

Configuration de la fonction Extend and Connect pour UCCX

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Configuration](#)

[Configurations](#)

[Vérification](#)

[Dépannage](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment configurer la fonctionnalité Étendre et connecter pour Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

Grâce à la fonction Extend and Connect, les agents et superviseurs Unified Contact Center Express peuvent travailler à distance à partir de n'importe quel périphérique. Cette fonctionnalité offre à l'utilisateur (agent ou superviseur) la flexibilité nécessaire pour répondre ou passer des appels à l'aide d'appareils connectés au RTPC ou à des réseaux mobiles ou autres PBX.

Étendre et connecter les fonctions en exploitant les fonctions de périphérique distant CTI et de connexion permanente de Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Gestionnaire de communications unifiées de Cisco (version CUCM)
- Cisco Jabber
- Cisco Unified Contact Center Express

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- 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.

Configuration

Configurations

Étape 1. Créez un Enduser avec ces paramètres.

1. Activez la mobilité.
2. Ajoutez ces rôles au groupe de contrôle d'accès :
 - Utilisateurs finaux CCM standard
 - CTI standard activé

The screenshot displays the 'End User Configuration' page. At the top, there is a header bar with the title 'End User Configuration' and three action buttons: 'Save' (floppy disk icon), 'Delete' (red X icon), and 'Add New' (plus icon). Below the header, the 'Status' section shows 'Status: Ready' with an information icon. The 'User Information' section contains fields for 'User Status' (set to 'Enabled Local User') and 'User ID*' (set to 'remoteuser'). The 'Permissions Information' section shows a list of groups: 'Standard CCM End Users' and 'Standard CTI Enabled'. To the right of this list are two buttons: 'Add to Access Control Group' and 'Remove from Access Control Group'. A 'View Details' link is also present at the bottom right of the permissions section.

Étape 2. Créez un périphérique Cisco Unified Client Services Framework (CSF).

1. Associez le périphérique à l'utilisateur final créé à l'étape 1.
2. Associez la ligne au même utilisateur 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

Étape 3. Créez un périphérique distant CTI.

1. Sélectionnez l'outil Créé à l'étape 1.
2. Ajoutez la ligne. Associez la ligne à l'utilisateur final créé à l'étape 1.
3. Dans la page CTI Remote Device Configuration. Cliquez sur **Ajouter une nouvelle destination distante** sous **Destinations distantes associées..**
4. Pour utiliser la destination distante avec les clients Cisco Jabber, vous devez configurer le nom de destination en tant que *JabberRD*.
5. Dans la fenêtre **Configuration de la destination distante**, saisissez le numéro externe de l'utilisateur dans le champ **Destination**.

Par exemple, le numéro externe est le numéro de téléphone portable de l'agent avec le préfixe de modèle de route, le cas échéant.

Le champ Enable Extend and Connected est coché par défaut.

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

Étape 4. Accédez à l'utilisateur final configuré à l'étape 1.

1. Associez le CSF et le périphérique CTI Remote.
2. Sélectionnez l'extension principale et IPCC. IPCC Extension est le DN du périphérique distant CTI.

Device Information

Controlled Devices

CTIRDremoteuser
csfdevice1

Directory Number Associations

Primary Extension: 1400

IPCC Extension: 1401

Étape 5. Accédez à l'utilisateur de l'application rmcm. Dans Device Association, associez le périphérique CTI Remote.

Étape 6. Configuration dans CCX.

1. Afin de sélectionner le mode Connexion permanente ou Appel par appel, sous la page d'administration CCX, accédez à **System > System Parameters > Persistent Connection**.

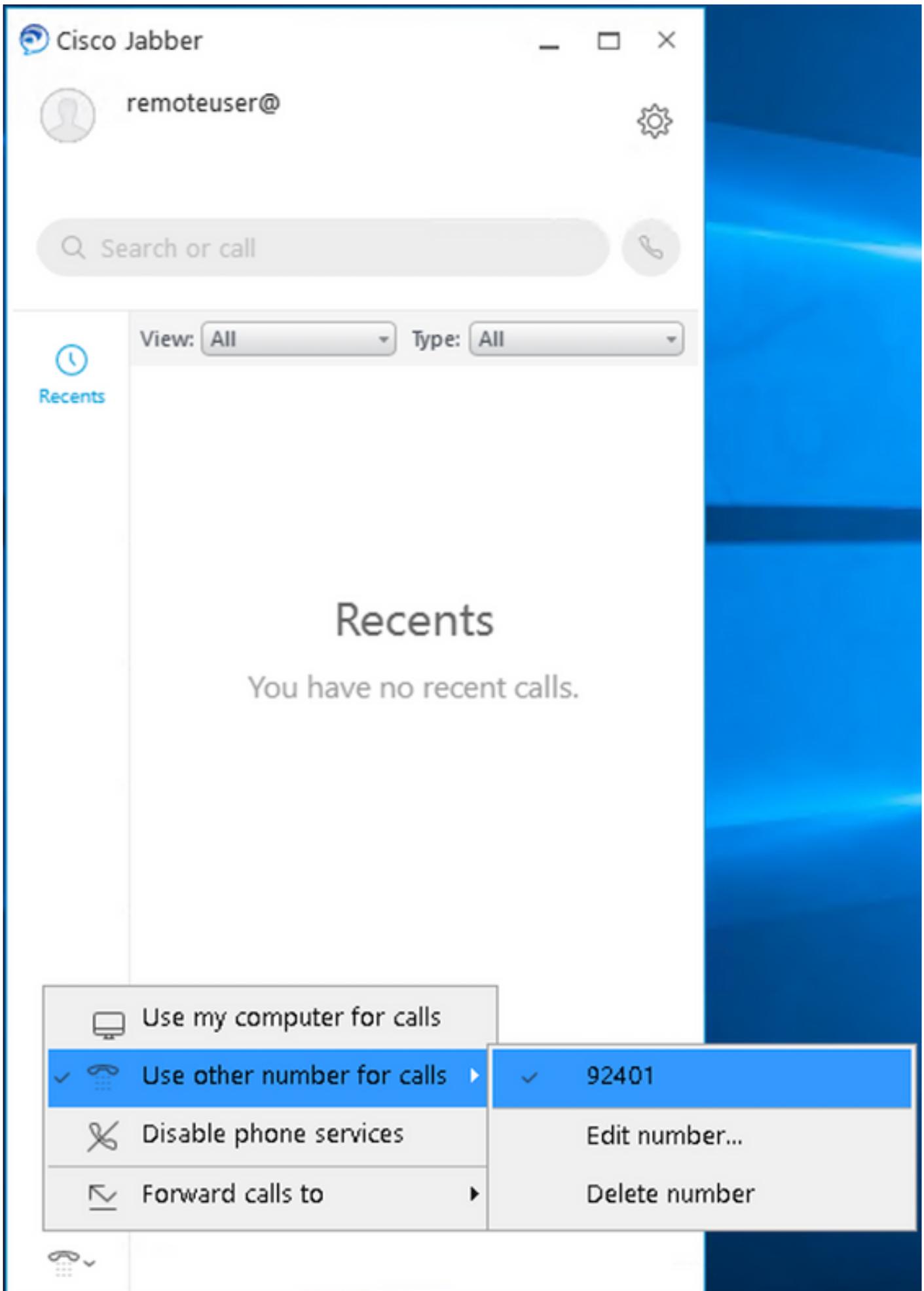
Si vous sélectionnez Désactiver sur la connexion persistante, elle active par défaut le mode Appel par appel. Reportez-vous au guide de conception UCCX pour comprendre la différence entre le mode permanent et le mode appel par appel.

2. Configurez la ressource pour les compétences requises, le groupe de ressources, l'équipe, etc.

Vérification

Étape 1. Connectez-vous au périphérique Jabber en utilisant la configuration de l'utilisateur final à l'étape 1.

Dans **Utiliser un autre nombre d'appels**, sélectionnez le numéro externe configuré pour la destination distante, comme illustré dans cette image.



Étape 2. Vérifiez que le périphérique CTI Remote affiche le numéro enregistré et le numéro

externe le numéro de destination Active Remote.

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

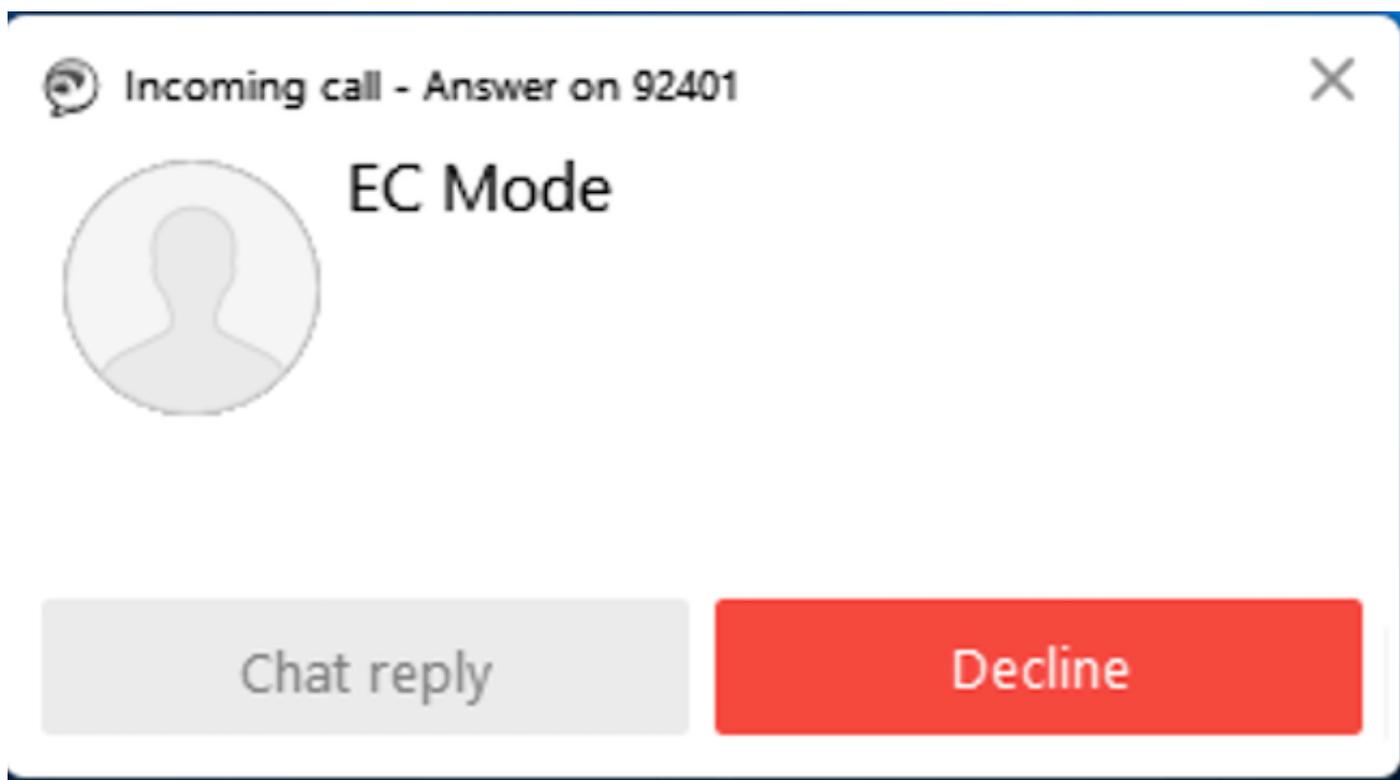
Route calls to all remote destinations when client is not connected

Name	Destination
JabberRD	92401
Add a New Remote Destination	

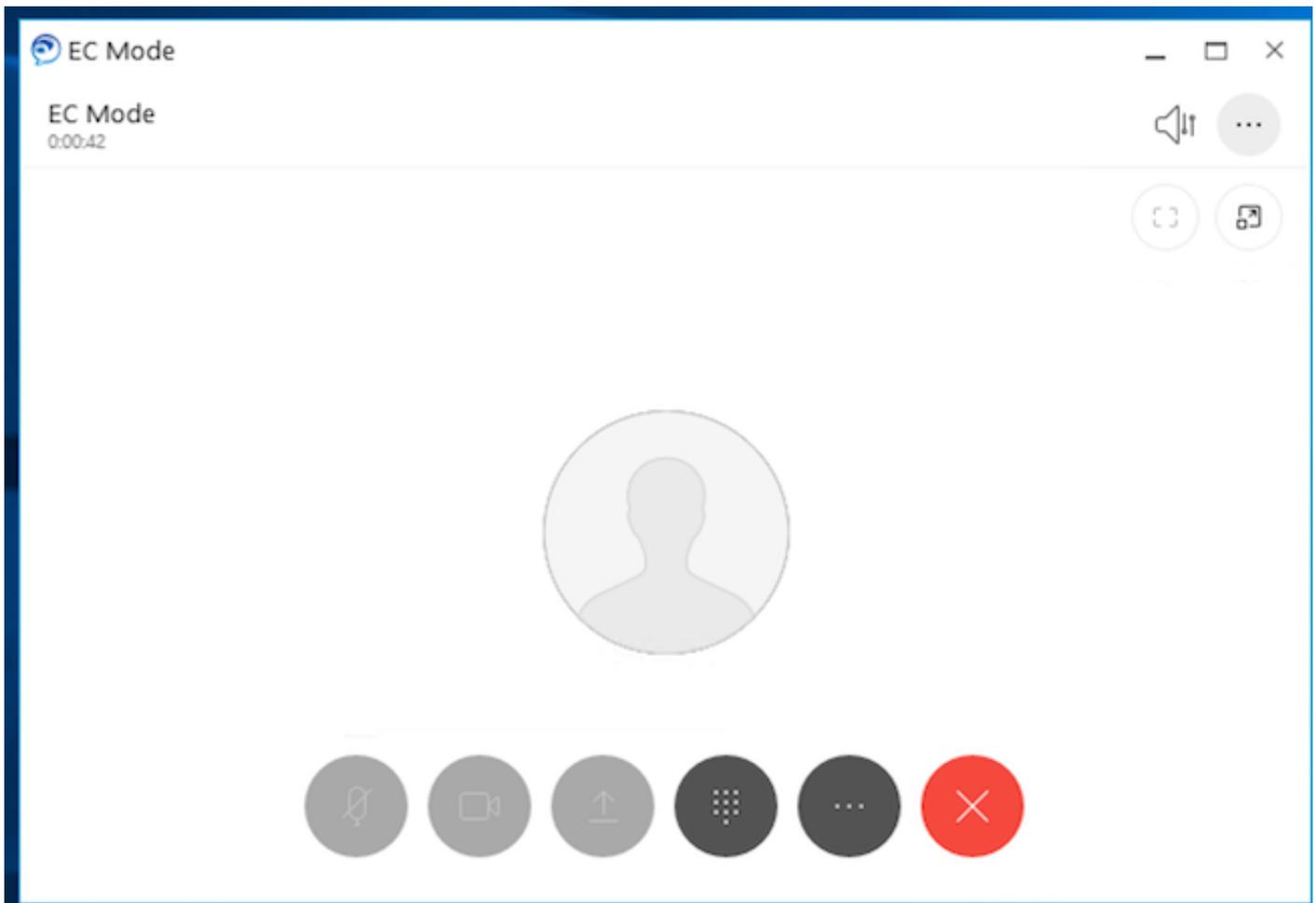
Étape 3. La procédure de vérification de la connexion au bureau Cisco Finesse pour étendre et connecter la fonctionnalité en mode persistant est ci-dessous

1. Connectez-vous à Cisco Finesse Desktop à l'aide des informations d'identification de l'utilisateur final créées dans les extensions Bureau à distance Étape 1 et CTI.
2. Vérifiez que le numéro externe de la RD CTI reçoit l'appel lorsque vous cliquez sur le bouton de connexion sur finesse.
3. Parallèlement, Jabber Device affiche “ ” en mode EC avec une indication que l'appel entrant se trouve sur le numéro externe.

Note: En mode Appel par appel, le numéro externe n'obtient pas cet appel lors de la connexion de l'agent.



4. Jabber affiche le mode EC après la réponse de l'appel sur le périphérique externe.



5. Dans Cisco Finesse Desktop, définissez l'état sur Prêt. Vérifiez que peut répondre aux appels à l'aide de Cisco InfoNet Desktop.

Dépannage

Il n'existe actuellement aucune information de dépannage spécifique pour cette configuration.

Informations connexes

- [Home Agent avec Extend and Connect](#) in Solution Design Guide for Cisco Unified Contact Center Express.
- [Étendre et se connecter](#) dans le guide d'administration et d'exploitation de Cisco Unified Contact Center Express
- [Étendre et se connecter](#) au guide de configuration des fonctionnalités de Cisco Unified Communications Manager.