

Configurar a extensão compartilhada do agente no UCCX

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Configurar](#)

[Configuração do parâmetro do sistema UCCX:](#)

[Seleção de dispositivo preferencial do Finesse](#)

[Cenários comuns de login de linha compartilhada:](#)

[Verificar](#)

[Troubleshoot](#)

Introduction

Este documento descreve o recurso Seleção de dispositivo do agente. O recurso de Seleção de dispositivo do agente permite que os agentes efetuem logon com finesse por meio do ramal compartilhado em vários dispositivos, como Jabber, Telefone de mesa, Cisco IP Communicator ou perfil de Mobilidade de ramal.

Contribuído por Sai varshini Karade, engenheiro do TAC da Cisco.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Contact Center Express versão 12.5 SU1
- Cisco Unified Communications Manager 11.5.1

Componentes Utilizados

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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

Este recurso está disponível no UCCX 12.5 SU1 em diante, Vários dispositivos associados ao

mesmo ramal não são suportados para versões UCCX inferiores a 12.5 SU1 por [notas de versão](#).

Como verificar se o agente tem uma linha compartilhada.

Para verificar se um ramal/número de diretório de um agente específico tem linhas compartilhadas, siga as etapas.

Faça login na página do Cisco Unified CM Administration

Roteamento de Chamada —>O filtro do **plano de rota** com o número de diretório ou diretamente na barra de pesquisa fornece o número de ramal do agente, por exemplo: 3000 e clique em localizar.

A página correspondente lista todos os dispositivos associados ao número do ramal. O agente pode saber o tipo de dispositivo e quantos dispositivos estão associados.

Na figura acima, como mostrado na imagem, há 4 dispositivos associados ao mesmo número de ramal 3000

The screenshot shows the Cisco Unified CM Administration interface. The main content area displays a 'Route Plan Report' for extension 3000. The report shows 1 record found. The search criteria are 'All Patterns and URIs' and 'Route Plan Report where Pattern or URI begins with 3000'. The report table has columns for 'Patterns or URI', 'Partition', 'Directory Number', 'Type', and 'Route Detail'. The table shows 4 records for extension 3000, each with a different device ID: SEP008BCD123DC8, SEP008C123ABC45, SEP005056C00001, and SEP00CCE123AB24.

| Patterns or URI | Partition | Directory Number | Type | Route Detail |
|-----------------|-----------|------------------|------|-----------------|
| 3000 | | | | SEP008BCD123DC8 |
| 3000 | | | | SEP008C123ABC45 |
| 3000 | | | | SEP005056C00001 |
| 3000 | | | | SEP00CCE123AB24 |

Observação: se o agente tende a fazer login no finesse com extensão compartilhada, a mensagem de erro abaixo é apresentada na tela finesse e o agente não é solicitado a fazer login

The screenshot shows a 'Sign In Error' message in the Finesse interface. The message text is: 'An extension on the agent device is shared by more than one device. Please contact your administrator.' There is an 'Ok' button at the bottom of the message box.

Sign In Error

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

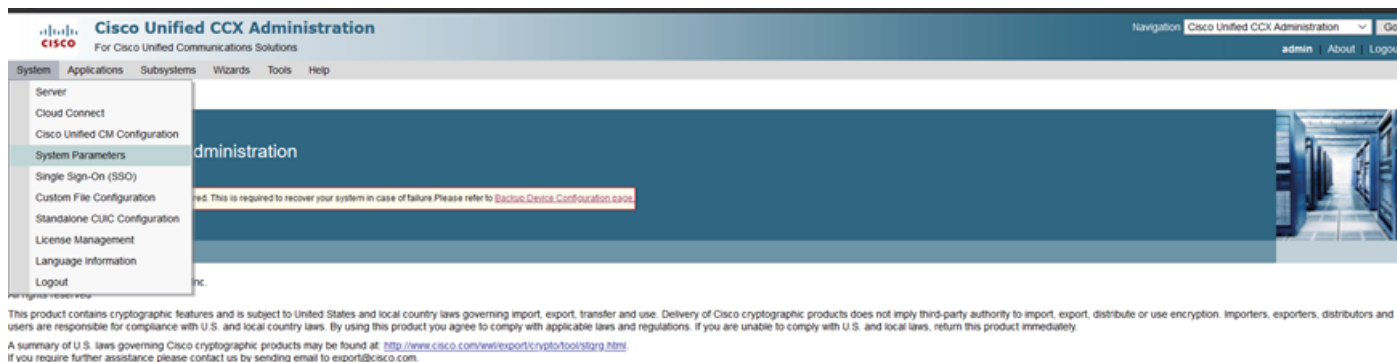
Ok

Configurar

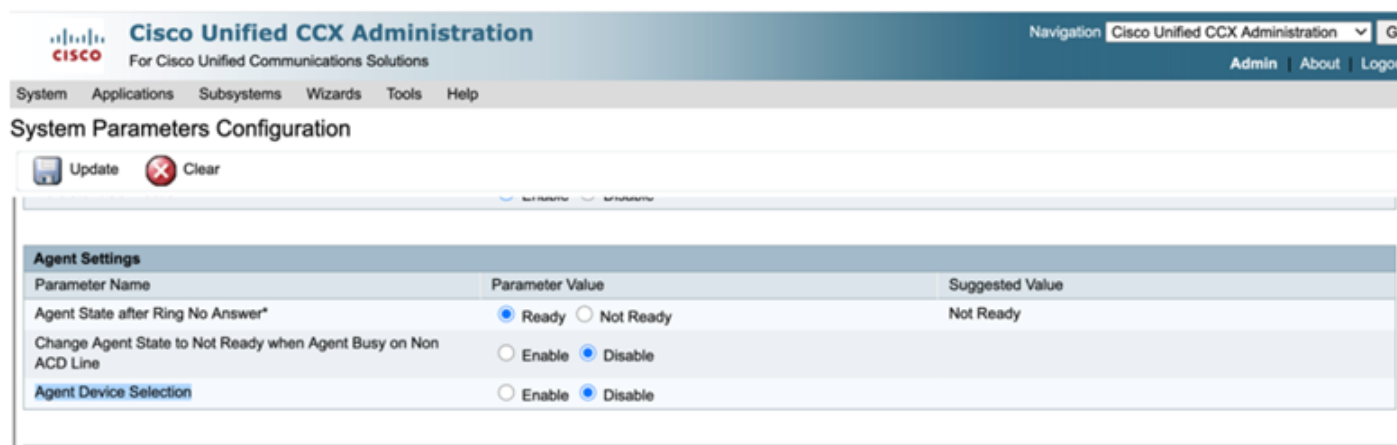
Configuração do parâmetro do sistema UCCX:

Fazer login na página de administração do UCCX

Em **System** —> **System Parameters** —> **Agent Settings** —> **Agent Device Selection**



Por padrão, o valor é definido como desabilitado. Faça-o Ativar para usar este recurso.



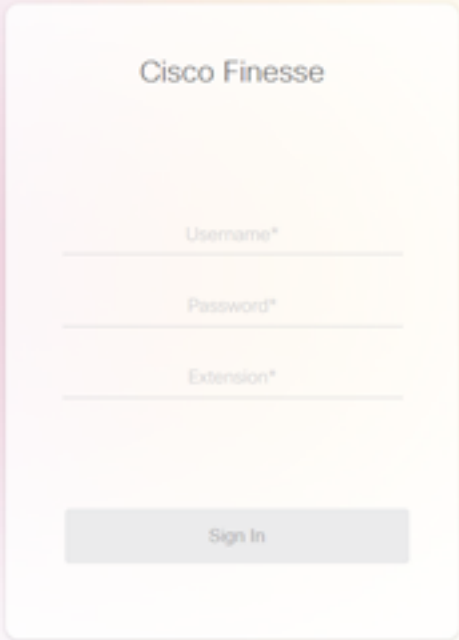
Observação: depois de Habilitar/Desabilitar esse recurso, a reinicialização do Mecanismo CCX deve estar em ambos os nós no caso de HA.

Seleção de dispositivo preferencial do Finesse

Passo 1: Efetue login na área de trabalho do Finesse com o URL no navegador compatível

https://fqdn:8445/desktop/container/?locale=en_US

A URL mencionada solicita ao agente com a tela de login do finesse, como mostrado abaixo. Preencha os detalhes mostrados na tela.



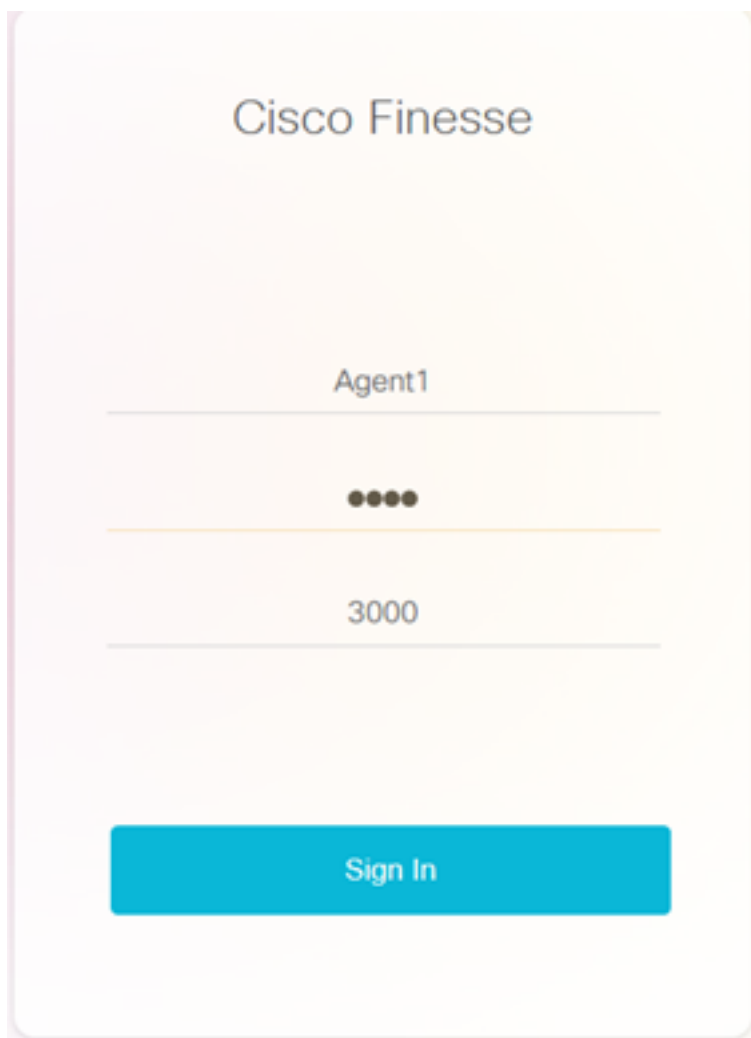
The image shows a login form for Cisco Finesse. The form is centered on a light-colored background with a subtle gradient. It features the title "Cisco Finesse" at the top. Below the title are three input fields: "Username*", "Password*", and "Extension*", each with a horizontal line indicating the input area. At the bottom of the form is a "Sign In" button.

Nome de usuário: Usuário final configurado na página de administração do CUCM

Senha: Senha do usuário final

Extensão: Número do diretório associado ao dispositivo do agente

Como mostrado na imagem, estão os detalhes do agente



The image shows a login form for Cisco Finesse. At the top, the text "Cisco Finesse" is displayed. Below it, there are three input fields: the first contains "Agent1", the second contains four dots representing a masked password, and the third contains "3000". A blue "Sign In" button is located at the bottom of the form.

Passo 2: Clique em **Entrar**, o agente é apresentado com uma caixa de diálogo como "**Selecione seu dispositivo preferido**", que apresenta uma lista de dispositivos associados ao mesmo número de ramal .

O agente pode selecionar qualquer dispositivo de sua escolha para fazer logon.

No máximo 5 dispositivos com o mesmo ramal por vez podem ser vistos na caixa de diálogo.

Select Your Preferred Device

Current Extension: 5553

| |
|--------------------------------|
| Cisco 7965 (SEP222222225553) ✓ |
| IP Comm. (555555555553) |
| Jabber Desktop (CSF5553) |
| Cisco 7961 (SEP111111115553) |

 Refresh

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

Back

Continue

Select Your Preferred Device

Current Extension: 3000

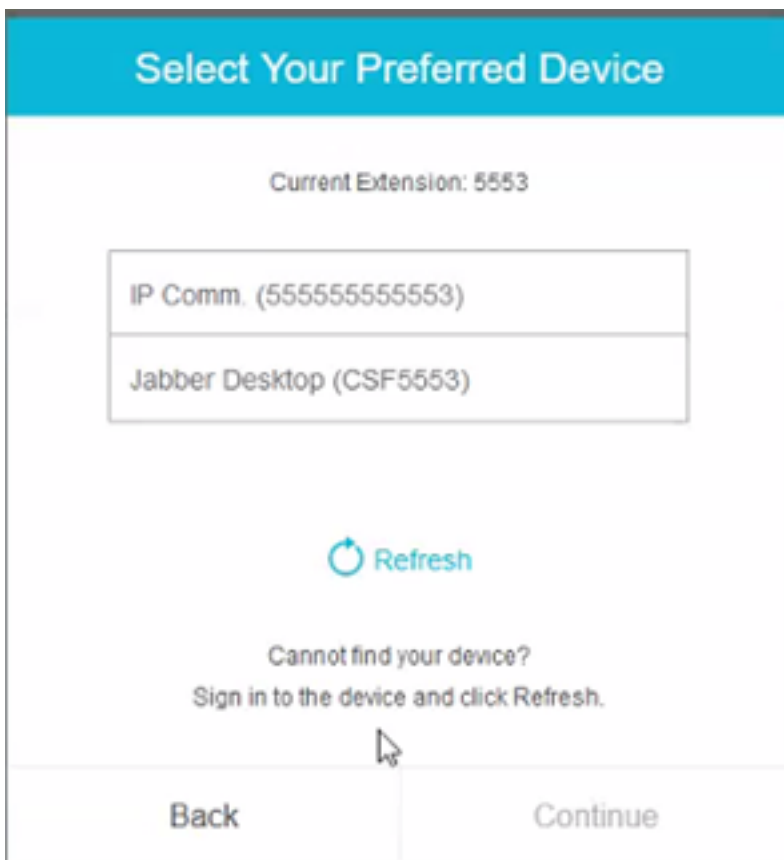
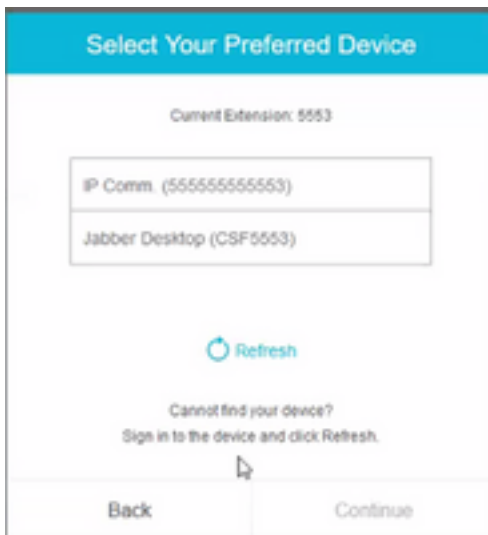
| |
|------------------------------|
| Cisco 7960 (SEP00BC123ABC45) |
| Cisco 7960 (SEP00ABCD123DCB) |
| IP Comm. (SEP005056C00001) |

 Refresh

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

Back

Continue



- Antes de fazer login no finesse, verifique se o dispositivo está pronto. Caso contrário, o dispositivo não aparecerá na lista.
- Um dispositivo deve ser associado em dispositivos controlados pelo usuário do aplicativo rmcm para vê-lo na lista de dispositivos preferidos

Passo 3: O agente pode selecionar o dispositivo preferido de acordo com suas necessidades e clicar em Continuar para fazer login no finesse.

Select Your Preferred Device

Current Extension: 3000

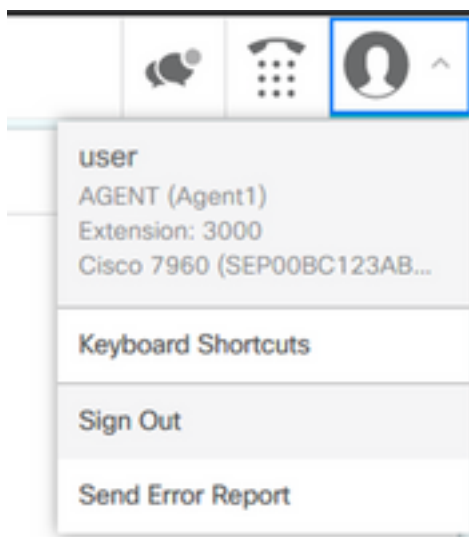
| |
|--------------------------------|
| Cisco 7960 (SEP00BC123ABC45) ✓ |
| Cisco 7960 (SEP00ABCD123DCB) |
| Cisco 7965 (SEP00CDE123AB24) |
| IP Comm. (SEP005056C00001) |

 Refresh

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

Back

Continue



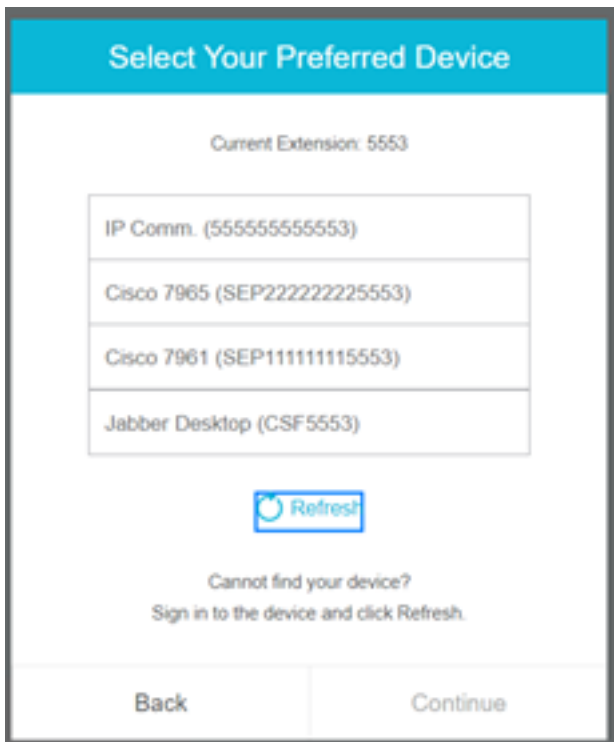
The image shows a user profile menu with the following items:

- user
- AGENT (Agent1)
- Extension: 3000
- Cisco 7960 (SEP00BC123AB...
- Keyboard Shortcuts
- Sign Out
- Send Error Report

Cenários comuns de login de linha compartilhada:

Cenário 1:

Caso haja mais de 5 dispositivos com o mesmo ramal. A lista mostra qualquer um dos 5 dispositivos se o agente não viu o dispositivo que prefere fazer login e depois logoff de qualquer dispositivo não utilizado na lista de 5 e clique no botão atualizar na lista.



Cenário 2:

Se o agente preferir usar outro dispositivo em vez de estar conectado no momento, ele terá que sair do finesse e fazer login novamente com o dispositivo preferencial apropriado na lista. O dispositivo preferido do qual o agente desconectou deve ser apresentado no topo da lista. Isso ocorre porque o navegador armazena em cache o dispositivo selecionado.

Cenário 3:

A caixa de diálogo Selecionar dispositivo preferencial não será apresentada no cenário em que o agente atualmente conectado tenta fazer login em outro navegador ou nova guia. O agente não deve ser apresentado com a tela de login e faz com que ele faça login automaticamente com o dispositivo conectado anteriormente.

Cenário 4 :

Se houver apenas um dispositivo acessível, a caixa de diálogo não será apresentada. O agente fez login no finesse com o dispositivo.

Cenário 5 :

Se não houver dispositivos alcançáveis, a caixa de diálogo será exibida com o ícone Continuar desativado.

Select Your Preferred Device

Current Extension: 1080

No devices found.

Sign in to the device and click Refresh, or check if the extension entered is valid. Otherwise, contact your administrator.

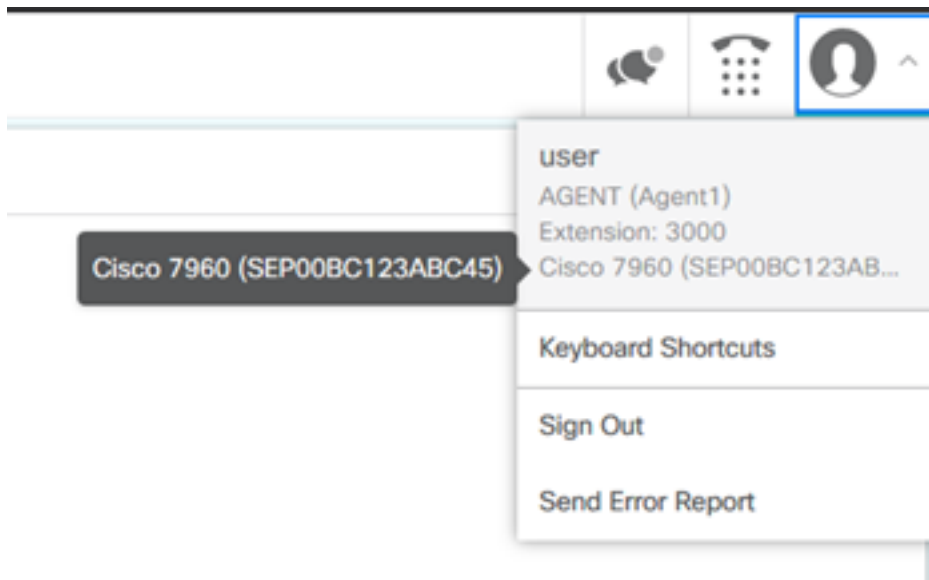
 Refresh

Back

Continue

Verificar

O agente pode verificar o dispositivo selecionado no gadget de identidade no canto superior direito do Finesse Desktop.



Troubleshoot

Atualmente, não existem informações disponíveis específicas sobre Troubleshooting para esta configuração.