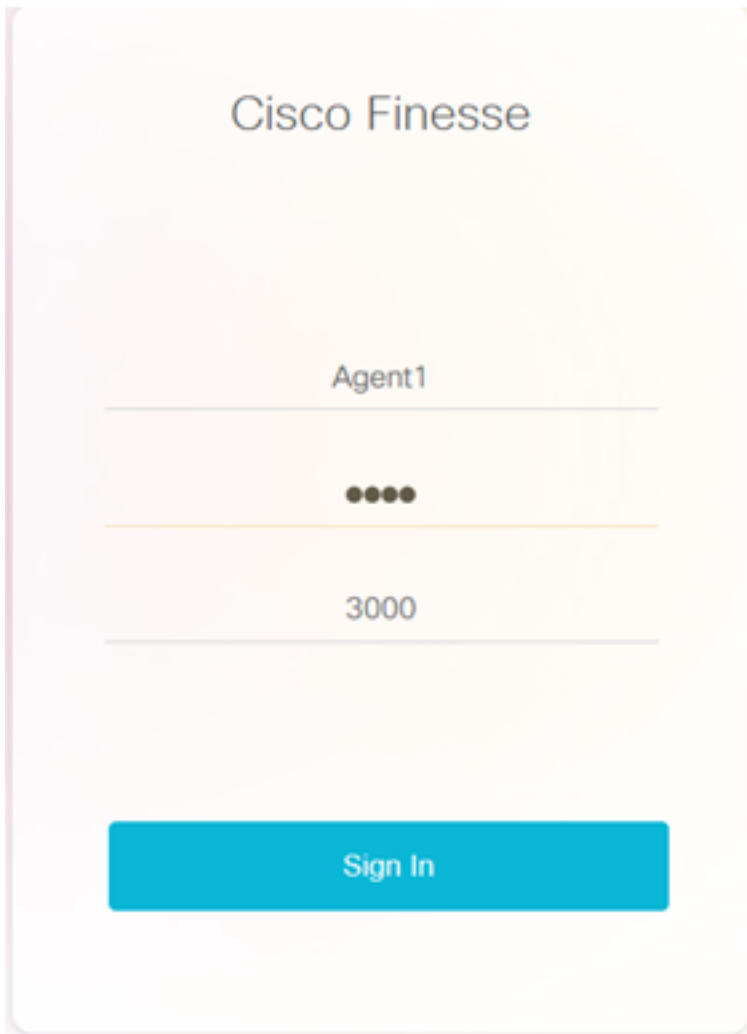


username : 在CUCM管理页中配置的最终用户

密码 : 最终用户的密码

内线:与代理设备关联的目录号码

如图所示，是代理的详细信息



步骤 2：单击“登录”，座席将显示一个对话框，其中“选择您的首选设备”，该对话框显示与同一分机号关联的设备列表。

代理可以选择其选择的任何设备登录。

对话框中最多可以看到5台同时具有相同扩展的设备。

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

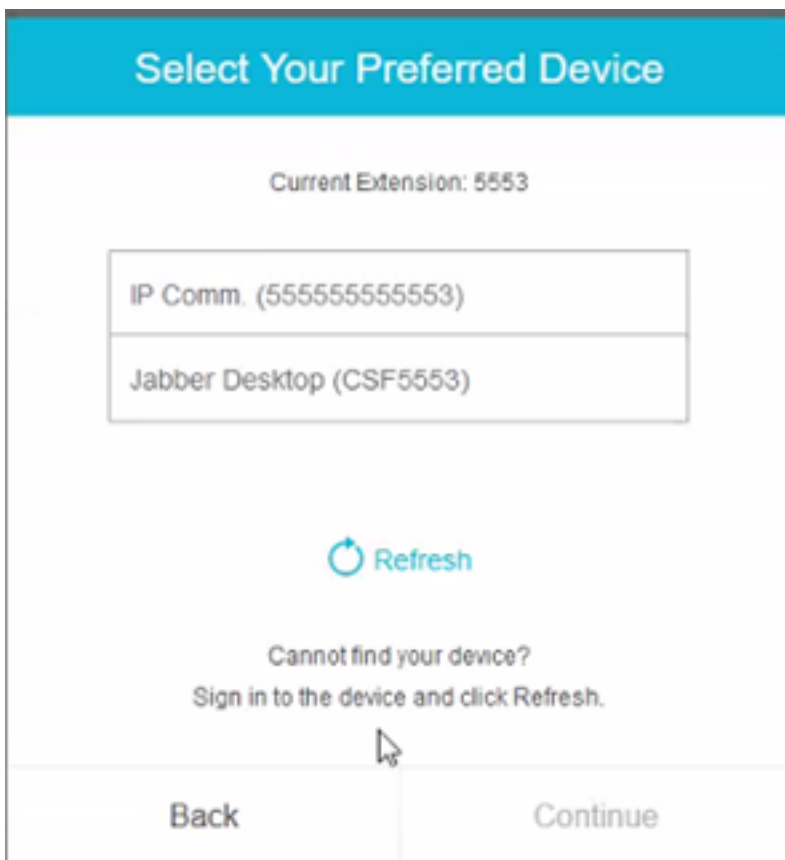
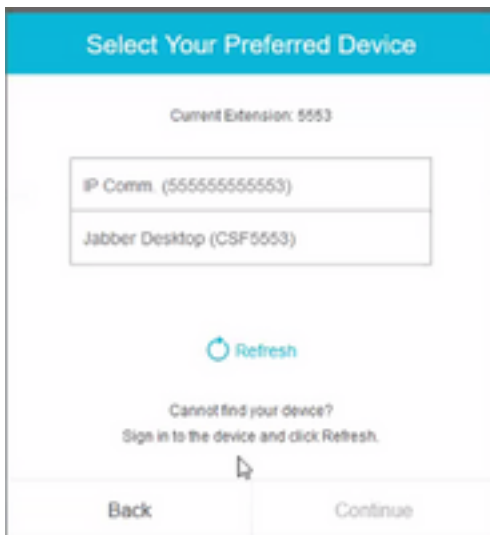
| |
|------------------------------|
| Cisco 7960 (SEP00BC123ABC45) |
| Cisco 7960 (SEP00ABCD123DCB) |
| IP Comm. (SEP005056C00001) |

 Refresh

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

Back

Continue



- 登录finesse之前，请确保设备已就绪。否则，设备将不显示在列表下。
- 设备必须在rmcm应用用户控制设备下关联，才能在首选设备列表上查看

步骤 3：座席可以根据其要求选择首选设备，然后点击“继续”登录以进行Finesse。

Select Your Preferred Device

Current Extension: 3000

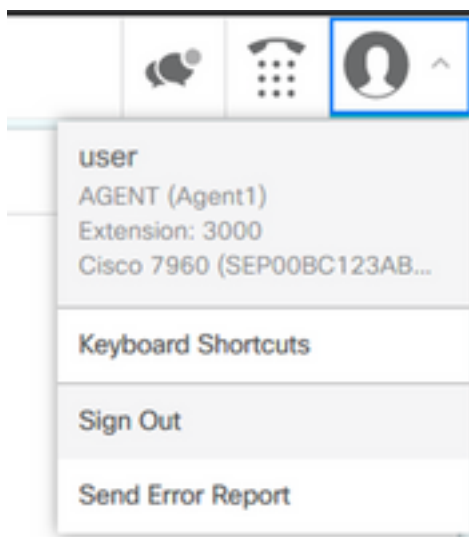
| |
|--------------------------------|
| Cisco 7960 (SEP00BC123ABC45) ✓ |
| Cisco 7960 (SEP00ABCD123DCB) |
| Cisco 7965 (SEP00CDE123AB24) |
| IP Comm. (SEP005056C00001) |

 Refresh

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

Back

Continue



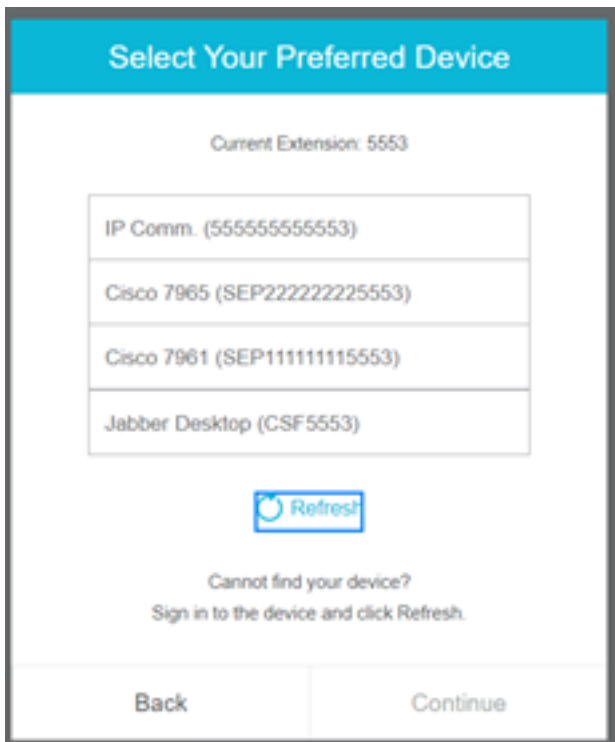
The image shows a user profile dropdown menu. At the top, there are three icons: a speech bubble, a telephone handset, and a person icon with an upward arrow. The dropdown menu is open, showing the following options:

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

共享线路登录的常见场景：

情形 1：

如果有5台以上具有相同分机的设备。如果座席未看到他们希望登录的设备，则列表显示5台设备中的任意一台，然后注销5台列表中的任何未使用的设备，然后单击列表上的“刷新”按钮。



方案 2：

如果座席更喜欢使用其他设备而不是当前登录的设备，则他们必须注销finesse，然后使用列表中适当的首选设备重新登录。座席注销的首选设备应显示在列表顶部。这是因为浏览器缓存所选设备。

情形 3：

如果当前登录的座席尝试登录不同的浏览器或新选项卡，则不会显示“选择首选设备”对话框。座席不得显示登录屏幕，并自动使座席以先前登录的设备登录。

场景 4：

如果只有1台设备可访问，则不显示对话框。座席使用设备登录finesse。

场景 5：

如果没有可连接的设备，则显示对话框，并禁用“继续”图标。

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.

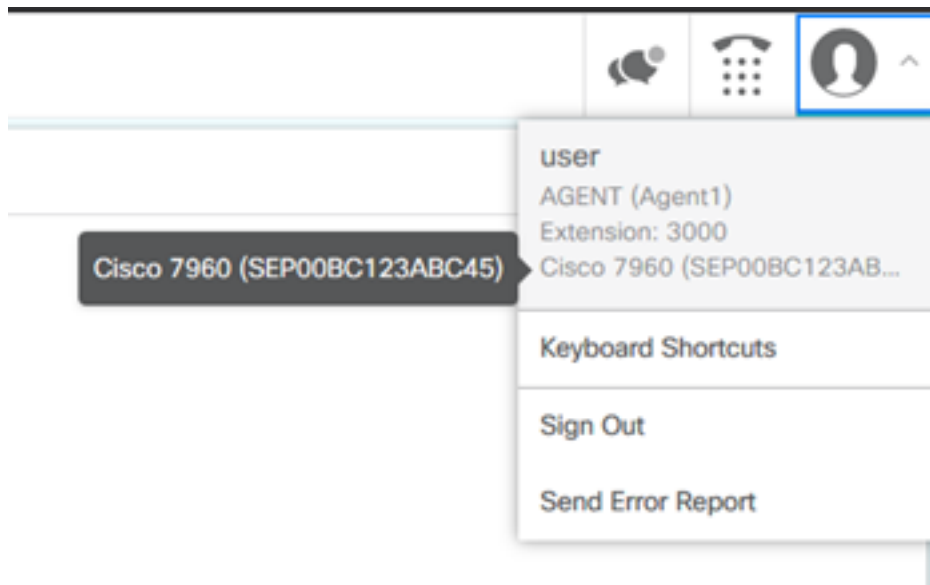
 Refresh

Back

Continue

验证

座席可以在Finesse桌面右上角的身份小工具中检查所选设备。



故障排除

目前没有针对此配置的故障排除信息。