

Konfigurieren der Extend- und Connect-Funktion für UCCX

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konfigurieren](#)

[Konfigurationen](#)

[Überprüfen](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt die Konfiguration der Extend and Connect-Funktion für Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

Mit der Extend and Connect-Funktion können Unified Contact Center Express-Agenten und -Supervisoren von einem entfernten Standort aus mit jedem Gerät arbeiten. Diese Funktion bietet dem Benutzer (Agent oder Supervisor) die Flexibilität, Anrufe über Geräte entgegenzunehmen oder durchzuführen, die mit dem PSTN oder mit mobilen oder anderen PBX-Netzwerken verbunden sind.

Erweitern und Verbinden von Funktionen durch die Nutzung von CTI-Remote-Geräten und persistenten Verbindungsfunktionen des Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

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

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) 12.5

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

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Konfigurieren

Konfigurationen

Schritt 1: Erstellen Sie einen Endbenutzer mit diesen Parametern.

1. Mobilität aktivieren.
2. Fügen Sie diese Rollen der Zugriffskontrollgruppe hinzu:

- Standard-CCM-Endbenutzer
- Standard-CTI aktiviert

The screenshot displays the 'End User Configuration' page. At the top, there are navigation buttons: 'Save' (floppy disk icon), 'Delete' (red X icon), and 'Add New' (plus icon). Below this, the 'Status' section shows 'Status: Ready' with an information icon. The 'User Information' section includes '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.

Schritt 2: Erstellen Sie ein Cisco Unified Client Services Framework-Gerät (CSF).

1. Ordnen Sie das Gerät dem in Schritt 1 erstellten Endbenutzer zu.
2. Ordnen Sie die Leitung demselben Endbenutzer zu.

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

Schritt 3: Erstellen eines CTI-Remote-Geräts

1. Wählen Sie den in Schritt 1 erstellten Endbenutzer aus.
2. Fügen Sie die Zeile hinzu. Ordnen Sie die Leitung dem in Schritt 1 erstellten Endbenutzer zu.
3. Auf der Seite CTI Remote Device Configuration (CTI-Remote-Gerätekonfiguration). Klicken Sie unter **Zugeordnete Remote-Ziele** auf **Neues Remote-Ziel hinzufügen**..
4. Um das Remote-Ziel mit Cisco Jabber-Clients zu verwenden, muss der Zielname als *JabberRD* konfiguriert werden.
5. Geben Sie im Fenster **Remote Destination Configuration** (Konfiguration des Remote-Ziels) die externe Nummer für den Benutzer im Feld **Destination (Ziel)** ein.

Beispielsweise ist die externe Nummer die Mobiltelefonnummer des Agenten mit dem Routenmuster-Präfix (falls vorhanden).

Das Feld Erweitert und Verbunden aktivieren ist standardmäßig aktiviert.

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*:

Device Name*:

Directory Number Configuration

Save Delete Reset Apply Config Add New

Status

Status: Ready

Directory Number Information

Directory Number*: Urgent Priority

Users Associated with Line

| | Full Name | |
|-------------------------------------|-------------|------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | remoteuser, | remoteuser |

Associate End Users

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

Schritt 4: Gehen Sie zum Endbenutzer, der in Schritt 1 konfiguriert wurde.

1. Verknüpfen Sie sowohl das CSF- als auch das CTI-Remote-Gerät.
2. Wählen Sie die primäre und die IPCC-Nebenstelle aus. IPCC Extension ist die DN des CTI Remote Device.

Device Information

Controlled Devices

CTIRDremoteuser
csfdevice1

Directory Number Associations

Primary Extension: 1400

IPCC Extension: 1401

Schritt 5: Navigieren Sie zum Anwendungsbenutzer rmcm. Ordnen Sie in Device Association (Gerätezuweisung) das CTI Remote-Gerät zu.

Schritt 6: Konfiguration in CCX.

1. Um die Option Persistent Connection (Dauerhafte Verbindung) oder Call by Call (Anrufmodus nach Anruf) auszuwählen, navigieren Sie auf der CCX-Verwaltungsseite zu **System > System Parameters (System > Systemparameter > Persistent Connection)**.

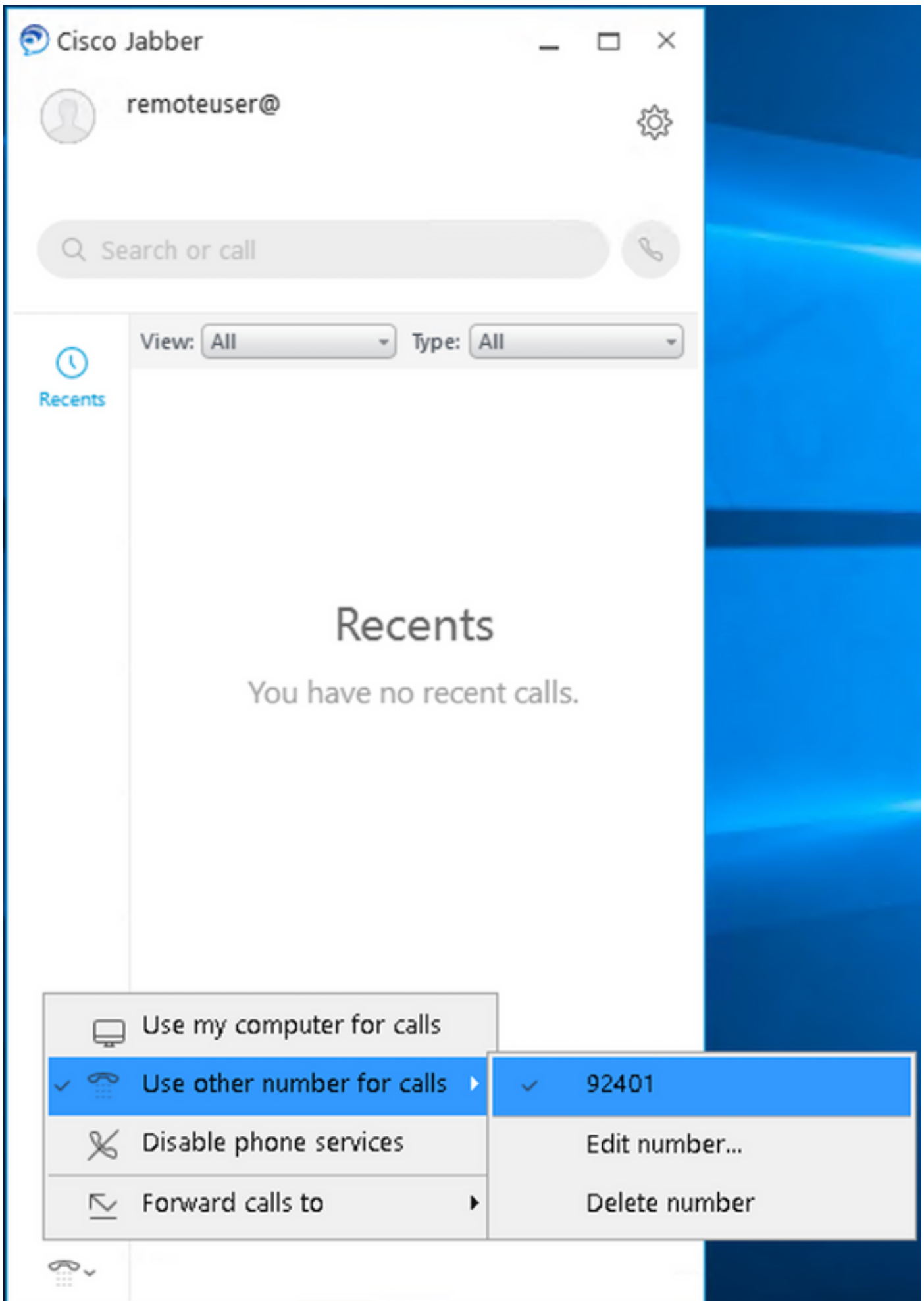
Wenn Sie auf der permanenten Verbindung die Option Deaktivieren auswählen, wird standardmäßig der Anrufmodus aktiviert. Im UCCX-Designleitfaden wird der Unterschied zwischen persistentem und anrufbasiertem Modus erläutert.

2. Konfigurieren Sie die Ressource für erforderliche Fähigkeiten, Ressourcengruppe, Team usw.

Überprüfen

Schritt 1: Melden Sie sich bei Jabber Device an, und geben Sie an, wie der Endbenutzer in Schritt 1 konfiguriert ist.

Unter **Andere Anzahl von Anrufen verwenden** wählen Sie die externe Nummer aus, die für das Remote-Ziel konfiguriert wurde, wie in diesem Bild gezeigt.



Schritt 2: Überprüfen Sie, ob das CTI Remote-Gerät registriert ist und die externe Nummer als

Active Remote Destination Number (Aktive Remote-Zielnummer) angezeigt wird.

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

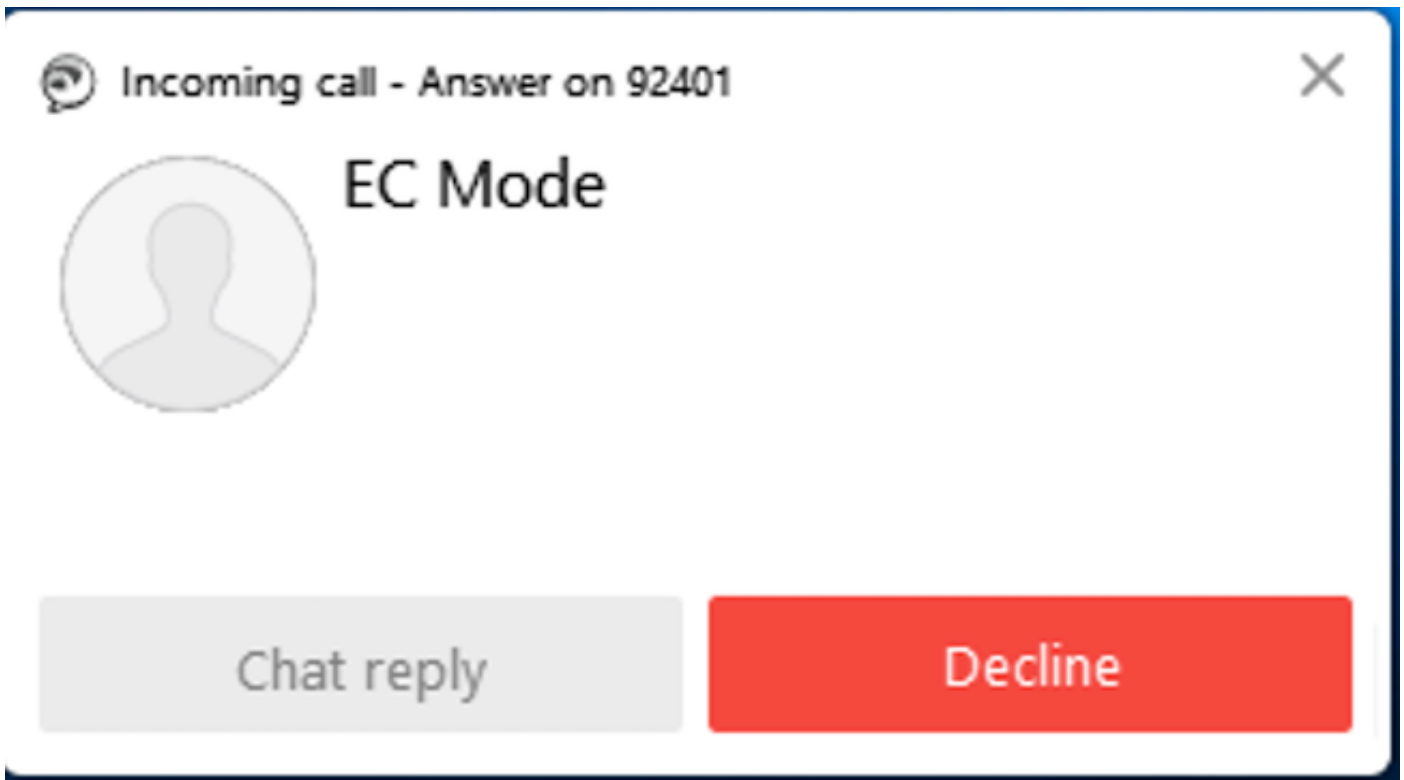
Route calls to all remote destinations when client is not connected

| Name | Destination |
|--|-------------|
| JabberRD | 92401 |
| Add a New Remote Destination | |

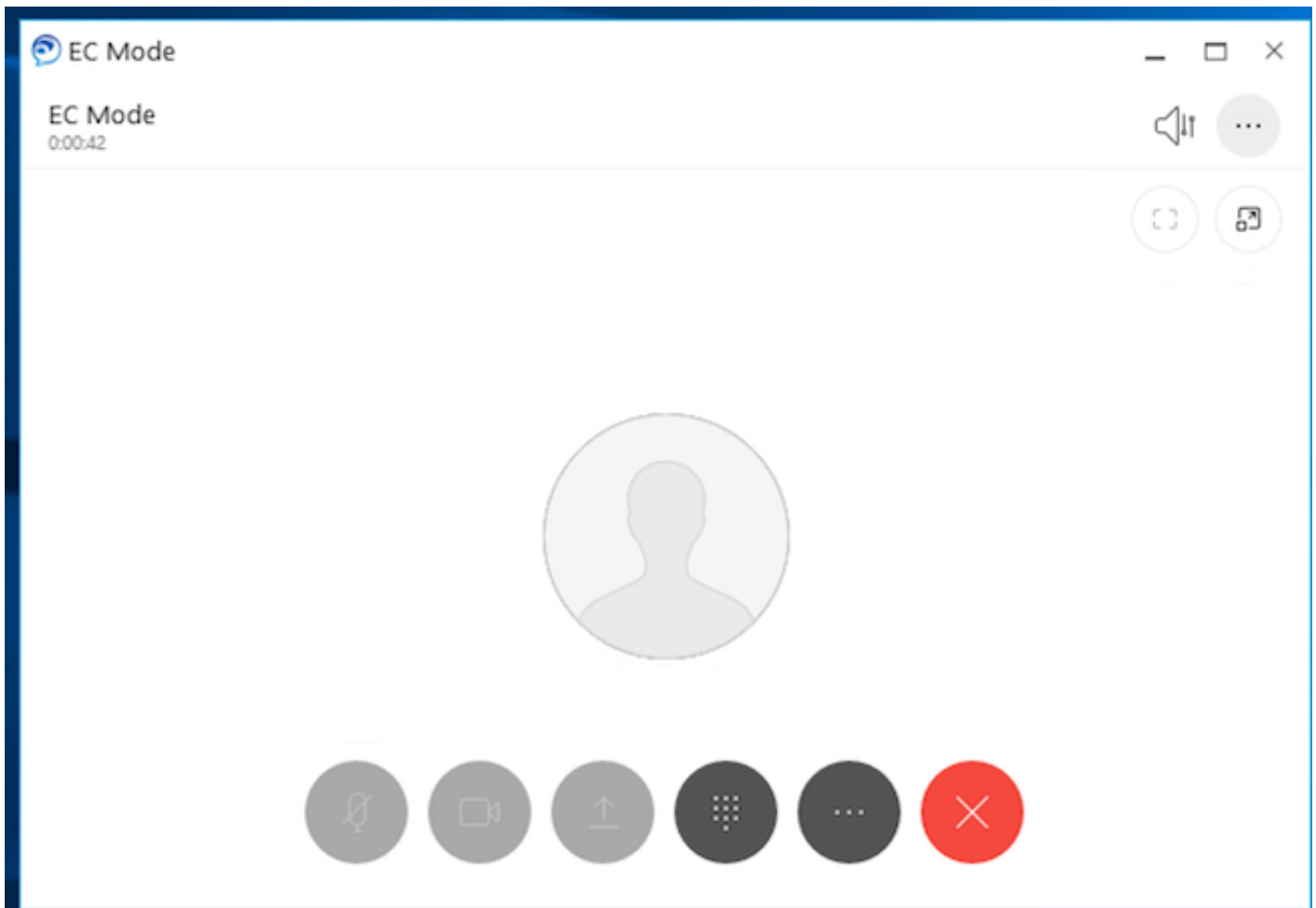
Schritt 3: Das Verfahren zur Verifizierung der Cisco Finesse Desktop-Anmeldung zur Erweiterung und Verbindung der Funktion im persistenten Modus ist unten aufgeführt

1. Melden Sie sich bei Cisco Finesse Desktop mit Anmeldeinformationen für den Endbenutzer an, der in Schritt 1 erstellt wurde, und unter Verwendung der CTI RD-Erweiterung.
2. Überprüfen Sie, ob die externe Nummer für den CTI-RD den Anruf erhält, wenn Sie auf Finesse auf die Anmeldeschaltfläche klicken.
3. Gleichzeitig zeigt Jabber Device den "EC Mode" (EC-Modus) an, dass ein eingehender Anruf auf der externen Nummer eingeht.

Hinweis: Im Call By Call Mode (Anrufmodus) erhält die externe Nummer diesen Anruf nicht während der Agentenanmeldung.



4. Jabber zeigt den EC-Modus an, nachdem der Anruf auf dem externen Gerät entgegengenommen wurde.



5. Ändern Sie im Cisco Finesse Desktop den Status in Ready (Bereit). Stellen Sie sicher, dass Sie Anrufe mit Cisco Identity Desktop annehmen können.

Fehlerbehebung

Für diese Konfiguration sind derzeit keine spezifischen Informationen zur Fehlerbehebung verfügbar.

Zugehörige Informationen

- [Home Agent mit Extend and Connect](#) in Solution Design Guide für Cisco Unified Contact Center Express.
- [Erweitern und Verbinden](#) in Cisco Unified Contact Center Express - Administrations- und Bedienungsanleitung
- [Erweitern und Verbinden](#) in Funktionskonfigurationsleitfaden für Cisco Unified Communications Manager