

Configure un “un login del botón” para los agentes del teléfono del IP

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedente](#)

[Procedimiento](#)

[Resolución de problemas](#)

[Problema 1](#)

[Problema 2](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento explica el procedimiento que permite que los agentes de telefonía IP inicien sesión sin que se solicite un nombre de usuario, una contraseña y una extensión en un entorno Cisco Unified Contact Center (UCC) Express o Enterprise.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Customer Response Solutions (CRS) ICD o Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM) Enterprise
- Administración de CallManager

[Componentes Utilizados](#)

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

- Cisco CallManager 4.1, 4.2, 4.3, 5.0 y 6.0 **Note:** No se admite el login con un botón en ninguna versión de Cisco CallManager Express (CME).
- Cisco CRS 4.0(5), 4.5(2) y 5.0(1) o Cisco ICM 7.2(1)

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

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Antecedente

Cuando los agentes de telefonía IP inician sesión en su teléfono respectivo, el nombre de usuario, la contraseña y la extensión deben teclearse manualmente. Esto permite que los administradores de CallManager asocien los parámetros a un teléfono IP determinado, de modo que el agente nunca tenga que ingresar los parámetros. El login con un botón se puede utilizar en combinación con la movilidad de extensión.

Hay algunas [salvedades](#) que el administrador debe considerar antes de implementar esta solución:

- **Seguridad** : cualquiera que tenga el acceso físico al teléfono IP puede iniciar sesión como el agente en cuestión. Esto podría ser o no una preocupación para el administrador individual.
- **Movimientos/cambios**: cada vez que el agente cambia la contraseña, o si el agente pasa a un teléfono diferente, el administrador de CallManager debe actualizar los parámetros para reflejar el cambio. Por lo tanto, cualquier movimiento o cambio de los agentes se debe coordinar con el administrador de CallManager.

Procedimiento

Cuando configure el servicio de telefonía IP para permitir que los agentes de telefonía IP inicien sesión, utilice esta URL, como se apunta en la [Guía de Instalación del Conjunto de Productos de Escritorio de Cisco](#). Vea la sección Instalación de Aplicaciones de Escritorio > Configuración de Cisco CallManager IP Phones para Trabajar con Agentes de Telefonía IP de esta guía.

`http://xxx.xxx.xxx.xxx:yyyy/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentInitial.jsp`

La dirección xxx.xxx.xxx.xxx representa la dirección IP de la máquina donde está cargado el Cisco Desktop Service, e yyyy es 6293 para UCC Express y 8088 para UCC Enterprise.

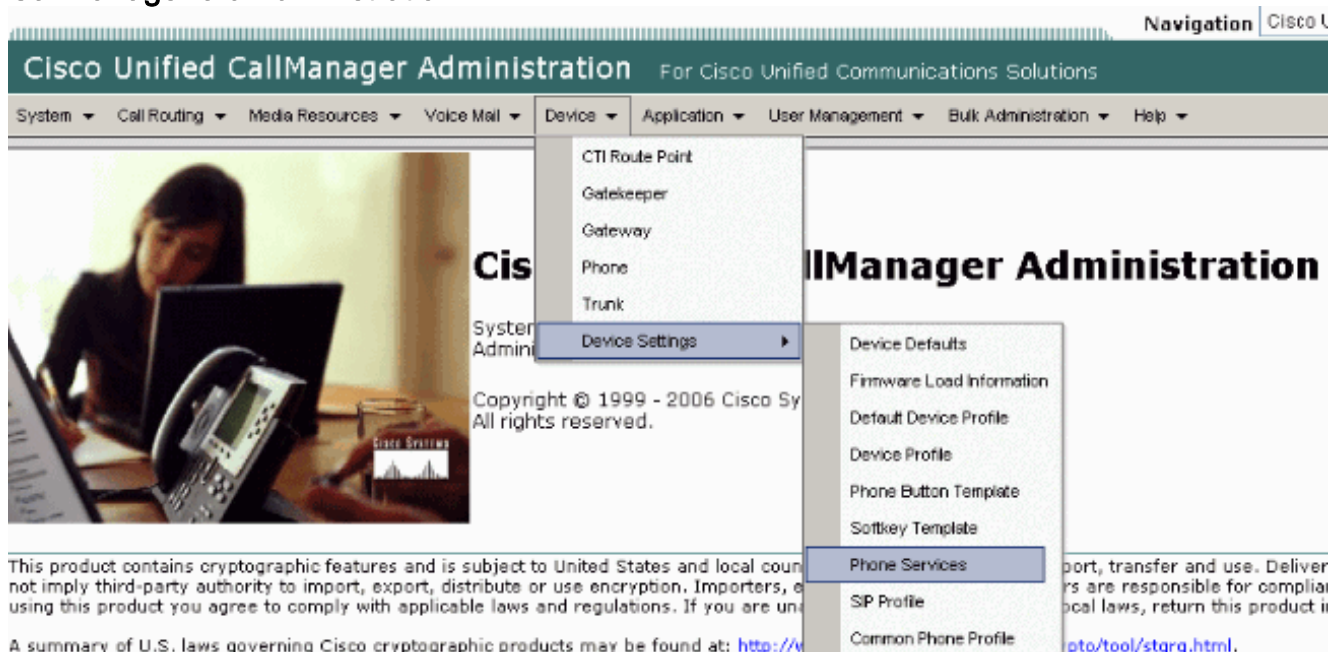
Cuando un agente de telefonía IP elige este servicio, CallManager proporciona una indicación la identificación del agente, la contraseña y la extensión. Añada un servicio de telefonía IP adicional solamente para el login con un botón con una dirección URL ligeramente diferente (`http://xxx.xxx.xxx.xx:yyyy/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentLogin.jsp`), y añada los parámetros para la identificación, la contraseña y la extensión si desea implementar este procedimiento. Deseará dos servicios de telefonía IP configurados de modo que, si un agente tiene un problema usando el servicio de login con un botón (por ejemplo, porque haya cambiado la contraseña), el agente pueda usar aún el servicio IP Phone Agent normal. Tenga en cuenta que el servicio de login con un botón solamente se debe utilizar para el login inicial. Una vez que el agente está en la pantalla non-IP Phone Agent, se debe utilizar el servicio IP Phone Agent normal para volver a la

pantalla Skill Statistics y a otras pantallas de IP Phone Agent. Cuando añada el servicio de telefonía IP a cada teléfono agente, especifique los valores de estos parámetros. El procedimiento de esta sección asume que está creando el servicio adicional de telefonía IP de agente de telefonía IP de login con un botón desde el principio. Si el servicio IP Phone Agent de login con un botón ya se creó, salte al paso 12.

1. Para versiones de CallManager anteriores a la 5.0, en CallManager Administration, elija **Feature > Cisco IP Phone Services**, tal y como se muestra en la [Figura 1A](#). **Figura 1A: Cisco CallManager 4.1 Administration**

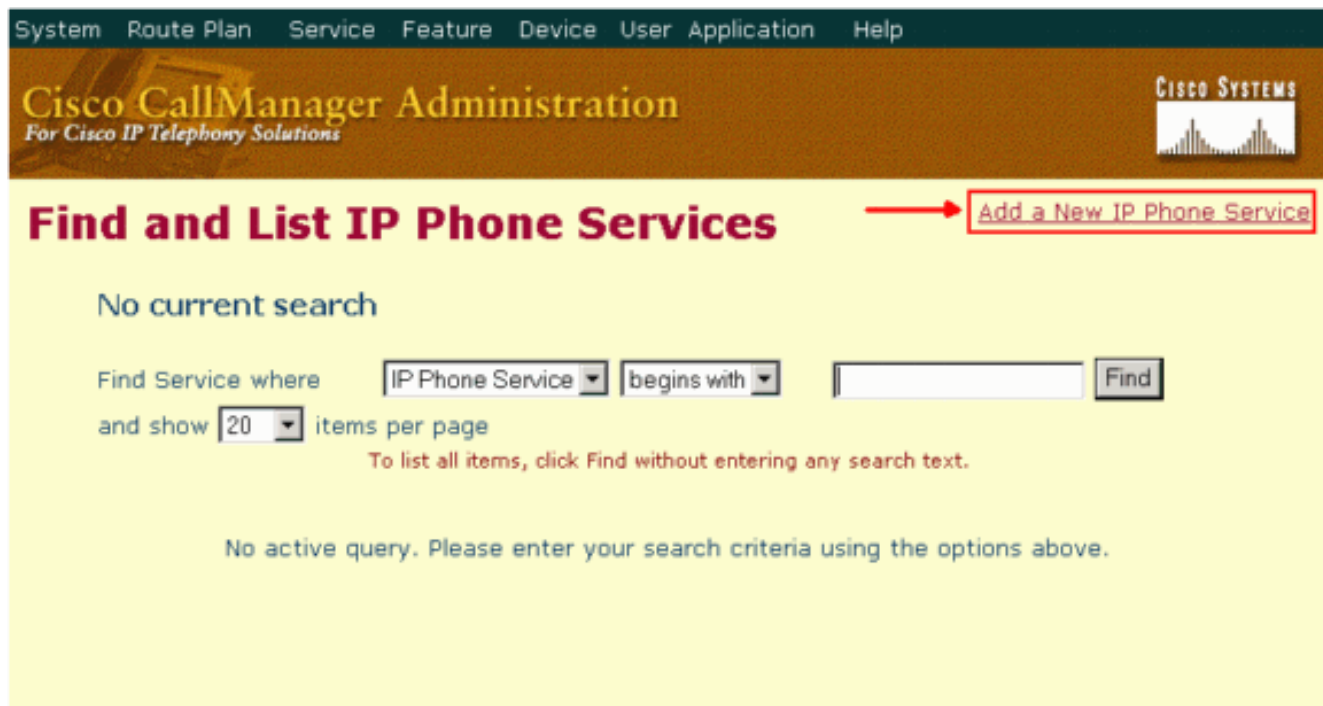


- Para CallManager 5.0 y posterior, en CallManager Administration, elija **Device > Device Settings > Phone Services**, tal y como se muestra en de la [Figura 1B](#). **Figura 1B: Cisco CallManager 5.0 Administration**



Aparece la ventana Find and List IP Phone Service. **Note:** Las capturas de pantalla de los pasos siguientes pueden tener un aspecto ligeramente diferente en diferentes versiones de CallManager. Vea la documentación del producto.

2. Haga clic en **Add a New IP Phone Service**, tal y como se muestra en la [Figura 2](#). **Figura 2: Find and List IP Phone Services**



Aparecerá la ventana de configuración de servicios telefónicos IP de Cisco.

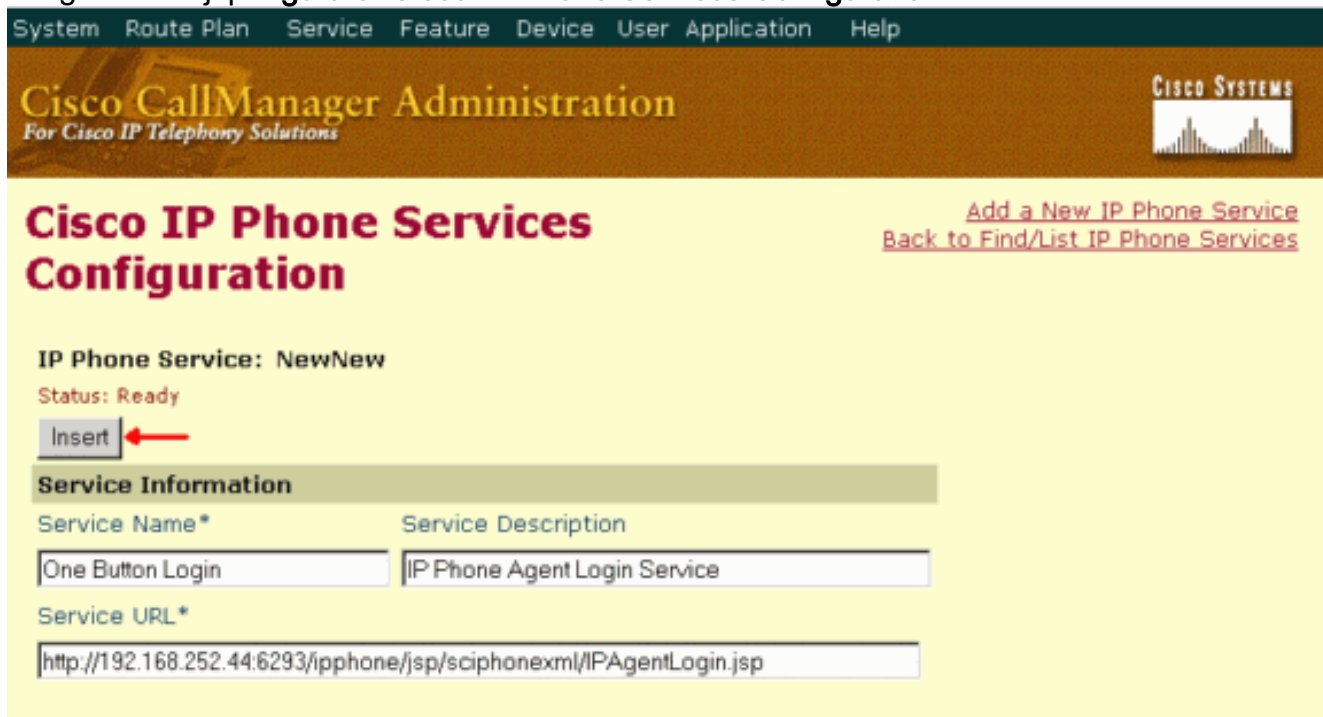
3. En el campo Service Name, ingrese un nombre apropiado para el sitio, tal y como se muestra en la [Figura 3](#).

4. Ingresa una descripción del servicio, tal y como se muestra en la [Figura 3](#).

5. En el campo Service URL ingrese

<http://xxx.xxx.xxx.xx:yyyy/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentLogin.jsp>, donde xxx.xxx.xxx.xxx es la dirección IP del servidor Cisco Agent Desktop e yyyy es 6293 para UCC Express y 8088 para UCC Enterprise. Ésta es casi exactamente la misma URL descrita en la [Guía de Instalación del Conjunto de Productos de Escritorio de Cisco](#). La diferencia es la última parte de la URL. Para este procedimiento, apunte a **IPAgentLogin.jsp** en vez de a IPAgentInitial.jsp.

Figura 3: Cisco IP Phone Services Configuration



6. Haga clic en **Insert**. La página Cisco IP Phone Services Configuration se actualiza con la nueva información.


7. Cree parámetros para **Ext**, **Pwd** e **ID**, que representan la extensión del agente, la contraseña

y la identificación de login, respectivamente.

8. Haga clic en **New**, tal y como se muestra en la [Figura 4](#). **Figura 4: Cisco IP Phone Services Configuration**

The screenshot shows the Cisco CallManager Administration web interface. At the top, there is a navigation menu with links: System, Route Plan, Service, Feature, Device, User, Application, and Help. Below the menu is the Cisco CallManager Administration logo and the Cisco Systems logo. The main heading is "Cisco IP Phone Services Configuration". On the right side, there are three links: "Add a New IP Phone Service", "Back to Find/List IP Phone Services", and "Dependency Records". The main content area displays the configuration for an "IP Phone Service: One Button Login (IP Phone Agent Login Service)". The status is "Insert completed". There are three buttons: "Update", "Delete", and "Update Subscriptions". Below this is the "Service Information" section with two input fields: "Service Name*" containing "One Button Login" and "Service Description" containing "IP Phone Agent Login Service". The "Service URL*" field contains "http://192.168.252.44:6293/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentLogin.jsp". The "Service Parameter Information" section has a "Parameters" table with a large empty text area and three buttons: "New", "Edit", and "Delete". A red arrow points to the "New" button.

9. Ingrese esta información en los campos proporcionados: Ingrese **Ext** en el campo Parameter Name. Ingrese **Ext** en el campo Parameter Display Name. Ingrese una descripción lógica, tal como **Agent Extension**, para el campo Parameter Description. Deje el campo Default Value en blanco. Marque la casilla de verificación **Parameter is Required**. **Note:** Para el parámetro Pwd, si no se requiere una contraseña para todos los agentes, no marque esta casilla de verificación. Haga clic en **Insert and Close**, tal y como se muestra en la [Figura 5](#). **Figura 5: Configure Cisco IP Phone Service Parameter**

Configure Cisco IP Phone Service Parameter for One Button Login 

Status: Ready

Service Parameter Information

Parameter Name*

Parameter Display Name*

Default Value

Parameter Description*

Parameter is Required

Parameter is a Password (mask contents)

* indicates required item

10. Repita los pasos 8 y 9 para ingresar estos dos parámetros restantes: Utilice este valor para el parámetro Pwd:

Parameter Name: Pwd

Parameter Display Name: Pwd

Default Value: (Leave blank unless you have the same password for all your agents, in which case you can enter that password here)

Parameter Description: (Enter a logical description, such as "Agent password")

Utilice este valor para el parámetro ID:

Parameter Name: ID

Parameter Display Name: ID

Default Value: (Leave blank)

Parameter Description: (Enter a logical description, such as "Agent ID")

Note: Estos valores se muestran en múltiples líneas debido a limitaciones de espacio. Cuando termine, las secciones Service Information y Service Parameter Information tendrán un aspecto similar a la [Figura 6](#). **Figura 6: Cisco IP Phone Services Configuration**

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Cisco IP Phone Services Configuration

[Add a New IP Phone Service](#)
[Back to Find/List IP Phone Services](#)
[Dependency Records](#)

IP Phone Service: One Button Login (IP Phone Agent Login Service)One Button Login
Status: Insert completed

Update Delete Update Subscriptions

Service Information

Service Name* Service Description
One Button Login IP Phone Agent Login Service

Service URL*
http://192.168.252.44:6293/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentLogin.jsp

Service Parameter Information

Parameters

Ext ID Pwd

New Edit Delete

- Haga clic en **Update** para aplicar este servicio a los teléfonos IP del agente.
- En CallManager Administration, elija **Device > Phones** y utilice los criterios de búsqueda, por ejemplo: Directory Number, para localizar los teléfonos del agente.
- Seleccione el teléfono para ir a la página Phone Configuration, tal y como se muestra en la [Figura 7](#). **Figura 7: Phone Configuration**

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Phone Configuration

[Add a new phone](#)
[Add/Update Speed Dials](#)
Subscribe/Unsubscribe Services
[Dependency Records](#)
[Back to Find/List Phones](#)

Directory Numbers

Base Phone

Line 1 - 1312
Line 2 - Add new DN

Phone: SEP0002B9AFC970 (Auto 1312)
Registration: Unknown
IP Address:
Status: Ready

Copy Update Delete Reset Phone

Phone Configuration (Model = Cisco 7960)

Device Information

MAC Address* 0002B9AFC970
Description Auto 1312
Device Pool* Default (View details)

- Haga clic en **Subscribe/Unsubscribe Services** en la esquina superior derecha, tal y como se muestra en la [Figura 7](#). Aparece la ventana Service Subscription, tal y como se muestra en

la [Figura 8](#).Figura 8: Service Subscription

Subscribe Cisco IP Phone Services for SEP0002B9AFC970

Subscribed Services

<Subscribe a New Service>

Service Subscription: New

Status: Ready

Continue

Select a Service*

One Button Login

Service Description

IP Phone Login Service

* indicates required item

15. Elija el servicio **One Button Login** en la lista desplegable del campo Select a Service.
16. Haga clic en **Continue** (Continuar).Service Subscription -- Aparece la ventana Suscribe, tal y como se muestra en la [Figura 9](#).Figura 9: Service Subscription -- Inscriba

Subscribe Cisco IP Phone Services for SEP0002B9AFC970

Subscribed Services

<Subscribe a New Service>

IP Phone Agent

Service Subscription: One Button Login

Status: Ready

Subscribe Back

Service Information

Service Name*

One Button Login

Ext

70000 (Description)

ID*

cisco (Description)

Pwd*

password (Description)

* indicates required item

Note:
If you are using a language other than English for Service Name text, make sure the correct character set (shown below) is selected. Text displays incorrectly if the wrong character set is selected. (English characters are included in all character sets.)

17. Ingrese la extensión en el campo Ext, la identificación del agente en el campo ID y la contraseña en el campo Pwd.
18. Haga clic en **Suscribe**.Suscríbese al servicio IP Phone Agent normal como se documenta en la [Guía de Instalación del Conjunto de Productos de Escritorio de Cisco](#). Vea la sección Instalación de Aplicaciones de Escritorio > Configuración de Cisco CallManager IP Phones

para Trabajar con Agentes de Telefonía IP > Asignación del Servicio de Telefonía IP a Teléfonos Agentes IP de esta guía.

19. Haga clic en **Services** en el teléfono IP. Deben estar disponibles la opción de servicio One Button Login y las opciones del servicio normal IP Phone Agent. Si no es así, restablezca el teléfono.
20. Elija el servicio **One Button Login** y el servicio normal IP Phone Agent y pruebe el login para asegurarse de que todo funcione correctamente.
21. Una vez verificado el procedimiento con el primer agente, repita los pasos 12 y 20 para cada uno de los agentes del centro de contacto para conceder acceso al servicio One Button Login y al servicio normal IP Phone. Si un nuevo agente necesita trabajar en esta estación más tarde, el agente puede utilizar el método estándar (ingresar el UserID, la contraseña, y la extensión cada vez que el agente inicie sesión) para iniciar sesión en el agente de telefonía IP; o bien, el administrador de CallManager puede cambiar los parámetros ID y Pwd para que el login con un botón del teléfono coincida con el nuevo agente. Para los agentes de movilidad de extensión, los pasos son iguales que para los agentes normales, salvo por que son los teléfonos de movilidad de extensión los que se suscriben a los servicios, en lugar de los teléfonos físicos. Los servicios de login con un botón y el servicio normal IP Phone Agent solamente está disponibles una vez que el agente ha iniciado sesión en la movilidad de extensión.

Resolución de problemas

En esta sección se describen problemas comunes encontrados cuando se utiliza un login con un botón, y se proporciona información sobre cómo resolver problemas.

Problema 1

El agente no puede iniciar sesión y recibe un mensaje de error cuando se utiliza el servicio de login con un botón.

Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Haga una verificación cruzada utilizando un servicio IP Phone Agent normal para iniciar sesión. Si falla, el problema no está en la configuración del login con un botón. Refiere a [Información de Servicios del Conjunto de Productos de Escritorio de Cisco](#). Vea la sección Troubleshooting > Problemas de IP Phone Agent de esta guía.
2. Asegúrese de que la URL es válida. Verifique que la dirección IP y el puerto sean correctos, y utilice IPAgentLogin.jsp.
3. Asegúrese de que se especifiquen los tres parámetros (ID, Ext y Pwd). **Note:** Todos distinguen entre mayúsculas y minúsculas.
4. Verifique el dispositivo utilizado por el agente para asegurarse de que se ingrese la identificación, la contraseña y la extensión correctas en los campos de parámetro apropiados. Ingréselos de nuevo para asegurarse.
5. Verifique los archivos de depuración/registro de servicio IPPA, que pueden proporcionar información sobre por qué falló el login.

Problema 2

El agente recibe una pantalla de error cuando se selecciona el servicio de login con un botón si ya se inició sesión.

El servicio de login con un botón solamente se puede utilizar para agentes que no hayan iniciado ya sesión y no estén en una llamada. Si el agente ya inició sesión, el agente debe utilizar el servicio IP Phone Agent normal para ir a las pantallas de IP Phone Agent, tales como la pantalla Skill Statistics.

Información Relacionada

- [Guía de Instalación del Conjunto de Productos de Escritorio de Cisco](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)