# UCCXでのエージェントの共有内線の設定

## 内容

 概要

 前提条件

 要件

 使用するコンポーネント

 背景説明

 設定

 UCCXシステムパラメータの設定:

 Finesseからの優先デバイス選択

 共有回線ログインの一般的なシナリオ:

 確認

 トラブルシュート

### 概要

このドキュメントでは、エージェントデバイス選択機能について説明します。エージェントデバ イス選択機能を使用すると、エージェントは、Jabber、デスクフォン、Cisco IP Communicator、 またはエクステンションモビリティプロファイルなどの複数のデバイスで共有されている内線番 号を介してログインできます。

著者: Cisco TACエンジニア、Sai varshini Karade

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- ・Cisco Unified Contact Center Express リリース12.5 SU1
- Cisco Unified Communications Manager 11.5.1

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このド キュメントで使用するすべてのデバイスは、初期(デフォルト)設定の状態から起動しています 。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してく ださい。

## 背景説明

この機能はUCCX 12.5 SU1以降で使用できます。リリースノートごとに12.5 SU1より前の UCCXバージョンでは、同じ拡張機能に関連付けられた複数のデバイスはサポートされ<u>ませ</u>ん<u>。</u> エージェントに共有回線があるかどうかを確認する方法。

特定のエージェント内線番号または電話番号に共有回線があるかどうかを確認するには、次の手順を実行します。

[Cisco Unified CM Administration]ページにログインします

コールルーティング ---> ルートプランレポートフィルタ(電話番号を使用)、または検索バーで エージェントの内線番号を直接指定:[3000]をクリックし、[find]をクリックします。

対応するページに、内線番号に関連付けられているすべてのデバイスがリストされます。エージェントは、デバイスのタイプと、関連付けられているデバイスの数を知ることができます。

上の図に示すように、同じ内線番号3000に関連付けられた4つのデバイスがあります

Gisco Unified CM Administration     For Gisco Unified Communications Solutions			Navigation Cisco Unified CM Administration V Go cisco Search Documentation About Lagout
System 🖝 California 🐨 Media Resources 🐨 Advanced Features 🐨 Device 🐨 Application 🐨 User Management 🖤 Bulk	Administration 🐨 Help 🐨		
Find and List Route Plan Report			Related Links: View in file 💙 😡
Statu           Incords found           Reader Plan Report         (I - J of J)           Find [Ail Patterns and URIs         V] Route Plan Report where [Pattern or URI         V [begins with V] 2000 [Select Sam Green]	Find anter search text		Rows per Pape 10 - V
Patters or UKL *	Partition	Type	Route Detail
2000	Direct	ny Number	SEF004ACD123DCB     SEF006C123ABC45     SEF005556C0001     SEF005556C0001     SEF005C0E123AB24

**注**:エージェントが共有内線番号を使用してfinesseにログインする傾向がある場合、 Finesse画面に次のエラーメッセージが表示され、エージェントにログインを求めるプロン プトは表示されません

## Sign In Error

An extension on the agent device is shared by more than one device. Please contact your administrator.

Ok

## 設定

UCCXシステムパラメータの設定:

[System] —> [System Parameters] —> [Agent Settings] —> [Agent Device Selection] の順に選択 します

	Cisco Unifie Cisco Unified Co	ed CCX Administration	Navigation Citico Unified CCX Administration V Go admin   About   Logout
S	stem Applications Subsystem	s Wizards Tools Help	
	Server		
	Cloud Connect		
	Cisco Unified CM Configuration		
	System Parameters	dministration	
	Single Sign-On (SSO)		
	Custom File Configuration	red. This is required to recover your system in case of failure Please refer to Bactup Device Configuration case.	
	Standalone CUIC Configuration		
	License Management		and a second
	Language information		
	Logout	nc.	
100	iyna icaci icu	1	

This product contains cryptographic features and is subject to United States and local country laws governing import, esport, transfer and use. Delivery of Cisco cryptographic products does not imply third-party authority to import, esport, distributes, distributors and users are responsible for compliance with U.S. and local country laws, give import esport, distributes are distributed as and regulations. If you are unable to comply with U.S. and local laws, return this product immediately. A summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at <a href="http://www.cisco.com/www.esport/crypto/cost/stographic/line">http://www.cisco.com/www.esport/cryptographic/line</a> (summary of U.S. and local laws, return this product immediately. A summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at <a href="http://www.cisco.com/www.esport/crypto/cost/stographic/line">http://www.cisco.com/www.esport/crypto/cost/stographic/line</a> (http://www.cisco.com/www.esport/cryptographic products and local laws, return this product immediately. A summary of U.S. laws governing Cisco contact us by learning and local country local country local laws. This product immediately.

# デフォルトでは、この値はdisableに設定されています。この機能を使用するには、[Enable]にします。

ab	ala	Cisco	Unified	CCX Ad	Imini	strat	ion				Navigatio	Cisco Ur	hified CCX	( Adminis	stration	~	G
CI	sco	For Cisco	Unified Comm	nunications S	olutions								,	Admin	About	La	gou
System	Appli	ications	Subsystems	Wizards	Tools	Help											
Syster	n Par	rameter	s Configu	ration													
	Update	<b>8</b> 00	lear														
Ì							- LINNIN -										
Agen	t Setting	gs															
Parar	neter Na	ame				F	Parameter Val	lue		Suggested	I Value						
Agen	t State a	fter Ring N	lo Answer*				🖲 Ready 🤇	Not Ready		Not Ready	1						
Chan ACD	ge Ager Line	t State to I	Not Ready who	en Agent Bus	ay on Non		🔿 Enable 🤇	Disable									
Agen	Device	Selection					🔿 Enable 🤇	Disable									

**注**:この機能を有効または無効にした後、HAの場合は両方のノードでCCXエンジンを再起 動する必要があります。

### Finesseからの優先デバイス選択

ステップ1:サポートされているブラウザのURLでFinesseデスクトップにログインします。

https://fqdn:8445/desktop/container/?locale=en\_US

上記のURLは、以下に示すfinesseログイン画面でエージェントにプロンプトを表示します。画面 に表示される詳細を入力します。

https://uccx-sr. <b>cisco.local</b> :8445/	'desktop/container/landing.jsp?locale=en_US	
	Cisco Finesse	
	Sign In	

ユーザ名:[CUCM Administration]ページで設定されたエンドユーザ

パスワード:エンドユーザのパスワード

Extension:エージェントデバイスに関連付けられた電話番号

図に示すように、エージェントの詳細です

Cisco Finesse
Agent1
0000
3000
Sign In

**ステップ2**: [サインイン]をクリックすると、エージェントに対して、[優先するデバイスの選択]というダイアログボックスが表示されます。このダイアログボックスには、同じ内線番号(DN)に 関連付けられたデバイスのリストが表示されます。

エージェントは、ログインする任意のデバイスを選択できます。

同じ内線番号を持つデバイスの最大数は、ダイアログボックスに5個あります。



Back

Continue

Select Your Pr	eferred Device
Current Exte	insien: 5553
IP Comm. (55555555	5553)
Jabber Desktop (CSF	5553)
Cannot find Sign in to the devic	efresh your dence? e and click:Refresh.
Back	Continue

Select Your Pr	eferred Device
Current Exte	nsion: 5553
IP Comm. (55555555	5553)
Jabber Desktop (CSF	5553)
Cannot find Sign in to the devic	efresh your device? e and click Refresh.
Back	Continue

- finesseにログインする前に、デバイスの準備が整っていることを確認します。そうでない場合、デバイスはリストに表示されません。
- デバイスを[Preferred device]リストに表示するには、[rmcm application user controlled devices]にデバイスを関連付ける必要があります

**ステップ3:**エージェントは要件に応じて優先デバイスを選択し、[続行(Continue)]をクリックしてログインして完了します。

### Select Your Preferred Device

Current Extension: 3000



### 🔿 Refresh

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

Back				Cont		
	¢	:::	0	^		
USE AGE Exte Ciso	er ENT (Age ansion: 30 co 7960 (	nt1) 000 (SEP00B0	C123AB			
Key	board Sh	ortcuts				
Sig	n Out					
Sen	d Error F	Report				

### 共有回線ログインの一般的なシナリオ:

シナリオ1:

同じ拡張子を持つデバイスが5台以上ある場合は、エージェントがログインを希望するデバイスを 見つけなかった場合に、5のリストから未使用デバイスをログアウトし、リストの[refresh]ボタン をクリックします。

Select Your Pr	eferred Device
Current Exte	ension: 5553
IP Comm. (55555555	5553)
Cisco 7965 (SEP2222	22225553)
Cisco 7961 (SEP1111	11115553)
Jabber Desktop (CSF	5553)
Cannot find : Sign in to the device	efrest your device? e and click Refresh.
Back	Continue

#### シナリオ2:

エージェントが現在ログインしているデバイスの代わりに他のデバイスを使用する場合は、 finesseからログアウトし、リスト内の適切な優先デバイスを使用して再度ログインする必要があ ります。エージェントがログアウトした優先デバイスがリストの先頭に表示されます。これは、 ブラウザが選択したデバイスをキャッシュするためです。

シナリオ3:

[Select your Preferred Device]ダイアログボックスは、現在ログインしているエージェントが別の ブラウザまたは新しいタブにログインしようとするシナリオでは表示されません。エージェント にはログイン画面が表示されず、以前にログインしたデバイスで自動的にログインします。

シナリオ4:

到達可能なデバイスが1つしかない場合、ダイアログボックスは表示されません。エージェントが デバイスでfinesseにログインしました。

シナリオ5:

到達可能なデバイスがない場合は、[continue]アイコンが無効になっているダイアログボックスが 表示されます。

Select Your Preferred Device									
Current Exte	Current Extension: 1080								
No devices	s found.								
Sign in to the device an check if the extensio Otherwise, contact y	nd click Refresh, or n entered is valid. /our administrator.								
O R	efresh								
Back	Continue								

## 確認

エージェントは、Finesseデスクトップの右上隅にあるアイデンティティガジェットで選択された デバイスを確認できます。



## トラブルシュート

現在、この設定に関する特定のトラブルシューティング情報はありません。