

Configuración de la función de ampliación y conexión para UCCX

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Configuraciones](#)

[Verificación](#)

[Troubleshoot](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo configurar la función Extend and Connect para Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

Con la función Ampliar y conectar, los agentes y supervisores de Unified Contact Center Express pueden trabajar desde una ubicación remota utilizando cualquier dispositivo. Esta función proporciona al usuario (agente o supervisor) la flexibilidad necesaria para contestar o realizar llamadas mediante dispositivos conectados a PSTN o a redes PBX móviles o de otro tipo.

Amplíe y conecte las funciones aprovechando las funciones de conexión persistente y el dispositivo remoto CTI de Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

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

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- 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.

Configurar

Configuraciones

Paso 1. Cree un usuario final con estos parámetros.

1. Habilite la movilidad.
2. Agregue estas funciones al grupo de control de acceso:
 - Usuarios finales de CCM estándar
 - Standard CTI Enabled

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 includes 'User Status' set to 'Enabled Local User' and 'User ID*' with the value '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 located at the bottom right of the permissions section.

Paso 2. Cree un dispositivo Cisco Unified Client Services Framework (CSF).

1. Asocie el dispositivo al usuario final creado en el paso 1.
2. Asocie la línea al mismo usuario 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

Paso 3. Cree un dispositivo remoto CTI.

1. Seleccione el usuario final creado en el paso 1.
2. Agregue la línea. Asocie la línea al usuario final creado en el paso 1.
3. En la página CTI Remote Device Configuration . Haga clic en **Agregar un nuevo destino remoto** en **Destinos remotos asociados**.
4. Para utilizar el destino remoto con clientes Cisco Jabber debe configurar el nombre de destino como *JabberRD*.
5. En la ventana **Configuración de Destino Remoto**, ingrese el número Externo para el usuario en el campo **Destino**.

Por ejemplo, el número externo es el número móvil del Agente con Prefijo de patrón de ruta si existe.

El campo Activar extensión y conexión está activado de forma predeterminada.

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

Paso 4. Vaya al usuario final configurado en el paso 1.

1. Asocie el dispositivo remoto CSF y CTI.
2. Seleccione Primary (Primario) y IPCC Extension (Extensión IPCC). La extensión IPCC es el DN del dispositivo remoto CTI.

Device Information

Controlled Devices

CTIRDremoteuser
csfdevice1

Directory Number Associations

Primary Extension: 1400

IPCC Extension: 1401

Paso 5. Navegue hasta el usuario de la aplicación rmc. En Device Association (Asociación de dispositivos), asocie el dispositivo remoto CTI.

Paso 6. Configuración en CCX.

1. Para seleccionar el modo Conexión persistente o Llamada por llamada, en la página de administración de CCX, navegue hasta **Sistema > Parámetros del sistema > Conexión persistente**.

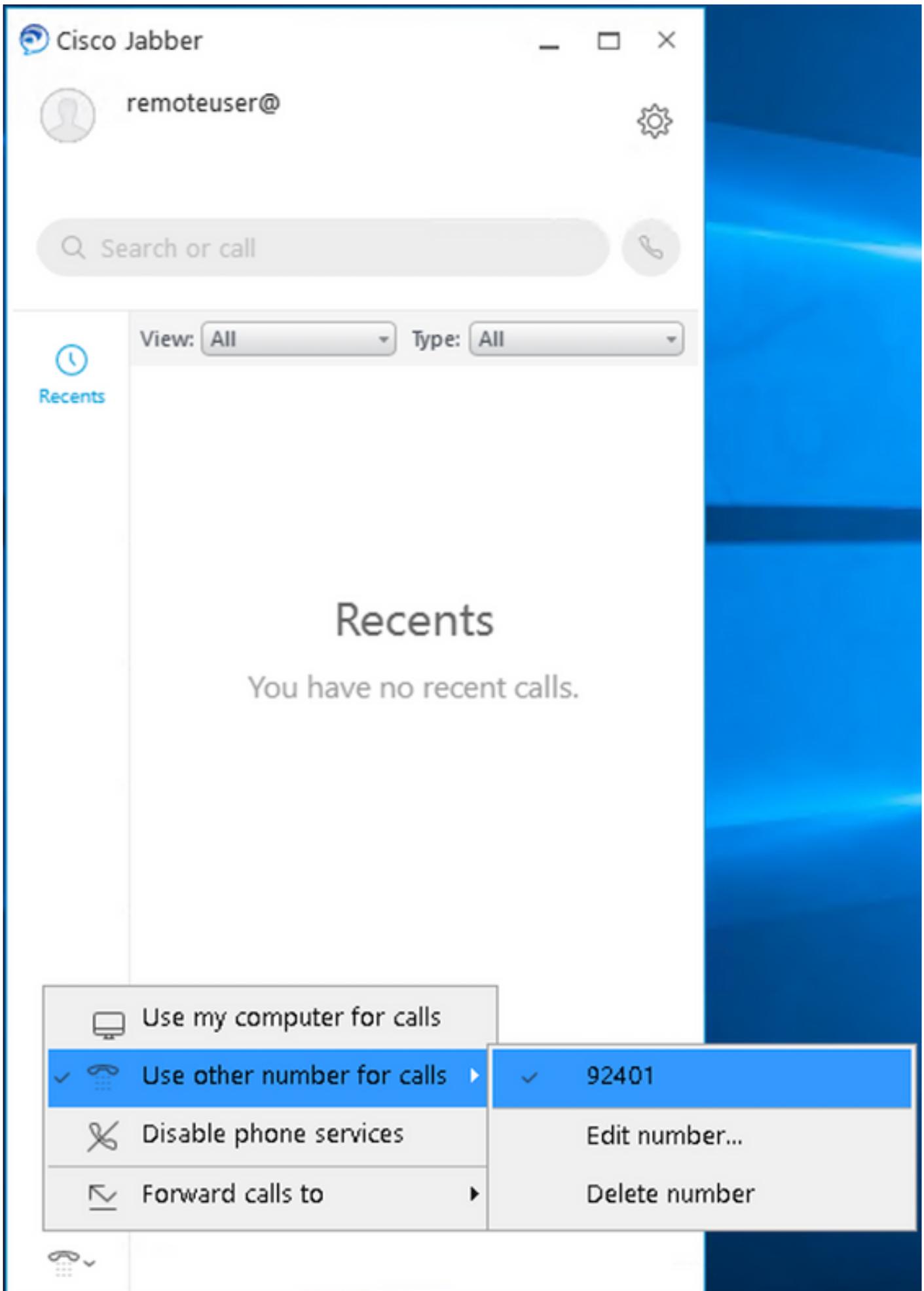
Si selecciona disable en la conexión persistente, activa de forma predeterminada el modo de llamada por llamada. Consulte la guía de diseño de UCCX para comprender la diferencia entre el modo persistente y el modo de llamada por llamada.

2. Configure el recurso para las habilidades necesarias, el grupo de recursos, el equipo, etc.

Verificación

Paso 1. Inicie sesión en el dispositivo Jabber con el uso de la configuración del usuario final en el paso 1.

En **Uso de otro número de llamadas**, seleccione el número externo configurado para Destino remoto, como se muestra en esta imagen.



Paso 2. Verifique que el dispositivo remoto CTI muestre registrado y que el número externo

aparezca como número de destino remoto activo.

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

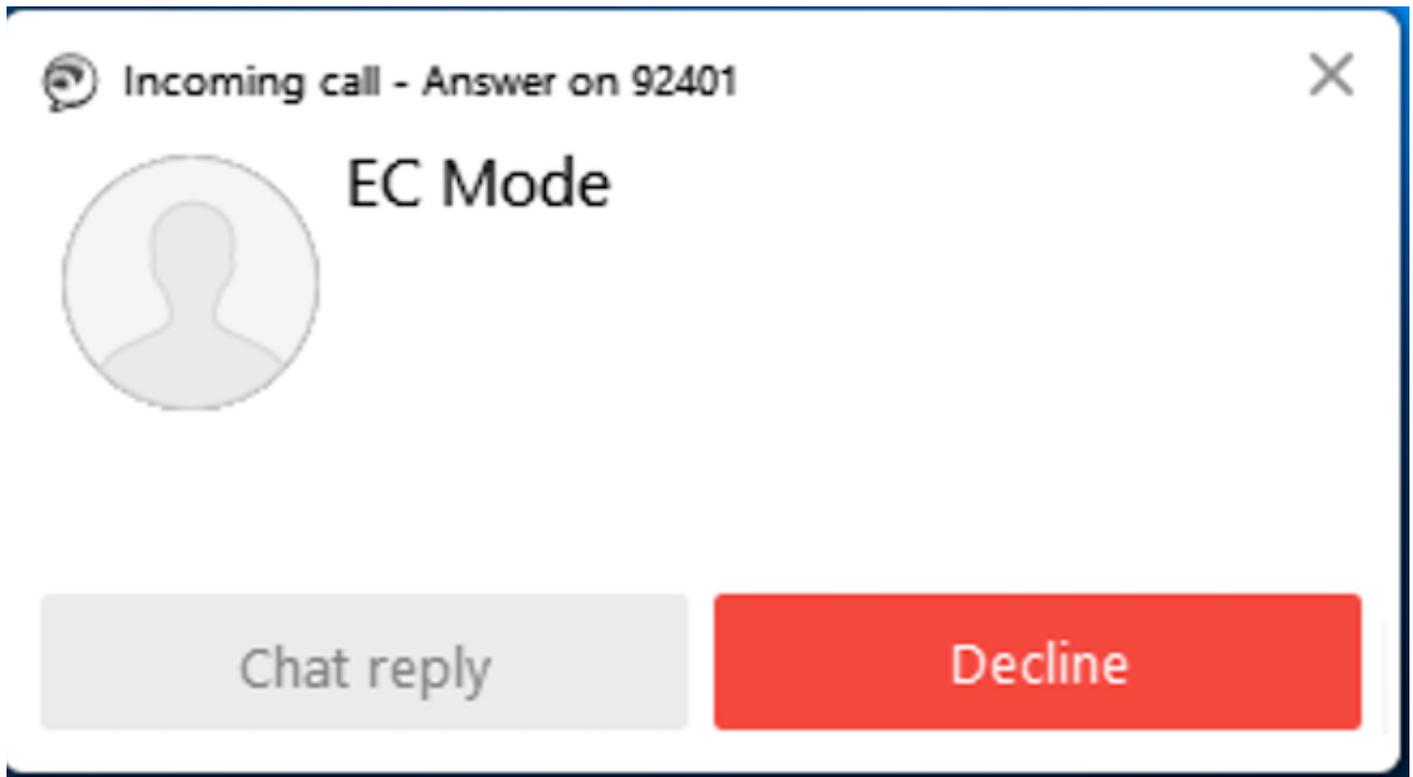
Route calls to all remote destinations when client is not connected

Name	Destination
JabberRD	92401
Add a New Remote Destination	

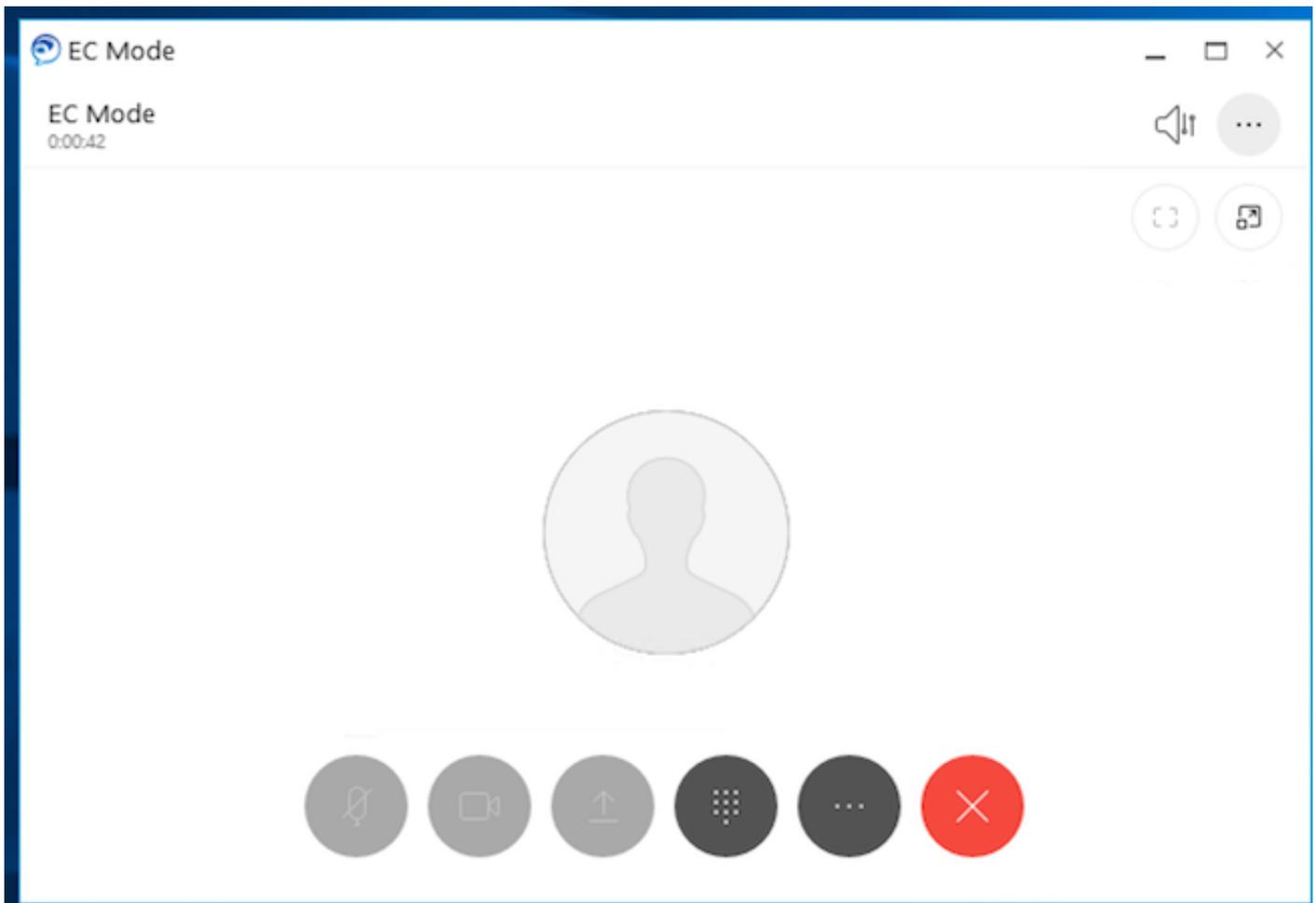
Paso 3. El procedimiento para verificar el inicio de sesión de Cisco Finesse Desktop para ampliar y conectar la función en el modo persistente es el siguiente

1. Inicie sesión en Cisco Finesse Desktop con las credenciales del usuario final creado en Step1 y la extensión CTI RD.
2. Verifique que External Number for the CTI RD reciba la llamada cuando haga clic en el botón de inicio de sesión en finesse.
3. Al mismo tiempo, el dispositivo Jabber muestra "Modo EC" con una indicación de que la llamada entrante está en el número externo.

Nota: En el modo de llamada por llamada, el número externo no recibe esta llamada durante el inicio de sesión del agente.



4. Jabber muestra el modo EC después de que la llamada se contestó en el dispositivo externo.



5. En Cisco Finesse Desktop, cambie el estado a Preparado. Verifique que se pueda contestar a llamadas con Cisco InterfaceDesktop.

Troubleshoot

Actualmente, no hay información específica de troubleshooting disponible para esta configuración.

Información Relacionada

- [Home Agent con extensión y conexión](#) en la guía de diseño de soluciones para Cisco Unified Contact Center Express.
- [Ampliación y conexión](#) en la guía de administración y operaciones de Cisco Unified Contact Center Express
- [Ampliar y conectar](#) en la guía de configuración de funciones de Cisco Unified Communications Manager.