

UCCX용 확장 및 연결 기능 구성

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[구성](#)

[구성](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 Cisco UCCX(Unified Contact Center Express)용 확장 및 연결 기능을 구성하는 방법에 대해 설명합니다.

확장 및 연결 기능을 사용하면 Unified Contact Center Express 상담원과 수퍼바이저가 어떤 장치로든 원격 위치에서 작업할 수 있습니다. 이 기능은 사용자(상담원 또는 수퍼바이저)에게 PSTN이나 모바일 또는 기타 PBX 네트워크에 연결된 장치를 사용하여 전화를 받거나 받을 수 있는 유연성을 제공합니다.

Cisco CUCM(Unified Communications Manager)의 CTI 원격 디바이스 및 영구 연결 기능을 활용하여 기능 확장 및 연결

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

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

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

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

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든

명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

구성

구성

1단계. 이러한 매개변수로 최종 사용자를 생성합니다.

1. 모빌리티를 활성화합니다.
2. 액세스 제어 그룹에 다음 역할을 추가합니다.

- 표준 CCM 최종 사용자
- 표준 CTI 사용

The screenshot displays the 'End User Configuration' interface. 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' (blue plus icon). Below the header, the 'Status' section shows an information icon and the text 'Status: Ready'. The 'User Information' section contains a table with the following data:

User Status	Enabled Local User
User ID*	remoteuser

The 'Permissions Information' section features a 'Groups' list box containing 'Standard CCM End Users' and 'Standard CTI Enabled'. To the right of the list box 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.

2단계. Cisco CSF(Unified Client Services Framework) 디바이스를 생성합니다.

1. 1단계에서 생성한 최종 사용자에게 디바이스를 연결합니다.
2. 동일한 최종 사용자에게 줄을 연결합니다.

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

3단계. CTI 원격 디바이스를 생성합니다.

1. 1단계에서 생성한 최종 사용자를 선택합니다.
2. 줄을 추가합니다. 1단계에서 생성한 최종 사용자와 라인을 연결합니다.
3. CTI Remote Device Configuration 페이지에서 Associated Remote Destinations(연결된 원격 대상) 아래에서 Add a New Remote Destination(새 원격 대상 추가)을 클릭합니다..
4. Cisco Jabber 클라이언트에서 원격 대상을 사용하려면 대상 이름을 JabberRD로 구성해야 합니다.
5. Remote Destination Configuration(원격 대상 컨피그레이션) 창의 Destination(대상) 필드에 해당 사용자의 External number(외부 번호)를 입력합니다.

예를 들어 외부 번호는 경로 패턴 접두사가 있는 에이전트의 모바일 번호입니다(있는 경우).

Enable Extend and Connected(확장 및 연결됨 활성화) 필드는 기본적으로 선택되어 있습니다.

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

4단계. 1단계에서 구성한 최종 사용자로 이동합니다.

1. CSF 및 CTI 원격 디바이스를 모두 연결합니다.
2. 기본 및 IPCC 확장을 선택합니다. IPCC 확장은 CTI 원격 장치의 DN입니다.

5단계. rcm 애플리케이션 사용자로 이동합니다. Device Association(디바이스 연결)에서 CTI Remote 디바이스를 연결합니다.

6단계. CCX의 구성.

1. Persistent Connection 또는 Call by Call 모드를 선택하려면 CCX 관리 페이지에서 **System > System Parameters > Persistent Connection**으로 이동합니다.

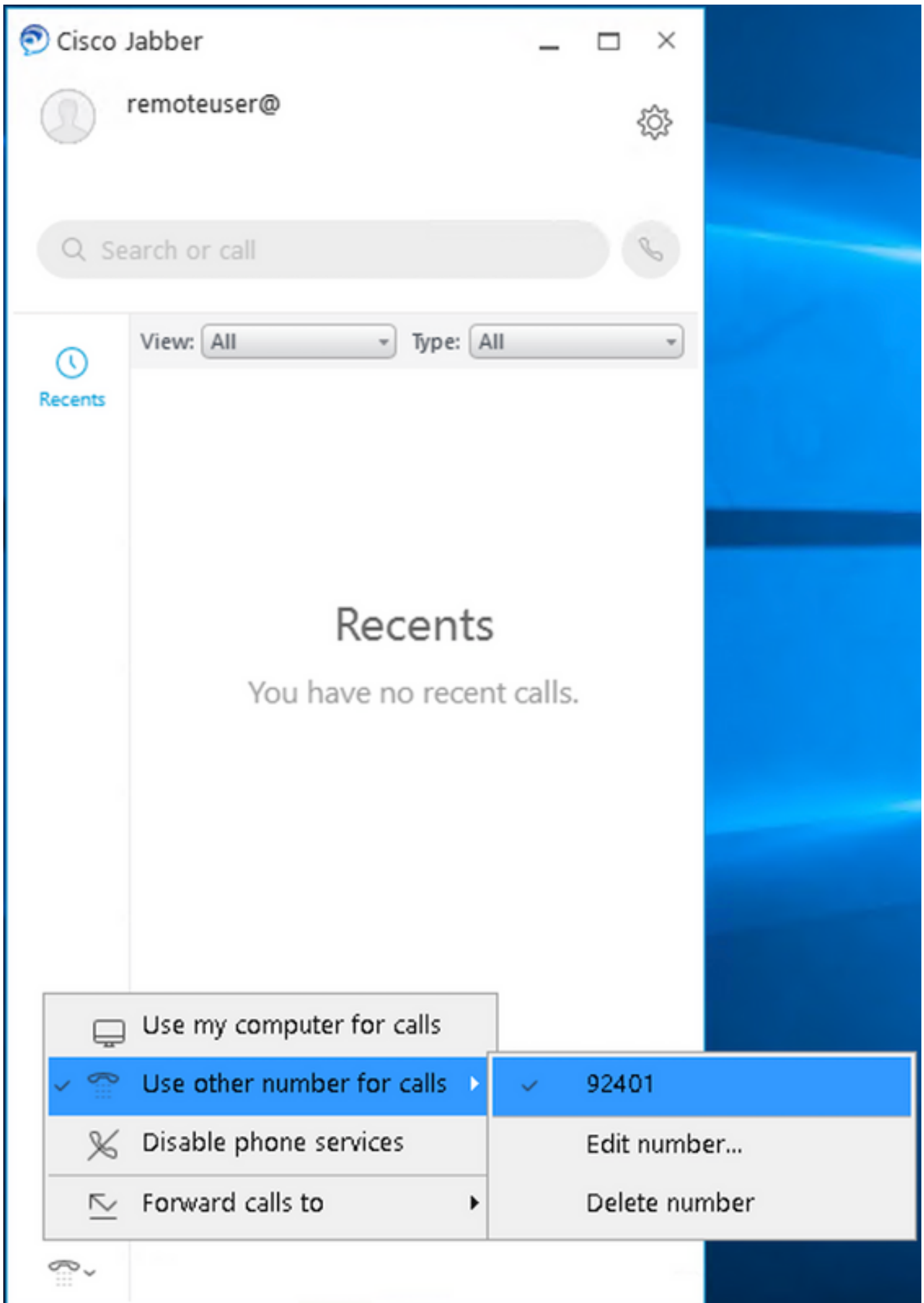
영구 연결에서 비활성화를 선택하면 기본적으로 통화 모드별 통화가 활성화됩니다. UCCX 설계 가이드를 참조하여 지속 통화 모드와 통화 모드의 차이점을 파악하십시오.

2. 필요한 기술, 리소스 그룹, 팀 등에 대한 리소스를 구성합니다.

다음을 확인합니다.

1단계. 1단계에서 최종 사용자가 구성되는 방법을 사용하여 Jabber 디바이스에 로그인합니다.

다른 통화 수 사용에서 이 이미지에 표시된 대로 원격 대상에 대해 구성된 외부 번호를 선택합니다.



2단계. CTI 원격 디바이스에 등록된 외부 번호가 활성 원격 대상 번호로 표시되는지 확인합니다.

Phone Configuration

Save Delete Copy Reset Apply Config Add New

Status: Ready

Association

- Line [1] - 1401 (no partition)
- 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](#)

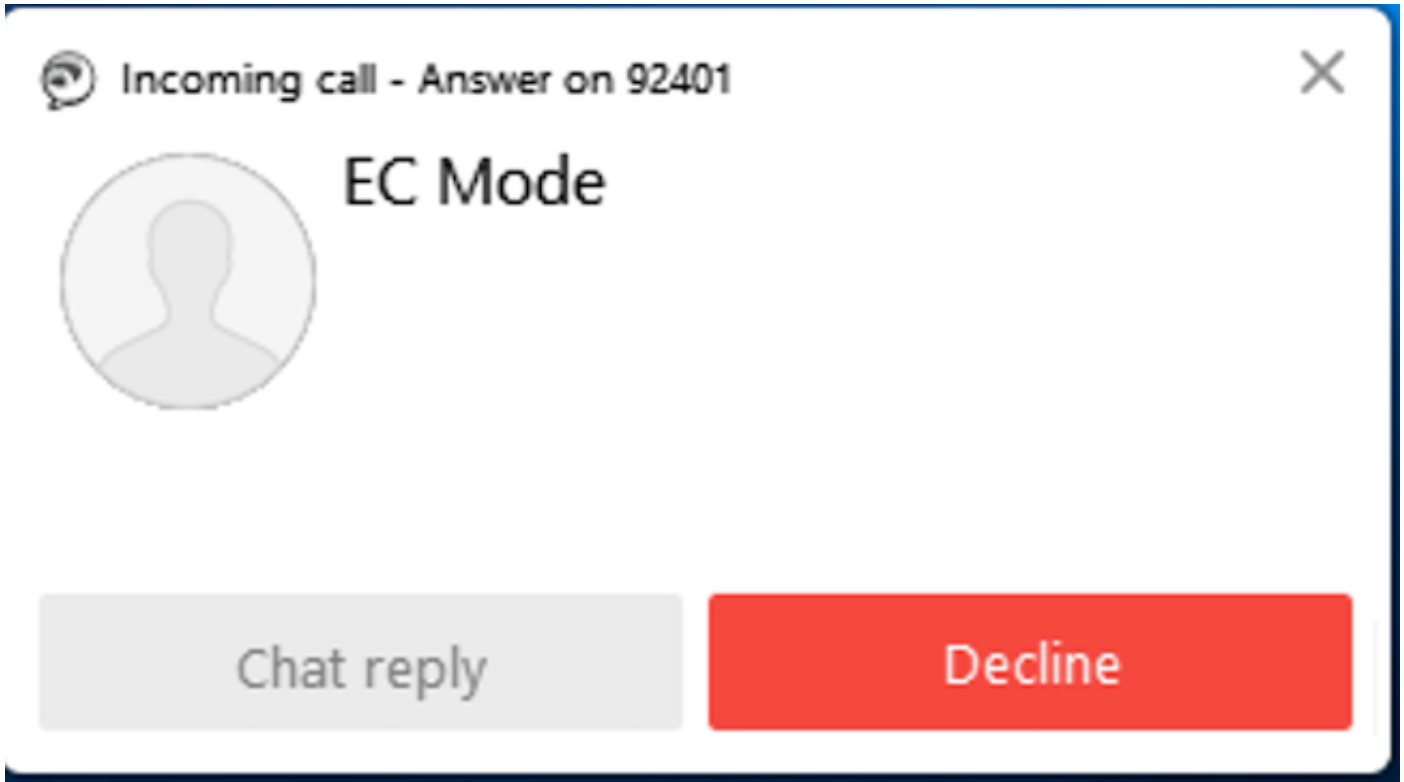
3단계. Cisco Finesse Desktop Login에서 영구 모드에서 기능을 확장 및 연결하기 위한 확인 절차는 다음과 같습니다

- 1단계 및 CTI RD 확장에서 생성된 최종 사용자에 대한 자격 증명을 사용하여 Cisco Finesse

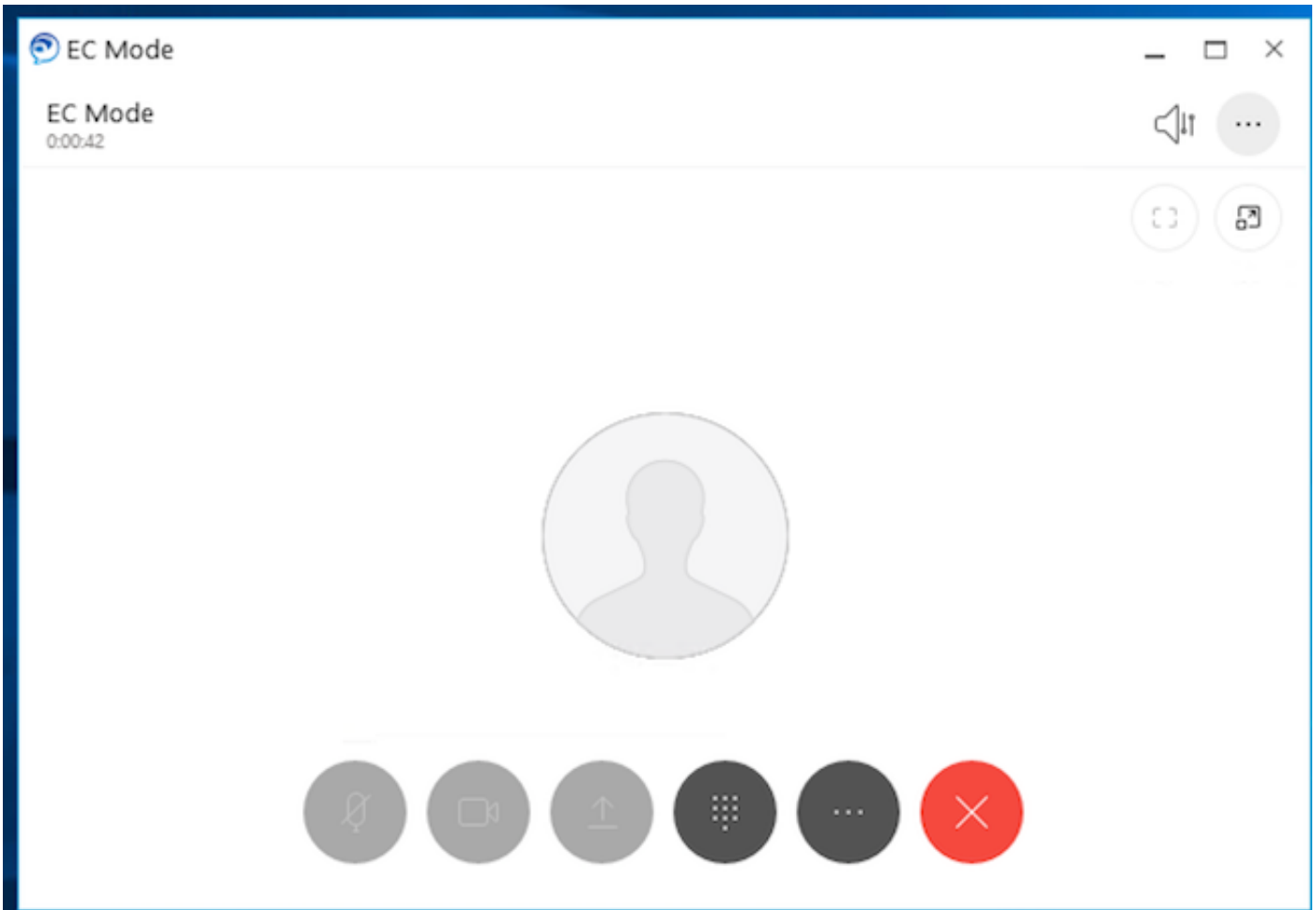
Desktop에 로그인합니다.

2. finesse에서 로그인 버튼을 클릭할 때 CTI RD의 외부 번호가 통화를 수신하는지 확인합니다.
3. 동시에 Jabber Device(Jabber 디바이스)는 수신 통화가 외부 번호에 있음을 나타내는 "EC Mode(EC 모드)"를 표시합니다.

참고:통화 기존 모드에서는 상담원 로그인 중에 외부 번호가 이 통화를 받지 않습니다.



4. Jabber는 외부 디바이스에서 통화에 응답한 후 EC 모드를 표시합니다.



5. Cisco Finesse Desktop에서 상태를 Ready(준비)로 변경합니다. Cisco Fi Desktop을 사용하여 통화에 응답할 수 있는지 확인합니다.

문제 해결

현재 이 컨피그레이션에 사용할 수 있는 특정 문제 해결 정보가 없습니다.

관련 정보

- [Cisco Unified Contact Center Express용 솔루션 설계 가이드](#)에서 [확장 및 연결](#)이 가능한 홈 에이전트
- Cisco Unified Contact Center Express 관리 및 운영 설명서의 [확장 및 연결](#)
- Cisco Unified Communications Manager용 기능 구성 가이드에서 [확장 및 연결](#)