

Configurer un bouton de connexion pour les agents IP Phone

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Fond](#)

[Procédure](#)

[Dépannage](#)

[Problème 1](#)

[Problème 2](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document explique la procédure qui permet à des agents de téléphone IP d'ouvrir une session sans afficher d'invite pour un nom d'utilisateur, mot de passe, et d'extension dans Cisco Unified Contact Center (UCC) dans un environnement Express ou d'entreprise.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Customer Response Solutions (CRS) ICD ou entreprise de l'Intelligent Contact Management de Cisco Unified (missile aux performances améliorées)
- Gestion de CallManager

Composants utilisés

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

- Cisco CallManager 4.1, 4.2, 4.3, 5.0 et 6.0**Remarque:** Une procédure de connexion de bouton n'est prise en charge avec aucune version de Cisco CallManager Express (CME).
- Cisco CRS 4.0(5), 4.5(2) et 5.0(1) ou missile aux performances améliorées de Cisco 7.2(1)

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

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Fond

Quand les agents de téléphone IP ouvrent une session à leur téléphone respectif, le nom d'utilisateur, le mot de passe, et l'extension doivent être manuellement introduits. Ceci permet à des administrateurs de CallManager pour tracer les paramètres à un téléphone IP particulier ainsi l'agent n'est jamais exigé pour entrer les paramètres. Une procédure de connexion de bouton peut être utilisée en même temps que la mobilité d'extension.

Il y a quelques [mises en garde que l'administrateur](#) devrait considérer avant de mettre en application cette solution :

- **Sécurité** — N'importe qui avec l'accès physique au téléphone IP peut ouvrir une session comme agent en question. Ceci pourrait ou ne pourrait pas être un souci pour l'administrateur individuel.
- **Mouvements/modifications** — Quand l'agent change le mot de passe, ou si l'agent se déplace à un téléphone différent, l'administrateur de CallManager doit mettre à jour les paramètres pour refléter la modification. Par conséquent, se en déplacent et le changement des agents devrait être coordonné avec l'administrateur de CallManager.

Procédure

Quand vous configurez le service de téléphonie IP pour permettre à des agents de téléphone IP pour ouvrir une session, utilisez cet URL, comme observé dans le [guide d'installation de bureau de suite de produit de Cisco](#). Voyez les applications de bureau installantes > en configurant des Téléphones IP de Cisco CallManager pour fonctionner avec la section d'agents de téléphone IP de ce guide.

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

Le xxx.xxx.xxx.xxx représente l'adresse IP de la machine où le service de bureau de Cisco est chargé et yyyy est 6293 pour l'UCC exprès et 8088 pour l'entreprise UCC.

Quand un agent de téléphone IP choisit ce service, le CallManager fournit une demande pour l'ID, le mot de passe, et l'extension d'agent. Ajoutez un service de téléphonie IP supplémentaire juste pour une procédure de connexion de bouton avec légèrement un autre URL (`http://xxx.xxx.xxx.xx:yyyy/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentLogin.jsp`) et ajoutent des paramètres pour l'ID, le mot de passe, et l'extension afin d'implémenter cette procédure. Vous voulez deux services de téléphone IP installés ainsi si un agent a un problème utilisant l'un service de procédure de connexion de bouton (c.-à-d. parce que le mot de passe a été changé), l'agent a toujours le service régulier d'agent de téléphone IP à l'utiliser. Notez qu'un service de procédure de connexion de bouton devrait seulement être utilisé pour la procédure de connexion initiale. Une

fois que l'agent est sur l'écran du Phone Agent non-IP, le service régulier d'agent de téléphone IP devrait être utilisé pour revenir à l'écran de statistiques de compétence et à d'autres écrans d'agent de téléphone IP. Quand le service de téléphonie IP est ajouté à chaque téléphone d'agent, spécifiez les valeurs de ces paramètres. La procédure dans cette section suppose que vous créez l'un service de téléphonie IP supplémentaire d'agent de téléphone IP de procédure de connexion de bouton dès le début. Si l'un service d'agent de téléphone IP de procédure de connexion de bouton est déjà créé, ignorez à l'étape 12.

1. Pour le CallManager plus tôt que 5.0, au CallManager Administration, choisissez le **Feature > Cisco IP Phone Services**, suivant les indications de la [figure 1A](#). **Figure 1A : Gestion du Cisco CallManager 4.1** Pour le CallManager 5.0 et plus tard, au CallManager Administration, choisissez le **Device > Device Settings > Phone Services**, suivant les indications de la [figure 1B](#). **Figure 1B : Gestion du Cisco CallManager 5.0** La fenêtre de service de téléphonie IP de découverte et de liste apparaît. **Remarque:** Les copies d'écran dans les étapes suivantes pourraient apparaître différemment entre les versions du CallManager. Voir la votre documentation du produit.
2. Cliquez sur **Add un nouveau service de téléphonie IP**, suivant les indications de la [figure 2](#). **Figure 2 : Services de téléphone IP de découverte et de liste** La fenêtre de configuration de services de téléphone IP de Cisco apparaît.
3. Dans le domaine de nom de service, écrivez un nom approprié pour le site, suivant les indications de la [figure 3](#).
4. Écrivez une description de service, suivant les indications de la [figure 3](#).
5. Dans le champ URL de service, entrez dans **http://xxx.xxx.xxx.xx:yyyy/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentLogin.jsp**, où xxx.xxx.xxx.xxx est l'adresse IP de votre serveur de Cisco Agent Desktop et yyyy est 6293 pour l'UCC exprès et 8088 pour l'entreprise UCC. C'est presque le précis le même URL décrit dans le [guide d'installation de bureau de suite de produit de Cisco](#). La différence est la dernière partie de l'URL. Pour cette procédure, point à **IPAgentLogin.jsp** au lieu d'**IPAgentInitial.jsp**. **Figure 3 : Configuration de services de téléphone IP de Cisco**
6. Cliquez sur **Insert**. Le téléphone IP de Cisco entretient la page de configuration régénère avec les nouvelles informations.
7. Créez les paramètres pour l'**ext.**, le **pwd**, et l'**ID**, qui représentent l'extension de l'agent, du mot de passe, et de l'ID de connexion, respectivement.
8. Cliquez sur **New**, suivant les indications de la [figure 4](#). **Figure 4 : Configuration de services de téléphone IP de Cisco**
9. Écrivez ces informations dans les domaines fournis : Écrivez l'**ext.** dans la zone d'identification de paramètre. Écrivez l'**ext.** dans la zone d'identification d'affichage de paramètre. Écrivez une description logique, telle que le **poste de l'agent**, pour le champ de description du paramètre. Laissez le champ vide de valeur par défaut. Cochez le **paramètre est case requise**. **Remarque:** Pour le paramètre de **pwd**, si un mot de passe n'est pas exigé pour tous les agents, ne cochez pas cette case. **Insertion et fin de clic**, suivant les indications de [figure 5](#). **Figure 5 : Configurez le paramètre de service de téléphonie IP de Cisco**
10. Répétez les étapes 8 et 9 pour entrer ces deux paramètres qui demeurent : Utilisez cette

valeur pour le paramètre de **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") Utilisez cette valeur pour le paramètre d'**ID** :Parameter Name: ID
Parameter Display Name: ID

Default Value: (Leave blank)

Parameter Description: (Enter a logical description, such as "Agent ID") **Remarque:** Ces valeurs sont affichées au-dessus des plusieurs lignes dues aux limites de l'espace. Une fois terminée, l'information et les sections Informations de paramètre de service semblent semblables à la [figure 6](#). **Figure 6 : Configuration de services de téléphone IP de Cisco**

11. Cliquez sur la **mise à jour** afin d'appliquer ce service aux Téléphones IP de l'agent.
12. Au CallManager Administration, choisissez le **périphérique > les téléphones** et utilisez les critères de recherche, par exemple : Nombre de répertoire, afin de localiser les téléphones d'agent.
13. Sélectionnez le téléphone pour obtenir à la page de configuration de téléphone, suivant les indications de la [figure 7](#). **Figure 7 : Configuration de téléphone**
14. Le clic **s'abonne/se désabonne des services** dans le bon coin supérieur, suivant les indications de la [figure 7](#). La fenêtre d'abonnement de service apparaît, suivant les indications de la [figure 8](#). **Figure 8 : Entretenez l'abonnement**
15. Choisissez l'un service de **procédure de connexion de bouton** de la liste déroulante dans le choisi un champ de service.
16. Cliquez sur **Continue**. L'abonnement de service -- Abonnez-vous la fenêtre apparaît, suivant les indications de la [figure 9](#). **Figure 9 : Entretenez l'abonnement -- Abonnez-vous**
17. Entrez l'extension dans le domaine ext., l'ID d'agent dans le domaine d'ID, et le mot de passe dans le domaine de pwd.
18. Cliquez sur **Subscribe**. Abonnez-vous à l'agent de téléphone IP régulier le service comme documenté dans le [guide d'installation de bureau de suite de produit de Cisco](#). Voyez les applications de bureau installantes > en configurant des Téléphones IP de Cisco CallManager pour fonctionner avec des agents de téléphone IP > en assignant le service de téléphonie IP à la section de téléphones d'agent IP de ce guide.
19. **Services de clic** sur le téléphone IP. L'une option de service de procédure de connexion de bouton et options de service d'agent de téléphone IP de militaire de carrière devraient être disponibles. Sinon, remettez à l'état initial le téléphone.
20. Choisissez l'une **procédure de connexion de bouton** et les services d'agent de téléphone IP de militaire de carrière et testez la procédure de connexion pour s'assurer que tout fonctionne correctement.
21. Une fois que la procédure est vérifiée avec le premier agent, répétez les étapes 12 et 20 pour chacun des agents de centre de contacts afin d'accorder l'accès à l'une procédure de connexion de bouton et au service de téléphonie IP de militaire de carrière. Si un nouvel agent doit fonctionner à cette station à une date ultérieure, l'agent peut ou employer la méthode standard (écrivez l'ID utilisateur, le mot de passe, et l'extension chaque fois que l'agent ouvre une session) afin d'ouvrir une session à l'agent de téléphone IP, ou l'administrateur de CallManager peut changer les paramètres d'ID et de pwd pour l'une procédure de connexion de bouton pour que le téléphone apparie le nouvel agent. Pour des agents de mobilité d'extension, les étapes sont identiques que pour les agents réguliers sauf que c'est les téléphones de mobilité d'extension qui s'abonnent aux services au lieu des téléphones durs. L'une procédure de connexion de bouton et les services d'agent de téléphone IP de militaire de carrière sont seulement disponibles après que l'agent se soit connecté dans la mobilité d'extension.

[Dépannage](#)

Cette section décrit des problèmes courants produits quand vous utilisez une procédure de connexion d'un bouton, et fournit des informations sur la façon dont dépanner les problèmes.

Problème 1

L'agent ne peut pas ouvrir une session et reçoit un message d'erreur quand l'un service de procédure de connexion de bouton est utilisé.

Effectuez ces étapes afin de procéder au dépannage :

1. Contre-vérification à l'aide d'un service régulier d'agent de téléphone IP afin d'ouvrir une session. S'il échoue, la question n'est pas avec la façon dont une procédure de connexion de bouton est configurée. Référez-vous à l'[information de bureau de suite de produit de Cisco](#). Voir le dépannage > la section de problèmes d'agent de téléphone IP de ce guide.
2. Assurez-vous que l'URL est valide. Vérifiez que l'adresse IP et le port sont corrects, et utilisez IPAgentLogin.jsp.
3. Assurez-vous que chacun des trois paramètres (ID, ext., et pwd) sont spécifiés. **Remarque:** Tous distinguent les majuscules et minuscules.
4. Vérifiez le périphérique utilisé par l'agent pour s'assurer que l'ID, le mot de passe et l'extension corrects sont écrits dans les champs appropriés de paramètre. Ressaisissez-les de nouveau pour être sûr.
5. Vérifiez le log de service IPPA/mettez au point les fichiers qui peuvent fournir des informations sur pourquoi l'échec de connexion.

Problème 2

L'agent reçoit un écran d'erreurs quand l'un service de procédure de connexion de bouton est sélectionné quand déjà ouvert une session.

Un service de procédure de connexion de bouton peut seulement être utilisé pour les agents qui ne sont pas déjà ouverts une session et pas à un appel. Si l'agent est déjà ouvert une session, l'agent devrait employer le service régulier d'agent de téléphone IP pour obtenir à l'agent de téléphone IP les écrans, tels que l'écran de statistiques de compétence.

Informations connexes

- [Guide d'installation de bureau de suite de produit de Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)