

# 在UCCX上配置代理的共用擴展

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[設定](#)

[UCCX系統引數配置：](#)

[從Finesse選擇首選裝置](#)

[共用線路登入的常見場景：](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

## 簡介

本文檔介紹代理裝置選擇功能。代理裝置選擇功能允許代理通過多個裝置（如Jabber、台式電話、Cisco IP Communicator或Extension Mobility配置檔案）共用的分機進行登入，以便進行細化。

作者：Sai Varshini Karade，思科TAC工程師。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco整合客服中心Express版本12.5 SU1
- 思科整合通訊管理員11.5.1

### 採用元件

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

## 背景資訊

此功能在UCCX 12.5 SU1及更高版本上可用。每個發行說明中低於12.5 SU1的UCCX版本不支援與同一擴展相關的多台設備。

如何驗證代理是否具有共用線路。

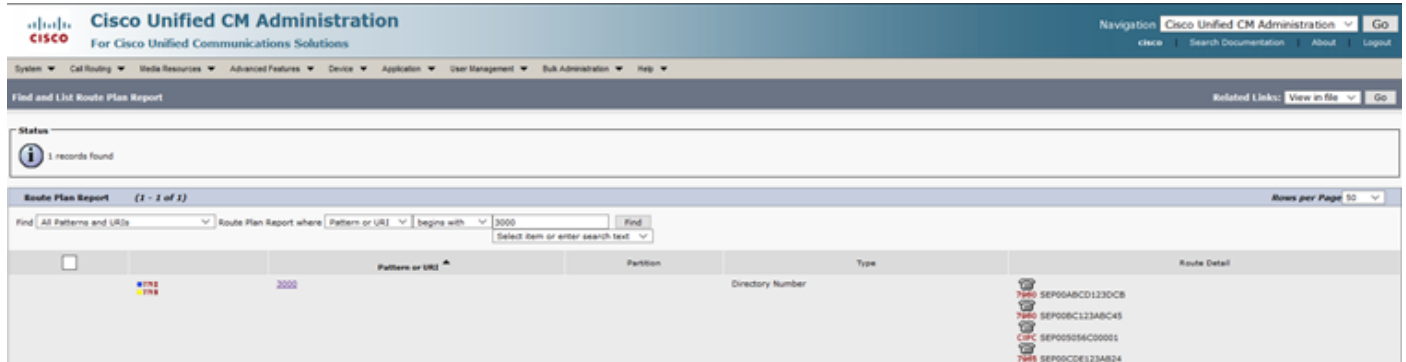
要檢查特定代理分機/目錄號碼是否具有共用行，請執行以下步驟。

登入到Cisco Unified CM管理頁面

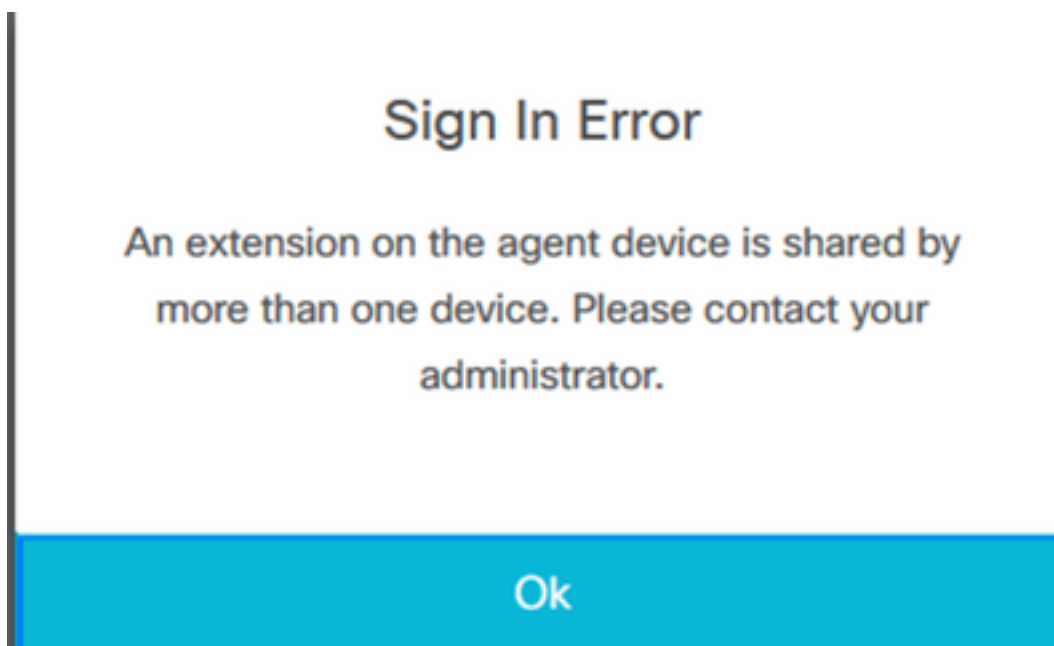
呼叫路由 —> 路由計劃報告過濾器，目錄號碼或直接在搜尋欄中給座席分機號例如：3000並點選查詢。

相應頁面列出了與分機號關聯的所有裝置。代理可以知道裝置的型別以及關聯的裝置數量。

如上圖所示，有4台裝置與同一個分機號3000關聯



注意：如果代理傾向於通過共用分機登入到finesse，則會在finesse螢幕上顯示以下錯誤消息，並且不會提示代理登入

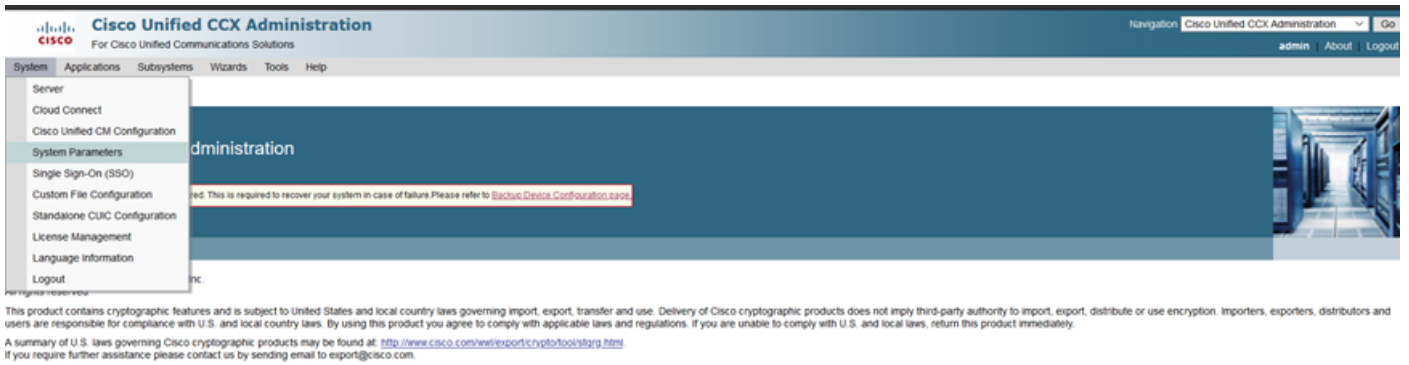


## 設定

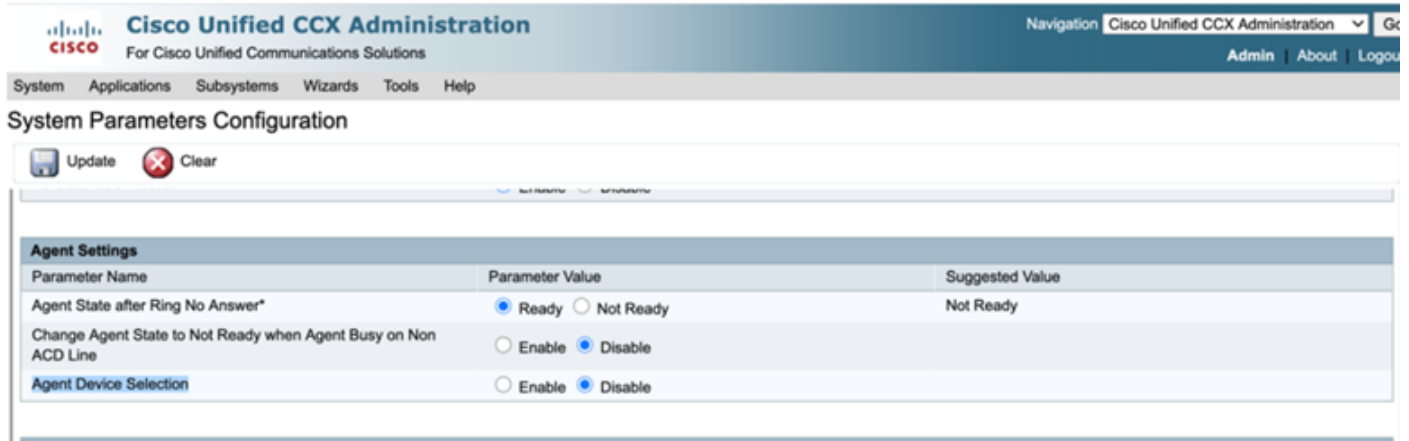
UCCX系統引數配置：

登入到UCCX管理頁面

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



預設情況下，該值設定為禁用。使其成為啟用以便使用此功能。



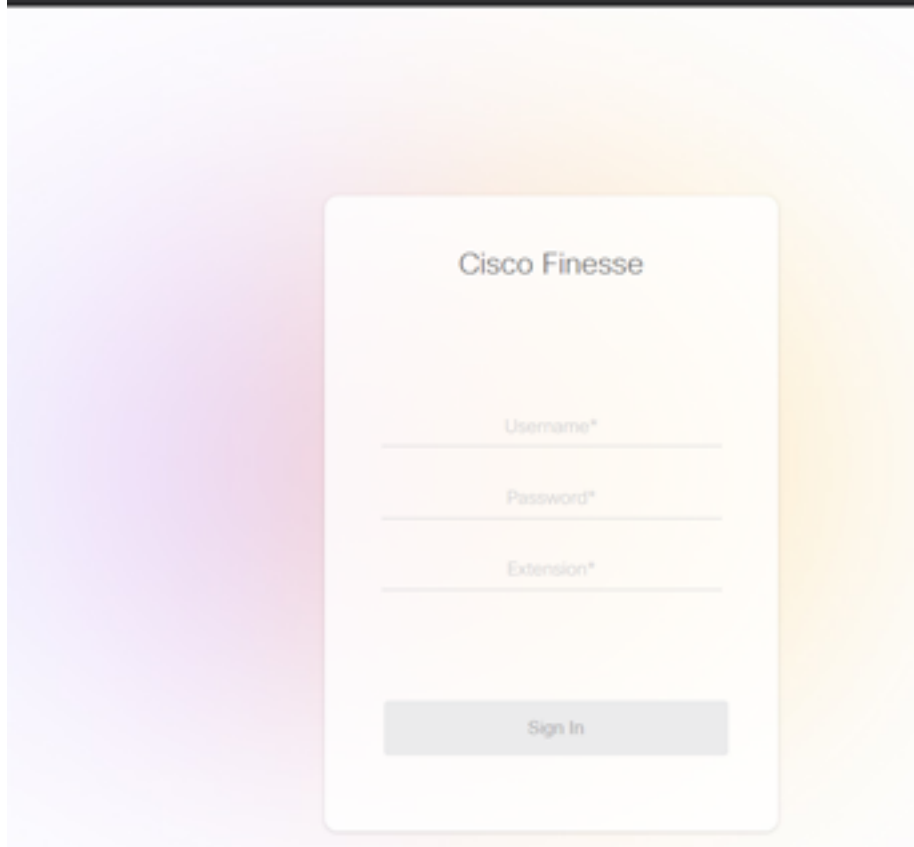
**注意：**啟用/禁用此功能後，如果出現HA，則必須在兩個節點上重新啟動CCX引擎。

## 從Finesse選擇首選裝置

**第1步：**在支援的瀏覽器上使用URL登入Finesse案頭

[https://fdn:8445/desktop/container/?locale=en\\_US](https://fdn:8445/desktop/container/?locale=en_US)

上面提到的URL提示座席使用finesse登入螢幕，如下所示。填寫螢幕上顯示的詳細資訊。

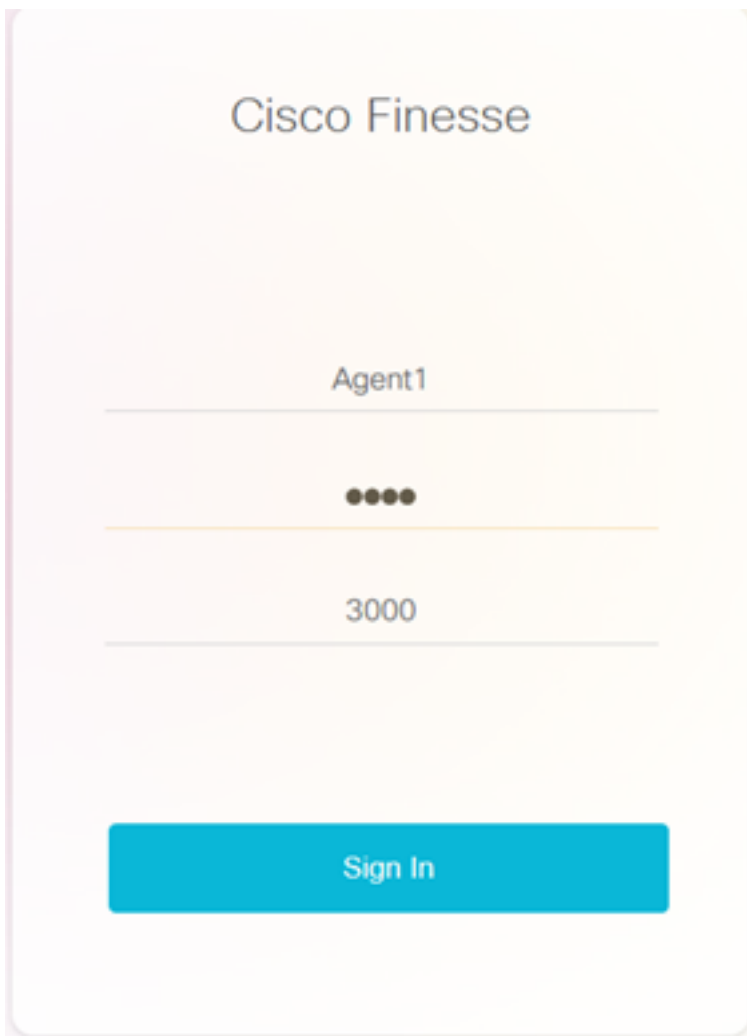


使用者名稱:在CUCM管理頁面中配置的終端使用者

密碼：終端使用者的密碼

分機：與代理裝置關聯的目錄編號

如圖所示，是代理的詳細資訊



**第2步：**按一下**Sign In**（登入），代理將顯示一個對話方塊，名為「**Select Your preferred device**」（選擇您的首選裝置），其中顯示與相同分機號相關聯的裝置清單。

代理可以選擇他們選擇的任何裝置進行登入。

在對話方塊中一次最多可以看到5個具有相同副檔名的裝置。

## 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

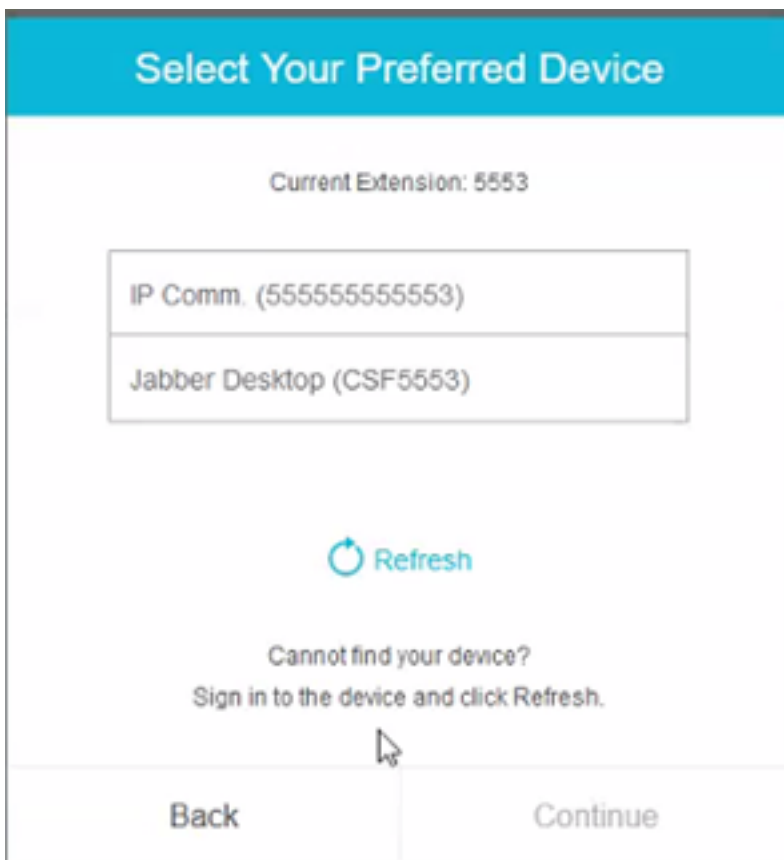
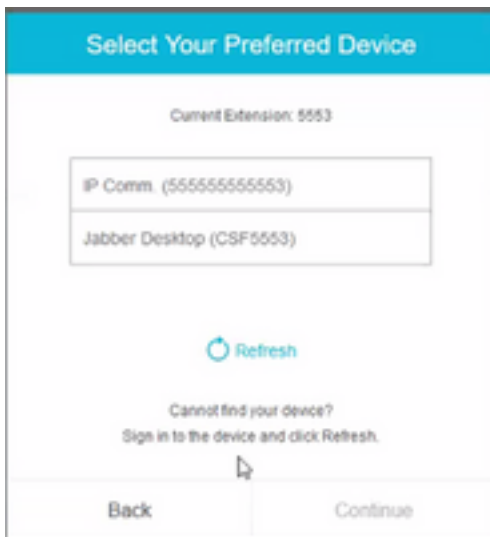
Cisco 7960 (SEP00BC123ABC45)
Cisco 7960 (SEP00ABCD123DCB)
IP Comm. (SEP005056C00001)

 Refresh

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

Back

Continue



- 登入finesse之前，請確保裝置已準備就緒。否則，裝置將不會出現在清單下。
  - 裝置必須在rmcm應用使用者控制裝置下關聯，才能在「首選裝置」清單中看到它
- 步驟3:**代理可以根據他們的要求選擇首選裝置，然後按一下「繼續」登入finesse。

## Select Your Preferred Device

Current Extension: 3000

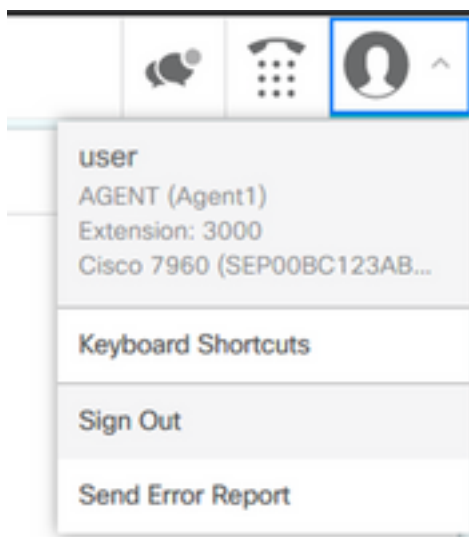
Cisco 7960 (SEP00BC123ABC45) ✓
Cisco 7960 (SEP00ABCD123DCB)
Cisco 7965 (SEP00CDE123AB24)
IP Comm. (SEP005056C00001)

 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:

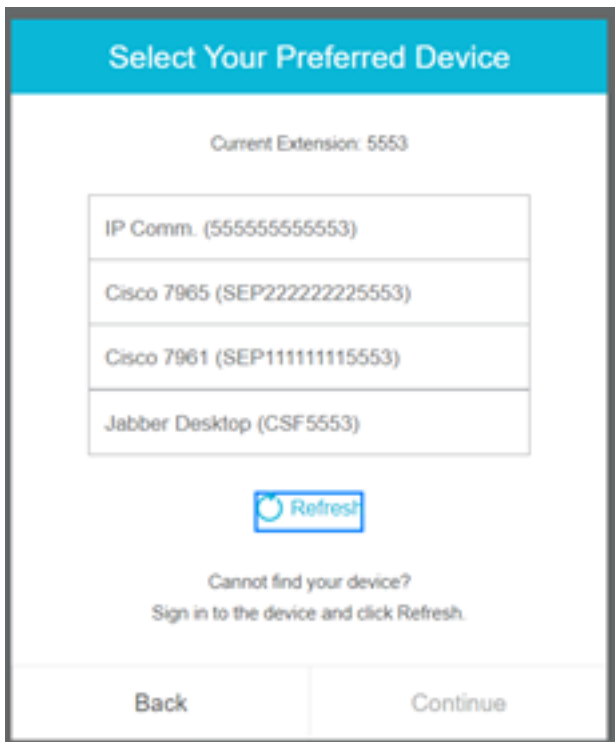
- user
- AGENT (Agent1)
- Extension: 3000
- Cisco 7960 (SEP00BC123AB...
- Keyboard Shortcuts
- Sign Out
- Send Error Report

### 共用線路登入的常見場景：

案例 1:

如果具有相同副檔名的裝置超過5台。如果代理沒有看到他們想要登入的裝置，則該清單會顯示這5台裝置中的任何一個，然後從5台裝置清單中註銷所有未使用的裝置，然後按一下清單上的刷新按鈕。





案例 2:

如果代理更願意使用其他裝置而不是當前登入的裝置，那麼他們必須註銷finesse，使用清單中的相應首選裝置重新登入。座席註銷的首選裝置應顯示在清單頂部。這是因為瀏覽器快取所選裝置。

案例 3:

如果當前登入的座席嘗試登入到不同的瀏覽器或新頁籤，則不會顯示「首選裝置」對話方塊。座席不得顯示登入螢幕，並自動使座席用以前登入的裝置登入。

案例 4:

如果只有1個裝置可訪問，則不顯示對話方塊。座席通過裝置登入到finesse。

案例 5:

如果沒有可訪問的裝置，則將顯示對話方塊，其中禁用了繼續圖示。

## 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.

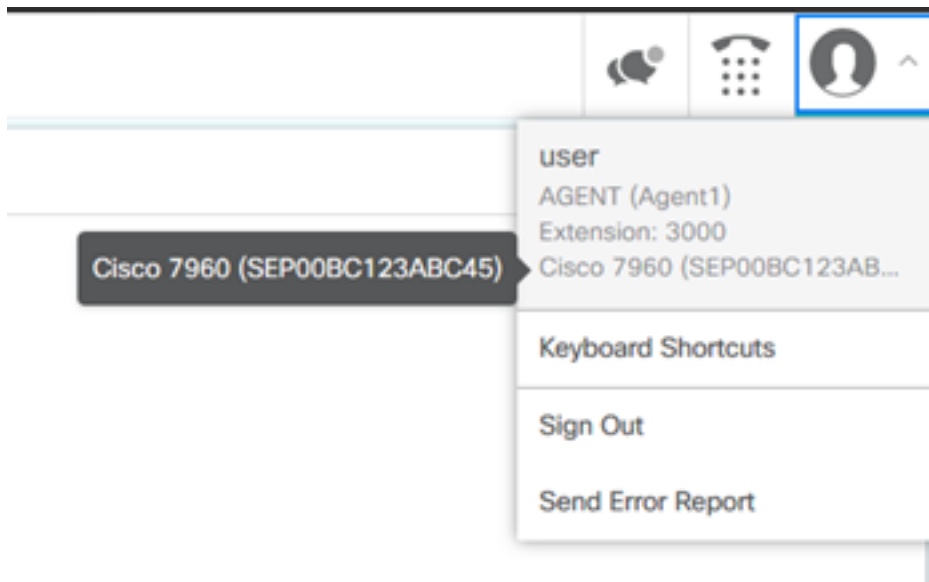
 Refresh

Back

Continue

## 驗證

代理可以在Finesse Desktop右上角的身份小工具中檢查所選裝置。



## 疑難排解

目前尚無適用於此組態的具體疑難排解資訊。