

Funzionamento di IPCC Express con la mobilità delle estensioni

Sommario

[Introduzione](#)

[Come configurare più agenti per la condivisione di un singolo telefono?](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come configurare più agenti per condividere un singolo telefono. Per risolvere il problema, implementare la funzionalità Extension Mobility nel software Cisco CallManager.

D. Come configurare più agenti per la condivisione di un singolo telefono?

R. Si tratta di un problema di condivisione della scrivania. Non è possibile configurare più agenti per condividere un singolo telefono in un ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC).

È tuttavia possibile raggiungere l'obiettivo della condivisione telefonica con Extension Mobility, una funzionalità incorporata di Cisco CallManager. Gli agenti accedono al telefono IP per la mobilità delle estensioni per configurare il telefono come interno privato su base temporanea. Tutti i telefoni IP serviti da un singolo cluster CallManager possono partecipare a Extension Mobility, sia che il cluster serva un singolo edificio o uffici in diverse città.

Una volta effettuato l'accesso, il telefono adotta i numeri di telefono personali dell'agente, i comandi di velocità, i collegamenti ai servizi e altre proprietà specifiche dell'agente. Dopo la disconnessione, il telefono adotta il profilo predefinito che è configurato per utilizzare. Per ulteriori informazioni, fare riferimento al documento sull'[installazione e la configurazione della mobilità delle estensioni: Extended Services 2.2 CRA 2.2 o CRS 3.0\(2\) e CallManager 3.2](#) per ulteriori informazioni.

Quando si esegue Extension Mobility in IPCC Express, implementare le azioni seguenti in relazione all'associazione dei dispositivi:

- Associare RMUser a tutti i telefoni che un agente è potenzialmente in grado di utilizzare per le esigenze telefoniche.
- Associare l'agente al profilo di mobilità dell'estensione dell'agente.

Informazioni correlate

- [Perché l'installazione di Cisco Extension Mobility non riesce con CRS in Cisco CallManager](#)

3.3(2)?

- Installazione e configurazione della mobilità delle estensioni mediante: Extended Services 2.2 CRA 2.2 o CRS 3.0(2) e CallManager 3.2
- Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems