

Configura estensione condivisa dell'agente in UCCX

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Configurazione](#)

[Configurazione dei parametri di sistema UCCX:](#)

[Selezione dispositivo preferito da Finesse](#)

[Scenari comuni di login con linea condivisa:](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

Introduzione

In questo documento viene descritta la funzione di selezione dei dispositivi dell'agente. La funzione di selezione dei dispositivi dell'agente consente agli agenti di accedere in modo più preciso tramite l'estensione condivisa tra più dispositivi, ad esempio Jabber, Desk Phone, Cisco IP Communicator o il profilo di mobilità dell'estensione.

Contributo di Sai varshini Karade, ingegnere Cisco TAC.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified Contact Center Express release 12.5 SU1
- Cisco Unified Communications Manager 11.5.1

Componenti usati

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.

Premesse

Questa funzione è disponibile su UCCX a partire dalla versione 12.5 SU1. Più dispositivi associati alla stessa estensione non sono supportati per le versioni UCCX inferiori a 12.5 SU1 per [note di rilascio](#).

Come verificare se l'agente ha una riga condivisa.

Per verificare se un'estensione dell'agente o un numero di directory specifico contiene righe condivise, eseguire la procedura seguente.

Accesso alla pagina di amministrazione di Cisco Unified CM

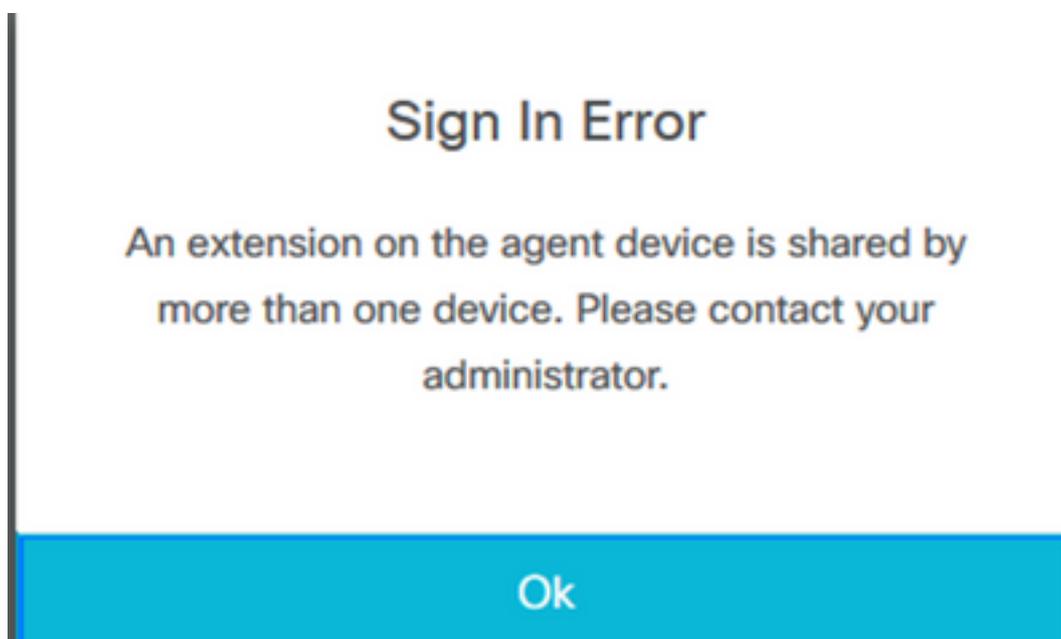
Instradamento delle chiamate —> Filtro del rapporto del **piano di instradamento** con il numero di directory o direttamente nella barra di ricerca, indicare il numero di estensione dell'agente, ad esempio: 3000 e fare clic su trova.

La pagina corrispondente elenca tutti i dispositivi associati al numero di interno. L'agente può conoscere il tipo di dispositivo e il numero di dispositivi associati.

Come mostrato nell'immagine, sopra ci sono 4 dispositivi associati con lo stesso numero di estensione 3000

Pattern or URI	Partition	Type	Route Detail
3000		Directory Number	7960 SEP00ABCD1230CB
			7960 SEP00BC123ABC45
			7960 SEP005056C0001
			7965 SEP00CDE123AB24

Nota: se l'agente tende ad eseguire l'accesso per finesse con l'estensione condivisa, nella schermata di finesse viene visualizzato il messaggio di errore seguente e all'agente non viene richiesto di eseguire l'accesso

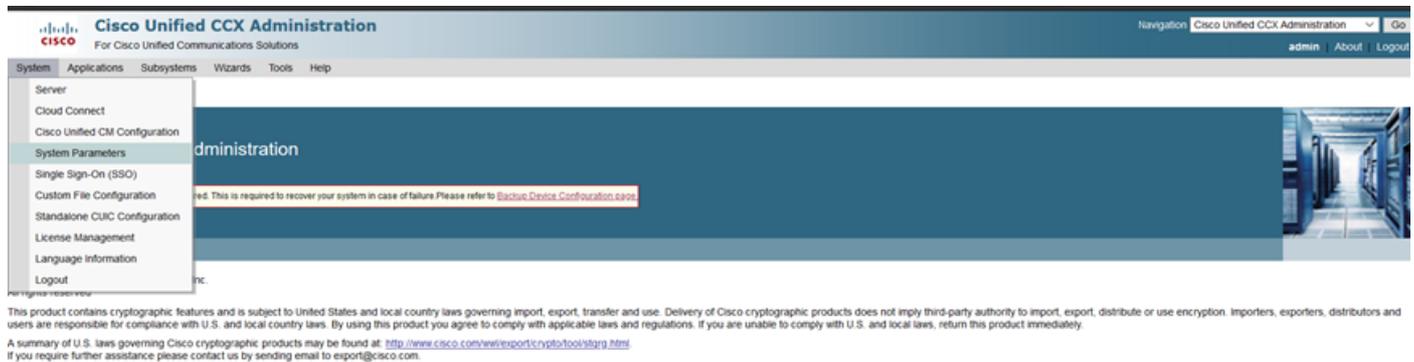


Configurazione

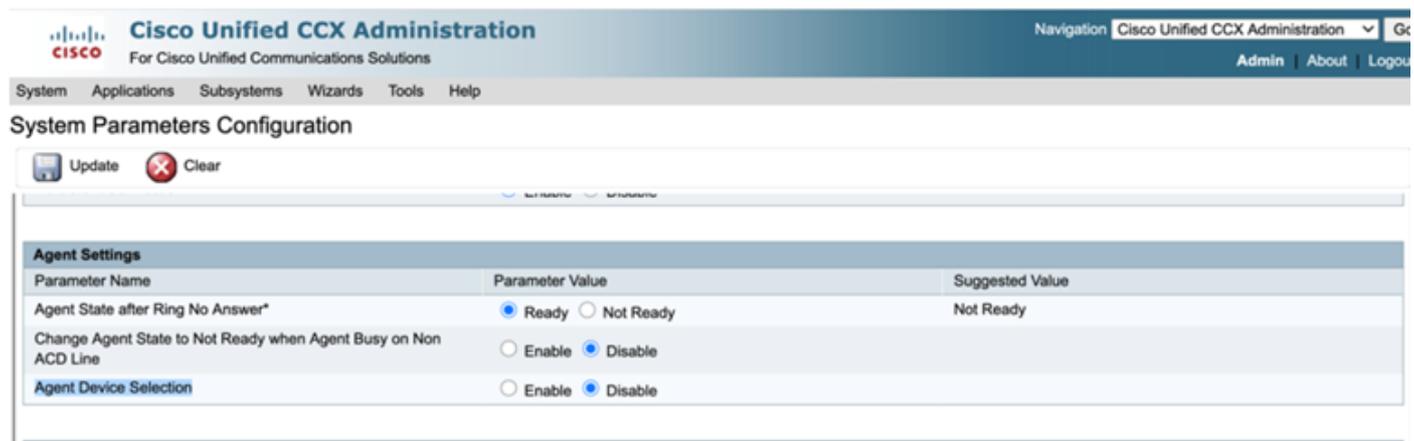
Configurazione dei parametri di sistema UCCX:

Accesso alla pagina di amministrazione di UCCX

In Sistema—>Parametri di sistema —>Impostazioni agente—>Selezione dispositivo agente



Per impostazione predefinita, il valore è impostato su disable. Per utilizzare questa funzionalità, impostarla su Attiva.



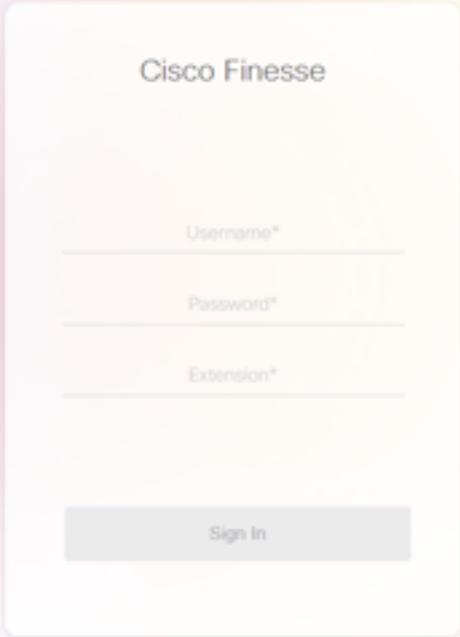
Nota: dopo aver attivato/disattivato questa funzione, in caso di HA, il riavvio del motore CCX deve essere eseguito su entrambi i nodi.

Selezione dispositivo preferito da Finesse

Passaggio 1: Accedere al desktop Finesse con l'URL sul browser supportato

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

L'URL menzionato richiede all'agente con una schermata di accesso finesse come mostrato di seguito. Immettere i dettagli mostrati sullo schermo.



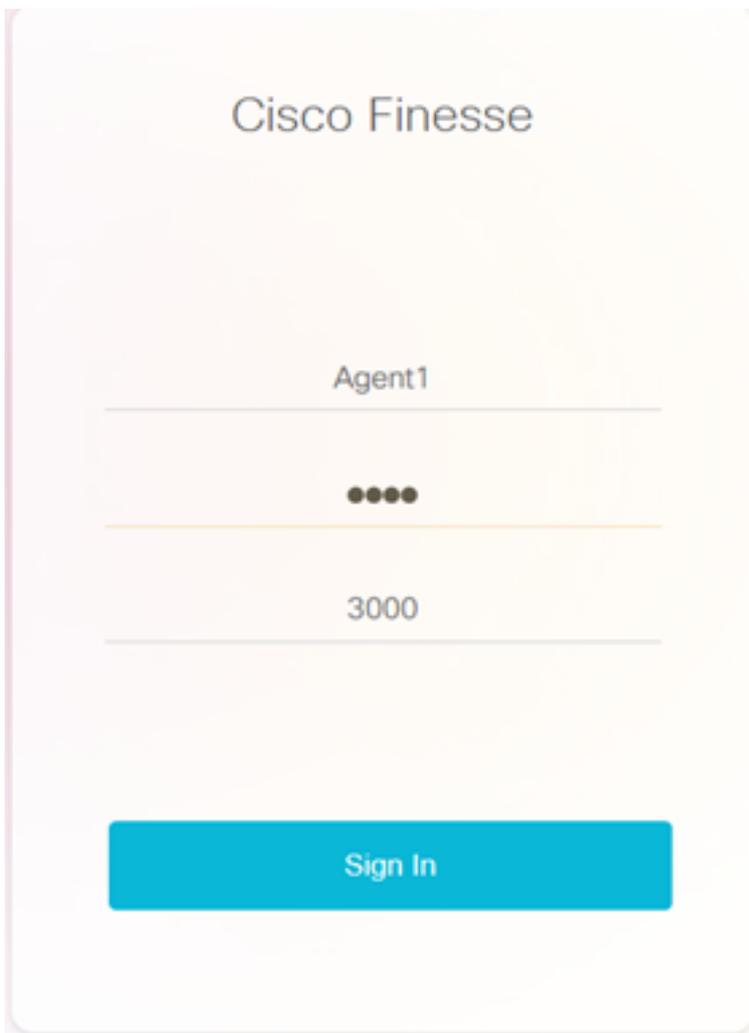
The image shows a login form for Cisco Finesse. The form is centered on a light-colored background with a subtle gradient. It features a white rounded rectangle containing the text "Cisco Finesse" at the top. Below this, there are three input fields: "Username*", "Password*", and "Extension*", each with a horizontal line underneath. At the bottom of the form is a grey button labeled "Sign In".

Username: Utente finale configurato nella pagina Amministrazione CUCM

Password: password dell'utente finale

Estensione: Numero di directory associato al dispositivo agente

Come mostrato nell'immagine sono i dettagli dell'agente



Cisco Finesse

Agent1

••••

3000

Sign In

The image shows a login form for Cisco Finesse. It has a light yellow background with rounded corners. At the top, the text 'Cisco Finesse' is centered. Below it, there are three input fields, each with a horizontal line underneath. The first field contains 'Agent1', the second contains four black dots representing a masked password, and the third contains '3000'. At the bottom of the form is a blue rectangular button with the text 'Sign In' in white.

Passaggio 2: Fare clic su **Sign In**, l'agente viene visualizzato con una finestra di dialogo come **"Select Your preferred device"** (Seleziona il dispositivo preferito) che presenta un elenco di dispositivi associati allo stesso numero di interno.

L'agente può selezionare qualsiasi dispositivo di propria scelta per l'accesso.

Nella finestra di dialogo è possibile visualizzare un massimo di 5 dispositivi con la stessa estensione alla volta.

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

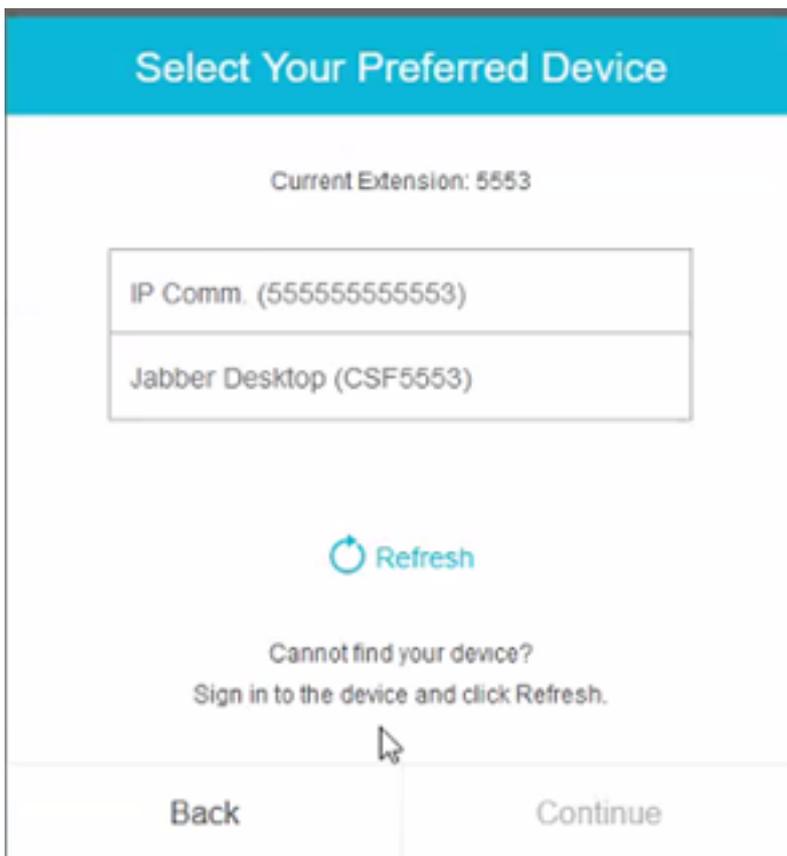
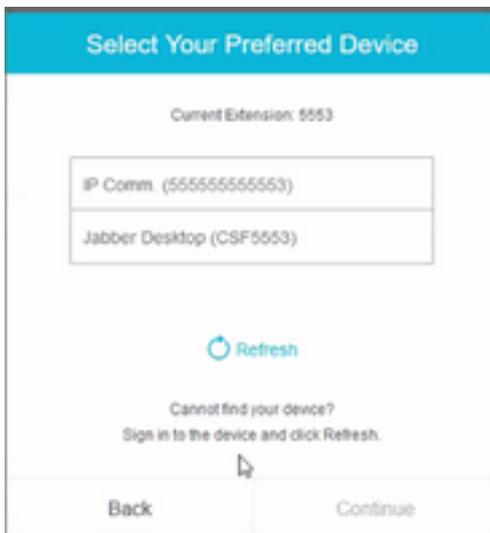
Cisco 7960 (SEP00BC123ABC45)
Cisco 7960 (SEP00ABCD123DCB)
IP Comm. (SEP005056C00001)

 Refresh

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

Back

Continue



- Prima di accedere a finesse, verificare che il dispositivo sia pronto. In caso contrario, il dispositivo non verrà visualizzato nell'elenco.
- Per visualizzare un dispositivo nell'elenco dei dispositivi preferiti, è necessario associarlo ai dispositivi controllati dall'utente dell'applicazione rmc

Passaggio 3: L'agente può selezionare il dispositivo preferito in base alle proprie esigenze e fare clic su Continua per accedere per finesse.

Select Your Preferred Device

Current Extension: 3000

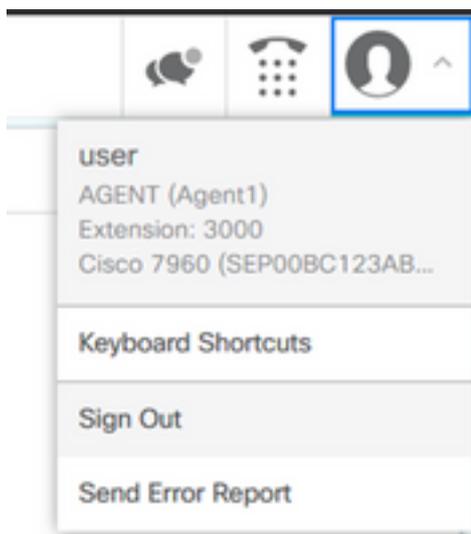
Cisco 7960 (SEP00BC123ABC45) ✓
Cisco 7960 (SEP00ABCD123DCB)
Cisco 7965 (SEP00CDE123AB24)
IP Comm. (SEP005056C00001)

 Refresh

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

Back

Continue



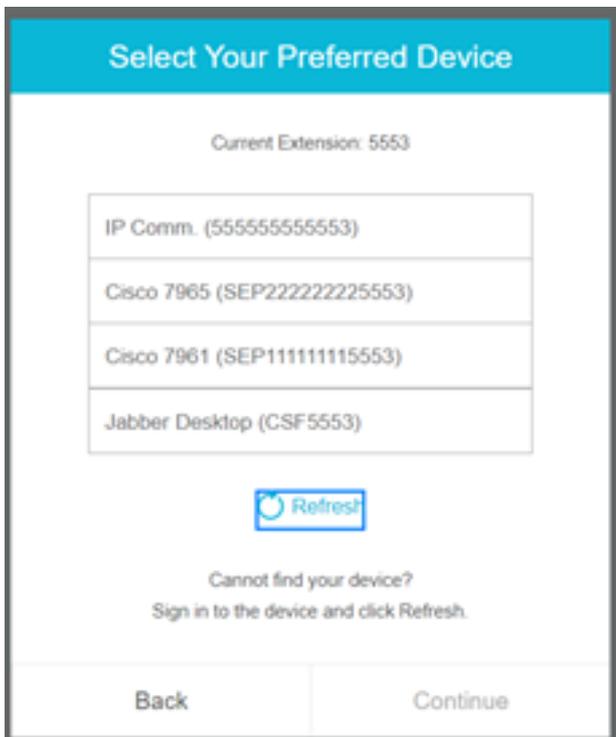
The image shows a user profile menu. At the top, there are three icons: a speech bubble, a telephone keypad, and a person icon with an upward arrow. Below these icons is a dropdown menu with the following items:

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

Scenari comuni di login con linea condivisa:

Scenario 1:

Nel caso in cui vi siano più di 5 dispositivi con la stessa estensione. L'elenco mostra uno dei 5 dispositivi se l'agente non ha visto il dispositivo che preferisce accedere, quindi disconnettersi da qualsiasi dispositivo inutilizzato nell'elenco dei 5 e fare clic sul pulsante di aggiornamento nell'elenco.



Scenario 2:

Nel caso in cui l'agente preferisca utilizzare un altro dispositivo invece di quello attualmente connesso, deve disconnettersi dal finesse e riconnettersi con il dispositivo preferito appropriato nell'elenco. Il dispositivo preferito dal quale l'agente si è disconnesso deve essere visualizzato in cima all'elenco. Il browser infatti memorizza nella cache il dispositivo selezionato.

Scenario 3:

Selezionare la finestra di dialogo Dispositivo preferito non verrà visualizzata nello scenario in cui l'agente attualmente connesso tenta di accedere a un browser diverso o a una nuova scheda. L'agente non deve essere visualizzato nella schermata di accesso e deve eseguire automaticamente l'accesso con un dispositivo precedentemente connesso.

Scenario 4:

Se è raggiungibile un solo dispositivo, la finestra di dialogo non viene visualizzata. L'agente ha eseguito il login a finesse con il dispositivo.

Scenario 5:

Se non vi sono periferiche raggiungibili, viene visualizzata la finestra di dialogo con l'icona Continua disattivata.

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.

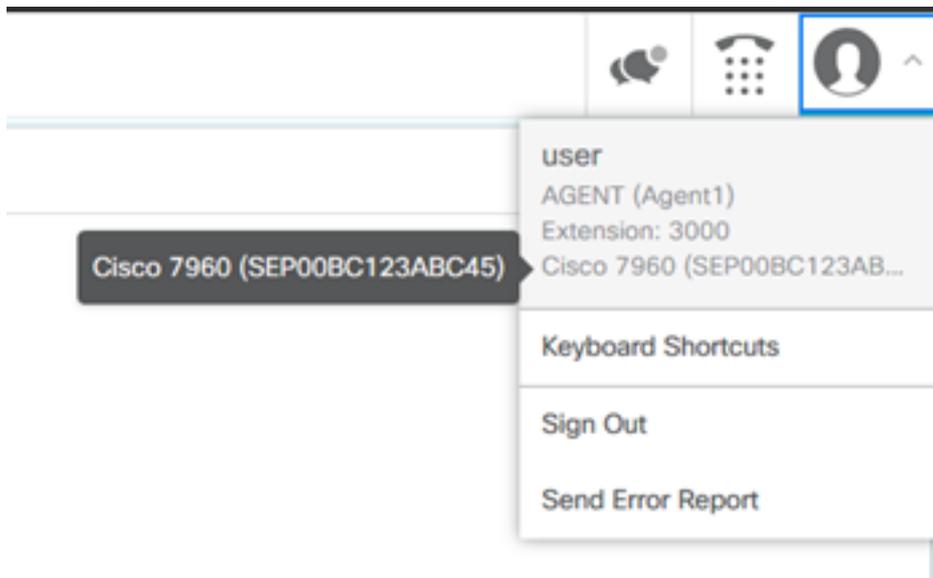
 Refresh

Back

Continue

Verifica

L'agente può controllare il dispositivo selezionato nel gadget Identity nell'angolo superiore destro di Finesse Desktop.



Risoluzione dei problemi

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