

Utiliser Device Target, et non Peripheral Target, dans IPCC

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Cible de périphérique](#)

[Configurez une cible de périphérique](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit l'utilisation de la cible de périphérique pour la configuration de position d'agent dans Cisco IP Contact Center (IPCC), au lieu de la configuration précédemment utilisée de Peripheral Target.

Conditions préalables

Conditions requises

Les lecteurs de ce document devraient avoir connaissance des sujets suivants :

- Comment dépanner et prendre en charge la passerelle d'accès aux périphériques de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées) (PAGE)

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version 4.6.2 et ultérieures missile aux performances améliorées de Cisco

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

For more information on document conventions, refer to the [Cisco Technical Tips Conventions](#).

Cible de périphérique

Utilisez la « cible de périphérique, » plutôt que « Peripheral Target, » dans l'IPCC. Le concept des cibles périphériques n'est pas approprié à la suite IPCC.

Dans des déploiements basés sur legs traditionnels missile aux performances améliorées de Cisco, des cibles périphériques sont utilisées pour attacher des agents aux extensions. Dans IPCC cependant, un paramètre appelé Device Target est utilisé. C'est parce que le missile aux performances améliorées sert de distributeur d'appel automatique (ACD) dans une configuration IPCC, ainsi vous configurez réellement les téléphones (périphériques) avec lesquels les agents sont associés.

Les systèmes IPCC ne fournissent pas des appels à une cible périphérique. Au lieu de cela, vous devez définir une cible de périphérique pour un agent. Pour que le logiciel ICM fournisse des appels à un périphérique de téléphonie IPCC, le logiciel ICM exige que le périphérique soit configuré comme cible de périphérique dans la base de données ICM. Le logiciel ICM emploie la cible de périphérique pour localiser l'étiquette qui conduit un appel à un agent IPCC.

Un agent est dynamiquement associé à une cible de périphérique lorsque l'agent se connecte dans un périphérique. La demande de procédure de connexion d'agent spécifie la cible de périphérique, ou des cibles, pour être associée avec l'agent.

Dans le cadre missile aux performances améliorées, des cibles de périphérique ne sont pas directement associées avec un périphérique particulier. Ceci diffère de la configuration traditionnelle ACD, où des périphériques typiquement sont associés avec un périphérique spécifique. Au lieu de cela, des cibles de périphérique sont dynamiquement associées avec des périphériques pendant le processus de procédure de connexion d'agent. L'association entre l'agent et la cible de périphérique dure jusqu'à ce que l'agent se déconnecte de le périphérique.

Remarque: Aucune association n'est faite entre un agent et un téléphone jusqu'à ce que les logins d'agent, lesquels au point l'agent et le téléphone (cible de périphérique) sont attachés ensemble.

Configurez une cible de périphérique

Une cible de périphérique doit être configurée pour chaque périphérique de téléphonie indépendamment adressable. Utilisez l'explorateur de cible de périphérique dans le Gestionnaire de configuration ICM pour configurer la cible de périphérique.

Procédez comme suit :

1. **Les outils > l'explorateur** choisis **usine > explorateur de cible de périphérique**. La fenêtre d'explorateur de cible de périphérique est affichée.
2. Cliquez sur **Retrieve**.
3. Cliquez sur **Add la cible de périphérique**. L'onglet de cible de périphérique est affiché.
4. Tapez les valeurs appropriées pour ces champs : **Nom** — Introduisez un nom d'entreprise pour la cible. Ce nom doit être seul parmi toutes les cibles de périphérique à l'entreprise. **Adresse globale** — Tapez l'adresse globale pour le périphérique. Ceci doit être placé à une valeur qui est seule de toutes autres cibles de périphérique à l'entreprise. Cisco

vous recommande pour utiliser la même valeur entrée dans la zone d'identification d'entreprise.**Paramètres de config** — Employez ce champ pour écrire n'importe quelle configuration spécifique, comme `:/devtype CiscoPhone/dn` (plein phonenumbr) /ext (extension)**Description** — Tapez une description du périphérique. C'est un champ facultatif utilisé pour fournir les informations complémentaires au sujet du périphérique.

5. Après que vous écriviez les informations priées de cible de périphérique, cliquez sur Apply.

[Informations connexes](#)

- [Support technique - Cisco Systems](#)