

Cómo funciona IPCC Express con Extension Mobility

Contenido

[Introducción](#)

[¿Cómo configuro varios agentes para compartir un único teléfono?](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo configurar varios agentes para compartir un solo teléfono. Implemente la función Extension Mobility en el software Cisco CallManager para resolver este problema.

P. ¿Cómo configuro varios agentes para compartir un único teléfono?

A. Este es un problema de uso compartido de escritorios. No puede configurar varios agentes para compartir un único teléfono en un entorno de Cisco IP Contact Center (IPCC).

Sin embargo, puede lograr el objetivo de uso compartido del teléfono con Extension Mobility, una función integrada de Cisco CallManager. Los agentes inician sesión en el teléfono IP Extension Mobility para configurar el teléfono como extensión privada de forma temporal. Todos los teléfonos IP atendidos por un solo clúster de CallManager pueden participar en Extension Mobility, independientemente de si el clúster atiende a un único edificio u oficinas en varias ciudades.

Una vez que ha iniciado sesión, el teléfono adopta los números de teléfono personales del agente, las marcaciones rápidas, los enlaces de servicios y otras propiedades específicas del agente. Después de cerrar la sesión, el teléfono adopta el perfil predeterminado para el que está configurado. Consulte [Instalación y Configuración de Extension Mobility con: Extended Services 2.2; CRA 2.2 o CRS 3.0\(2\) y CallManager 3.2](#) para obtener más información.

Cuando ejecute Extension Mobility en IPCC Express, implemente estas acciones con respecto a la asociación de dispositivos:

- Asociar RMUser a todos los teléfonos que un agente puede utilizar para las necesidades del teléfono.
- Asocie el agente al perfil de Extension Mobility del agente.

Información Relacionada

- [¿Por qué falla la instalación de Cisco Extension Mobility con CRS en Cisco CallManager](#)

3.3(2)?

- Instalación y configuración de la movilidad de interno usando: Extended Services 2.2; CRA 2.2 o CRS 3.0(2) y CallManager 3.2
- Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems