

配置UCCX的擴展和連線功能

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[設定](#)

[組態](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔介紹如何配置Cisco Unified Contact Center Express(UCCX)的擴展和連線功能。

藉助擴展和連線功能，Unified Contact Center Express座席和主管可以使用任何裝置從遠端位置工作。此功能使使用者（代理或主管）能夠靈活地使用連線到PSTN或移動或其他PBX網路的裝置應答或進行呼叫。

利用Cisco Unified Communications Manager(CUCM)的CTI遠端裝置和持久連線功能擴展和連線功能

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 思科整合通訊管理員(CUCM)
- Cisco Jabber
- Cisco Unified Contact Center Express

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- 思科整合通訊管理員(CUCM)12.5
- Cisco Jabber 12.5.1
- Cisco整合客服中心Express版(UCCX)12.5(1)

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

設定

組態

步驟1.使用這些引數建立終端使用者。

1. 啟用移動性。
2. 將這些角色新增到訪問控制組：

- 標準CCM終端使用者
- 已啟用標準CTI

The screenshot shows the 'End User Configuration' web 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' (plus icon). Below the header, there are three main sections:

- Status:** A section with an information icon and the text 'Status: Ready'.
- User Information:** A section with two rows of labels and values: 'User Status' with the value 'Enabled Local User', and 'User ID*' with the value 'remoteuser' in a text input field.
- Permissions Information:** A section with a 'Groups' label and a 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'. Below the list box is a blue link labeled 'View Details'.

步驟2.建立思科統一客戶端服務框架(CSF)裝置。

1. 將裝置與步驟1中建立的終端使用者關聯。
2. 將線路關聯到同一終端使用者。

Phone Configuration

Save Delete Copy Reset Apply Config Add New

Modify Button Items

- Line [1] - 1400 (no partition)
- Line [2] - Add a new DN
- Line [3] - Add a new DN
- Line [4] - Add a new DN
- Line [5] - Add a new DN
- Line [6] - Add a new DN
- Line [7] - Add a new DN
- 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

步驟3. 建立CTI遠端裝置。

- 選擇步驟1中建立的終端使用者。
- 新增行。將該行與步驟1中建立的終端使用者關聯。
- 在CTI Remote Device Configuration頁面中。點選關聯的遠端目標下的新增新遠端目標。
- 要將遠端目標與Cisco Jabber客戶端一起使用，必須將目標名稱配置為JabberRD。
- 在「Remote Destination Configuration」視窗中，在「Destination」欄位中輸入使用者的外部號碼。

例如，外部號碼是具有路由模式字首（如果有）的座席的移動號碼。

預設情況下選中啟用Extend and Connected欄位。

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

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

步驟4. 前往步驟1中設定的最終使用者。

1. 將CSF和CTI遠端裝置關聯。
2. 選擇「主要」和「IPCC擴展」。IPCC擴展是CTI遠端裝置的DN。

Device Information

Controlled Devices

CTIRDremoteuser
csfdevice1

Directory Number Associations

Primary Extension: 1400

IPCC Extension: 1401

步驟5. 導航到rmcm應用程式使用者。在裝置關聯中，關聯CTI遠端裝置。

步驟6. CCX中的配置。

1. 要選擇Persistent Connection或Call by Call模式，請在CCX管理頁面下導航到**System > System Parameters > Persistent Connection**。

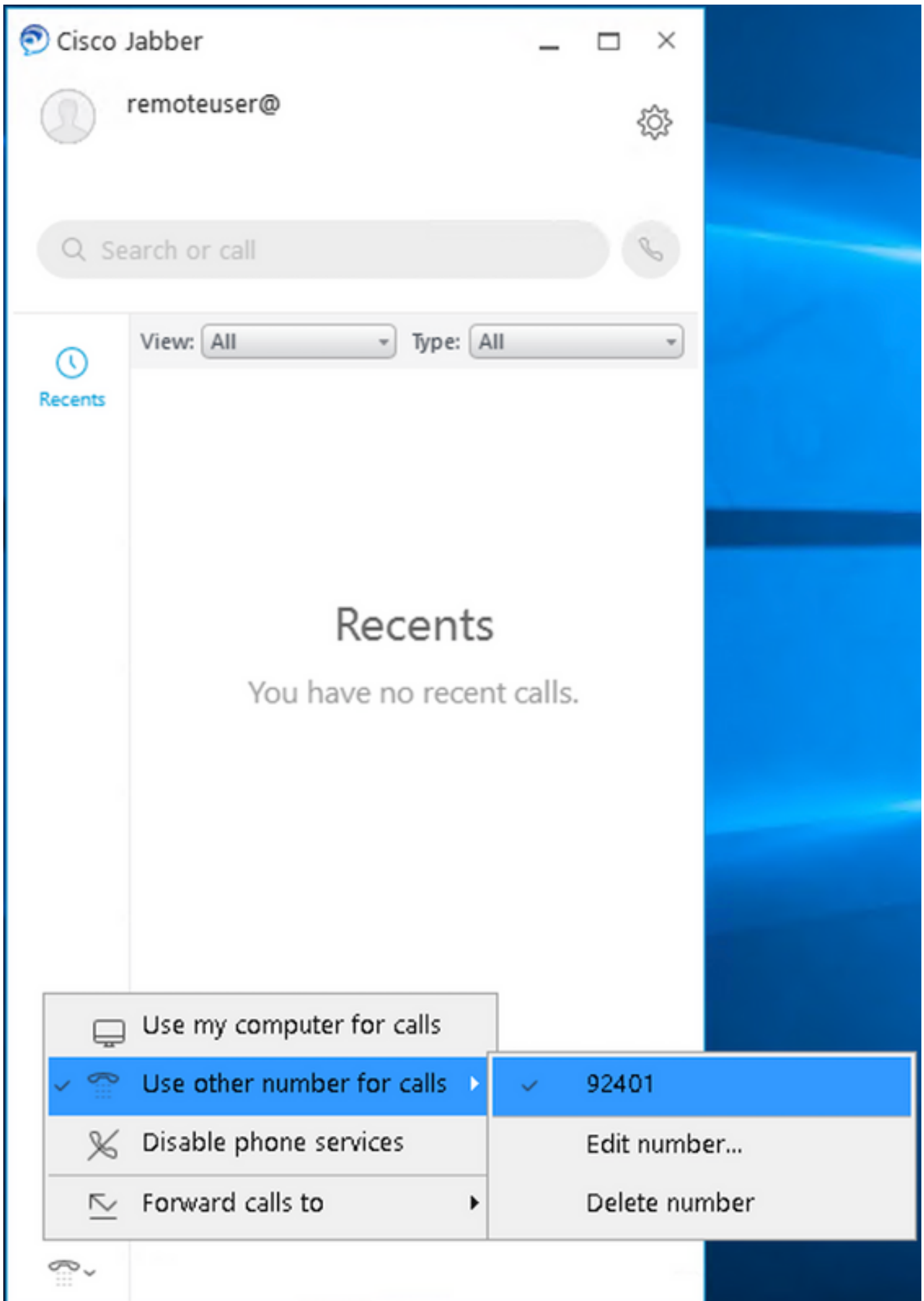
如果選擇在永久連線上禁用，則預設情況下會按呼叫模式啟用呼叫。請參閱UCCX設計手冊，瞭解持續呼叫模式與按呼叫模式呼叫模式的區別。

2. 為所需技能、資源組、團隊等配置資源。

驗證

步驟1.使用步驟1中終端使用者的配置方式登入到Jabber裝置。

在**使用其他呼叫數**中，選擇為遠端目標配置的外部號碼，如下圖所示。



步驟2.驗證CTI Remote裝置顯示已註冊，外部號碼顯示為Active Remote目的地號碼。

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](#)

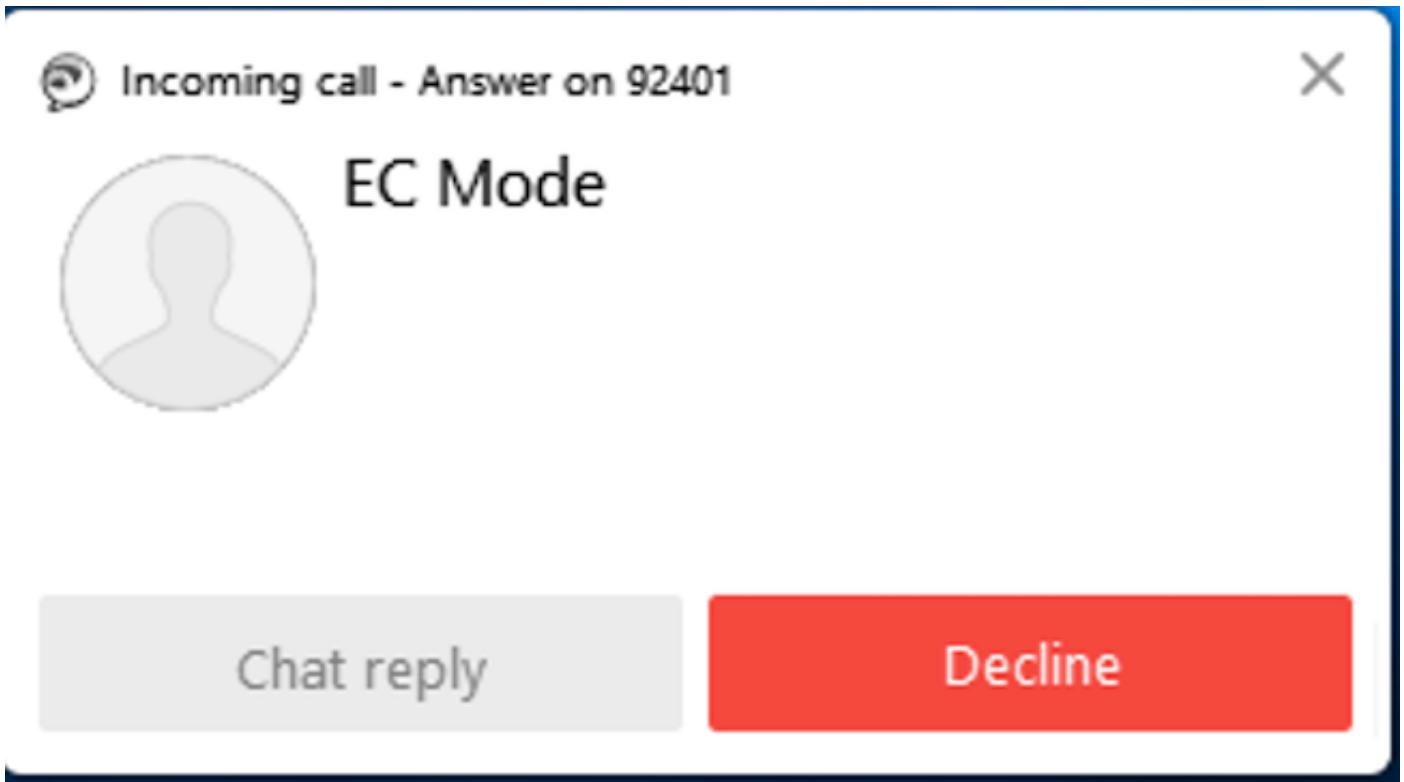
步驟3.在持續模式下驗證Cisco Finesse案頭登入以擴展和連線功能的過程如下

1. 使用在第1步和CTI RD擴展中建立的終端使用者憑據登入到Cisco Finesse Desktop。

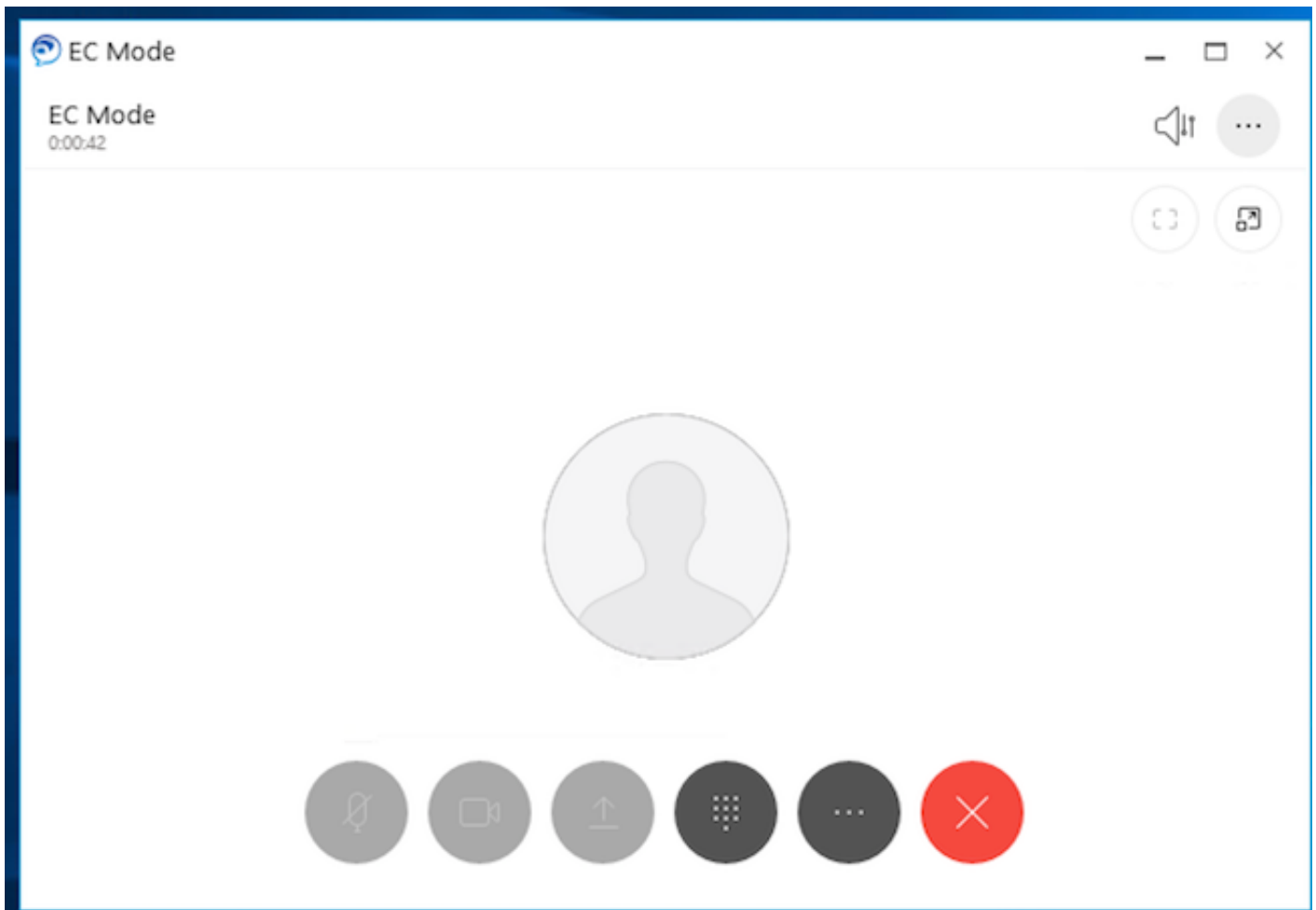
2. 當您按一下finesse上的登入按鈕時，驗證CTI RD的外部號碼是否接到呼叫。

3. 同時，Jabber裝置顯示「EC模式」，指示傳入呼叫位於外部號碼上。

附註：在「按呼叫模式呼叫」模式中，外部號碼在座席登入期間不會收到此呼叫。



4. Jabber在呼叫在外部裝置應答後顯示EC模式。



5. 在Cisco Finesse案頭中，將狀態更改為「就緒」。使用Cisco Finesse Desktop驗證是否能夠應答呼叫。

疑難排解

目前尚無適用於此組態的具體疑難排解資訊。

相關資訊

- Cisco Unified Contact Center [Express的解決方案設計手冊](#) 中包含擴展和連線的家庭代理。
- Cisco Unified Contact Center Express [管理和操作指南](#) 中的擴展和連線
- Cisco Unified Communications [Manager功能配置指南](#) 中的擴展和連線。