

# Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Dispositivo de destino](#)

[Configure un dispositivo de destino](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Este documento describe el uso del dispositivo de destino para la configuración de la posición del agente en Cisco IP Contact Center (IPCC), en vez de la configuración previamente usada del dispositivo periférico como destino.

## [prerrequisitos](#)

### [Requisitos](#)

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de los siguientes temas:

- Cómo resolver problemas y soportar Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Peripheral Gateway (PG)

### [Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión 4.6.2 y posterior del Cisco ICM

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

### [Convenciones](#)

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte las [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

## [Dispositivo de destino](#)

Utilice el “dispositivo de destino,” bastante que el “dispositivo periférico como destino,” en el IPCC. El concepto de dispositivos periféricos como destinos no es relevante al conjunto IPCC.

En implementaciones de Cisco ICM tradicionales basadas en herencia ACD, se usan Destinos periféricos para vincular los agentes a las extensiones. En el IPCC sin embargo, un parámetro llamado dispositivo de destino se utiliza. Esto es porque el ICM sirve como el Distribuidor automático de llamadas (ACD) en una configuración de IPCC, así que usted realmente configuración los teléfonos (dispositivos) con los cuales los agentes son asociados.

Los sistemas IPCC no entregan las llamadas a un dispositivo periférico como destino. En lugar, usted debe definir un dispositivo de destino para un agente. Para que software ICM entregue las llamadas a un dispositivo de telefonía IPCC, software ICM requiere que el dispositivo esté configurado como dispositivo de destino en la base de datos de ICM. Software ICM utiliza el dispositivo de destino para localizar la escritura de la etiqueta que rutea una llamada a un agente IPCC.

Un agente está dinámicamente asociado al objetivo de dispositivo al momento en que el agente inicia sesión en un periférico. La solicitud de inicio de sesión del agente especifica el dispositivo de destino o los destinos que deben ser asociados con el agente.

En el marco ICM, los dispositivos de destino no se asocian directamente a un determinado periférico. Esto difiere de la configuración tradicional ACD, donde los dispositivos están normalmente asociados con un periférico específico. En cambio, los dispositivos de destino se asocian dinámicamente con los periféricos durante el proceso de registro del agente. La asociación entre el agente y los últimos del dispositivo de destino hasta el agente registra el periférico de los.

**Nota:** No se hace ninguna asociación entre un agente y un teléfono hasta que el agente abra una sesión, momento en el cual el agente y se une el teléfono (dispositivo de destino).

## [Configure un dispositivo de destino](#)

Un dispositivo de destino se debe configurar para cada dispositivo de telefonía independientemente direccionable. Utilice al explorador del dispositivo de destino en el administrador de la configuración del ICM para configurar el dispositivo de destino.

Complete estos pasos:

1. Seleccione las **herramientas** > al **explorador equipa** > **explorador del dispositivo de destino**. Se visualiza la ventana del Explorador del dispositivo de destino.
2. El tecleo **extrae**.
3. El tecleo **agrega el dispositivo de destino**. Se visualiza la lengüeta del dispositivo de destino.
4. Teclee los valores relevantes para estos campos: ¿**Nombre**? Teclee un Nombre de Enterprise para la blanco. Este nombre debe ser único entre todos los dispositivos de destino en la empresa. ¿**Dirección global**? Teclee a la dirección global para el dispositivo. Esto se debe fijar a un valor que sea único de todas las blancos del otro dispositivo en la empresa. Cisco le recomienda para utilizar el mismo valor ingresado en el campo de Nombre de Enterprise. ¿**Parámetros CONFIG**? Utilice este campo para ingresar cualquier configuración específica, por ejemplo: **/devtype CiscoPhone/dn** (phonenumero completo) **/ext** (extensión) ¿**Descripción**? Teclee una descripción del dispositivo. Esto es un campo opcional

usado para proporcionar la información adicional sobre el dispositivo.

5. Después de que usted ingrese la información requerida del dispositivo de destino, el teclado se aplica.

## [Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)