

# IPCC Express와 익스텐션 모빌리티 작동 방식

## 목차

### [소개](#)

[단일 전화기를 공유하도록 여러 에이전트를 구성하려면 어떻게 합니까?](#)

### [관련 정보](#)

## 소개

이 문서에서는 단일 전화기를 공유하도록 여러 에이전트를 구성하는 방법에 대해 설명합니다. 이 문제를 해결하려면 Cisco CallManager 소프트웨어에서 내선 이동 기능을 구현하십시오.

### Q. 단일 전화기를 공유하도록 여러 에이전트를 구성하려면 어떻게 해야 합니까?

A. 이것은 책상 공유 문제입니다. Cisco IPCC(IP Contact Center) 환경에서 단일 전화기를 공유하도록 여러 에이전트를 구성할 수 없습니다.

그러나 Cisco CallManager의 기본 기능인 내선 이동 기능을 사용하여 전화 공유 목표를 달성할 수 있습니다. 에이전트는 Extension Mobility IP 전화기에 로그인하여 임시로 개인 내선으로 전화기를 구성합니다. 단일 CallManager 클러스터에서 제공하는 모든 IP 전화는 클러스터에서 단일 건물을 사용하던 여러 도시에서 지사를 사용하던 내선 이동 기능에 참여할 수 있습니다.

로그인하면 전화기에서 상담원의 개인 전화 번호, 단축 다이얼, 서비스 링크 및 기타 상담원별 속성을 적용합니다. 로그아웃하면 전화기에서 사용하도록 구성된 기본 프로필을 적용합니다. 다음을 [사용하여 확장 모빌리티 설치 및 구성을 참조하십시오. 확장 서비스 2.2; 자세한 내용은 CRA 2.2 또는 CRS 3.0\(2\) 및 CallManager 3.2를 참조하십시오.](#)

IPCC Express에서 익스텐션 모빌리티를 실행할 때 디바이스 연결과 관련하여 다음 작업을 구현합니다.

- RMUser를 상담원이 전화기 요구 사항에 사용할 수 있는 모든 전화기와 연결합니다.
- 에이전트를 에이전트 내선 이동 프로필과 연결합니다.

## 관련 정보

- [Cisco CallManager 3.3\(2\) 아래의 CRS에서 Cisco Extension Mobility를 설치하는 데 실패하는 이유는 무엇입니까?](#)
- [다음 중 하나를 사용하여 확장 모빌리티 설치 및 구성: 확장 서비스 2.2; CRA 2.2 또는 CRS 3.0\(2\) 및 CallManager 3.2](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)