

# IP Phone Agent への「1 ボタン ログイン」の設定

## 目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[手順](#)

[トラブルシューティング](#)

[問題 1](#)

[問題 2](#)

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、Cisco Unified Contact Center ( UCC ) Express または Enterprise 環境で、IP Phone エージェントがユーザ名、パスワード、および内線番号の入力を求めるプロンプトなしでログインできる手順について説明します。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Cisco カスタマ 応答ソリューション ( CRS ) ICD または Cisco Unified Intelligent Contact Management ( ICM ) 企業
- CallManager Administration

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco Unified CallManager 4.1、4.2、4.3、5.0 および 6.0注: 1 ボタン ログインは Cisco Unified CallManager Express ( CME ) のあらゆるバージョンでサポートされません。
- Cisco CRS 4.0(5)、4.5(2) および 5.0(1) または Cisco ICM 7.2(1)

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメン

トで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

## 表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

## 背景説明

それぞれ電話、ユーザ名、パスワードおよび拡張への IP Phone エージェント ログインが手作業キーによる必要がある時。これは CallManagerの管理者が特定の IP Phone にパラメータをマップすることを可能にしますパラメータを入力するために従ってエージェントが決して必要となりません。1 ボタン ログオンはエクステンションモビリティと共に使用することができます。

管理者がこのソリューションを設定する前に考慮する必要があるいくつかの[警告](#)があります：

- **security** — IP Phone への物理アクセスとのだれでも疑わしいエージェントとしてログインできます。これは個々の管理者のための問題ではないかもしれませんが、かもしれません。
- **移動/変更**—エージェントがパスワードを変更する、またはエージェントが別の電話に変われば、CallManagerの管理者は変更を示すためにパラメータをアップデートする必要があります。従って、移動し、エージェントの変更は CallManagerの管理者と調整する必要があります。

## 手順

ログインに IP Phone エージェントを可能にするために IP電話サービスを設定するとき [Cisco デスクトップ パッケージ製品 インストールガイド](#)に記載のとおりこの URL を、使用して下さい。インストール デスクトップアプリケーションを > 参照しまこのガイドの IP Phone エージェント セクションを使用するために Cisco CallManager IP フォンを設定します。

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

xxx.xxx.xxx.xxx は Cisco デスクトップサービスがロードされて yyyy UCC Express のための 6293 および UCC 企業のための 8088 がであるマシンの IP アドレスを表し。

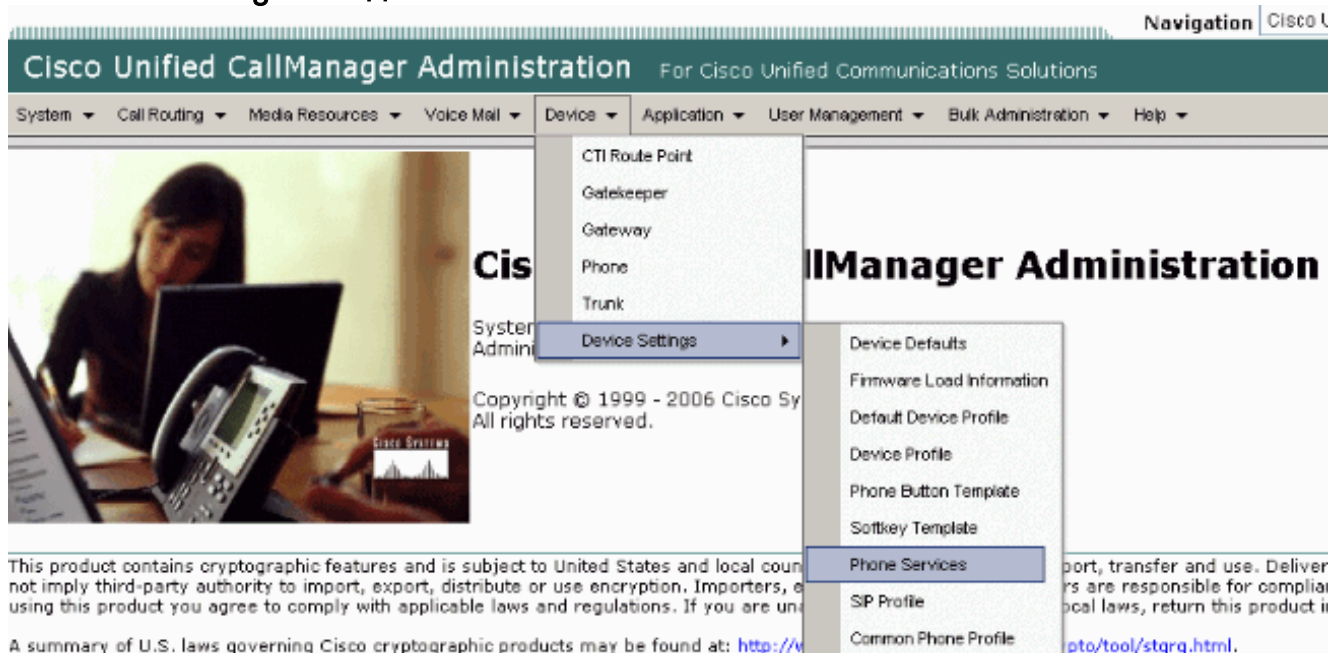
IP Phone エージェントがこのサービスを選択するとき、CallManager はエージェント ID、パスワードおよび拡張にプロンプトを提供します。わずかに異なる URL の 1 ボタン ログオンのための追加 IP電話サービスをちょうど追加して下さい（この手順を実行するために `http://xxx.xxx.xxx.xx:yyyy/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentLogin.jsp`）は ID、パスワードおよび拡張のためのパラメータを追加し。まだ（すなわちパスワードが変更されたので）エージェントに 1 つのボタン ログオン サービスを使用して問題があればそう設定される 2 つの IP Phone サービスが、エージェント持っています使用するべき規則的な IP Phone エージェント サービスをほしいと思います。1 つのボタン ログオン サービスが最初のログインにしか使用する必要がないことに注目して下さい。エージェントが非 IP 電話エージェント画面にあれば、規則的な IP Phone エージェント サービスが技術統計表示および他の IP Phone エージェント画面に到達するのに利用する必要があります。IP電話サービスが各エージェント電話に追加されるとき、これらのパラメータの値を規定して下さい。このセクションの手順は追加 1 ボタン ログオン IP Phone エージェント IP電話サービスを初めから作成していると仮定します。1 つのボタン ログオン IP

Phone エージェント サービスが既に作成されている場合、ステップ 12 にスキップして下さい。

1. 先の CallManager に関してはより 5.0 は、CallManager Administration で [図 1A](#) に示すように、Feature > Cisco IP Phone Services の順に選択します。 **図 1a : Cisco Unified CallManager 4.1 管理**

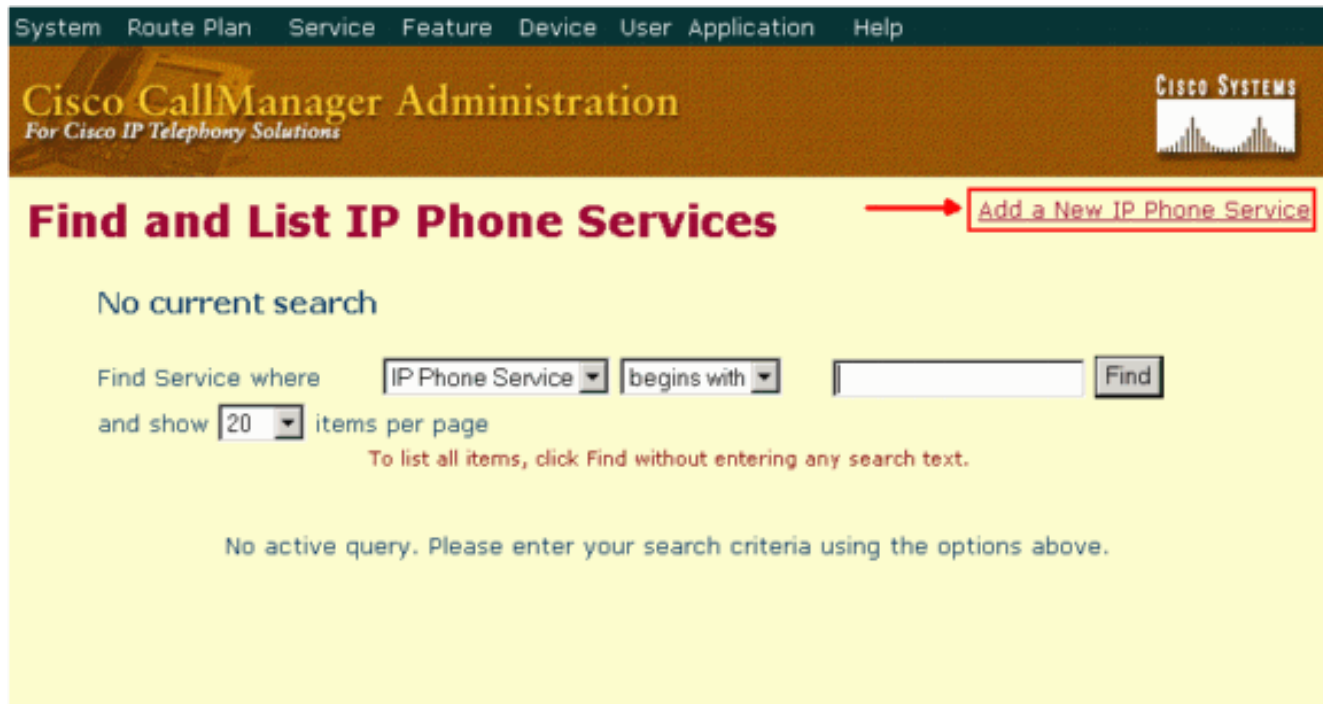


- CallManager 5.0 およびそれ以降に関しては、CallManager Administration で、[図 1B](#) に示すように > デバイス設定 > 電話サービス、『Device』を選択して下さい。 **図 1B: Cisco Unified CallManager 5.0 管理**



検索およびリスト IP電話サービス ウィンドウは現われます。注: 次のステップのスクリーンショットは CallManager のバージョンの間で別様に現われるかもしれません。製品マニュアルを参照して下さい。

2. [図 2](#) に示すように、『Add a New IP Phone Service』をクリックして下さい。 **図 2 : 検索およびリスト IP Phone サービス**



Cisco IP Phone Services Configuration ウィンドウが表示されます。

3. サービス名フィールドでは、[図 3](#)に示すようにサイトのために、適切な名前を入力して下さい。
4. [図 3](#)に示すようにサービスの説明を、入力して下さい。
5. サービス URL フィールドでは、xxx.xxx.xxx.xxx が Cisco Agent Desktop サーバの IP アドレスである yyyy UCC Express のための 6293 および UCC 企業のための 8088 がである <http://xxx.xxx.xxx.xx:yyyy/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentLogin.jsp> を入力すれば。これはほとんど正確 [Cisco デスクトップ パッケージ製品 インストレーションガイド](#)に説明がある同じ URL です。違いは URL の最後の部分です。この手順に関しては、IPAgentInitial.jsp の代りの IPAgentLogin.jsp へのポイント。図 3：Cisco IP Phone は設定を保守します



6. [Insert] をクリックします。Cisco IP Phone は新しい情報と Configuration ページ リフレッシュを保守します。
7. エージェント、パスワードおよびログインID の拡張を表す Ext、Pwd および ID のためのパラメータをそれぞれ作成して下さい。

8. [図 4](#)に示すように、『New』 をクリックして下さい。[図 4](#) : Cisco IP Phone は設定を保守します

The screenshot shows the Cisco CallManager Administration web interface. At the top, there is a navigation menu with 'System', 'Route Plan', 'Service', 'Feature', 'Device', 'User', 'Application', and 'Help'. Below the menu is the header 'Cisco CallManager Administration For Cisco IP Telephony Solutions' and the Cisco Systems logo. The main heading is 'Cisco IP Phone Services Configuration'. On the right, there are links: 'Add a New IP Phone Service', 'Back to Find/List IP Phone Services', and 'Dependency Records'. The main content area shows 'IP Phone Service: One Button Login (IP Phone Agent Login Service)One Button Login' with a status of 'Insert completed'. There are buttons for 'Update', 'Delete', and 'Update Subscriptions'. Below this is the 'Service Information' section with fields for 'Service Name\*' (One Button Login), 'Service Description' (IP Phone Agent Login Service), and 'Service URL\*' (http://192.168.252.44:6293/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentLogin.jsp). The 'Service Parameter Information' section has a 'Parameters' table with a 'New' button highlighted by a red arrow, along with 'Edit' and 'Delete' buttons.

9. 提供されるフィールドでこの情報を入力して下さい:パラメータ名フィールドで **Ext** を入力して下さい。パラメータ Display Name フィールドで **Ext** を入力して下さい。論理的な説明を、パラメータ 記述フィールドのためのエージェント拡張のような、入力して下さい。DEFAULT 値フィールド ブランクを残して下さい。パラメータをです必要とされたチェックボックス チェックして下さい。注: Pwd パラメータに関してはパスワードがすべてのエージェントに必要とならなかつたら、このチェックボックスをチェックしないで下さい。[図 5](#)に示すように、『Insert and Close』 をクリックして下さい。[図 5](#) : Cisco IP Phone サービスパラメータを設定して下さい



## Configure Cisco IP Phone Service Parameter for One Button Login ?

Status: Ready

Insert    Insert and Close ←

### 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. 残るこれら二つのパラメータを入力するためにステップ 8 および 9 を繰り返して下さい  
 :Pwd パラメータのためにこの値を使用して下さい:

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")

ID パラメータのためにこの値を使用して下さい:

Parameter Name: ID  
 Parameter Display Name: ID  
 Default Value: (Leave blank)  
 Parameter Description: (Enter a logical description, such as "Agent ID")

**注:** これらの値はスペース制限による複数の回線に表示されます。終えられたとき、サービス案内およびサービスパラメータ インフォメーション セクションは [図 6](#) に類似したを検知します。 [図 6](#) : Cisco IP Phone は設定を保守します

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	New
ID	
Pwd	
	Edit
	Delete

11. エージェントの IP 電話にこのサービスを適用するために『Update』 をクリックして下さい。

12. CallManager Administration では、検索 基準を、Device > Phones の順に選択し、使用して下さいたとえば: ディレクトリ番号、エージェント電話を取付けるため。

13. 図 7. に示すように Phone Configuration ページに、到達するために電話を選択して下さい。  
 図 7 : [Phone Configuration] ( 電話機の設定 )

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)

14. 図 7. に示すように右上隅で、『Subscribe/Unsubscribe Services』 をクリックして下さい

。サービス サブスクリプション ウィンドウは [図 8](#) に示すように、現われます。[図 8](#)：サブスクリプションを保守して下さい

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. 選り抜きのドロップダウン リストから 1 つのボタン ログオン サービスをサービス フィールド選択して下さい。
16. [Continue] をクリックします。サービス サブスクリプション -- Subscribe ウィンドウは [図 9](#) に示すように、現われます。[図 9](#)：サブスクリプションを保守して下さい --- 定期講読して下さい

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. ID フィールドの Ext フィールド、エージェント ID、および Pwd フィールドのパスワードでエクステンションを入力して下さい。



18. [Subscribe] をクリックします。[Cisco デスクトップ パッケージ製品 インストールガイド](#)で文書化されているように規則的な IP Phone エージェント サービスを定期講読して下さい。インストール デスクトップアプリケーションを > 参照しま IP Phone エージェントを使用するために Cisco CallManager IP フォンを > 設定し IP電話サービスをこのガイドの IP エージェント電話セクションに割り当てる方法。
19. IP Phone で『Services』 をクリックして下さい。ザ・ワン ボタン ログオン サービス オプションおよび規則的な IP Phone エージェント サービス オプションは利用可能であるはずですが。そうでなかったら、電話をリセットして下さい。
20. 1 ボタン ログオンおよび規則的な IP Phone エージェント サービスを選択し、すべてがきちんとはたらくことを確かめるためにログオンをテストして下さい。
21. 手順が最初のエージェントによって確認されたら、1 ボタン ログオンおよび規則的な IP 電話サービスへのコンタクトセンター エージェントに対するアクセス権の付与のそれぞれのためのステップ 12 および 20 を繰り返して下さい。新しいエージェントがこのステーションで後ではたらく必要がある場合エージェントは IP Phone エージェントにエージェントがログオンするたびに標準的な方法 ( USERID、パスワードおよびエクステンションを入力して下さい ) ログインを使用できますまたは CallManagerの管理者は新しいエージェントを一致するために電話の 1 ボタン ログオンのための ID および Pwd パラメータを変更できます。エクステンションモビリティ エージェントに関しては、ステップは規則的なエージェントのためと同じですが例外としてはハードな電話の代わりにサービスを定期講読するのはエクステンションモビリティ電話です。 エージェントがエクステンションモビリティにログインした後だけ 1 ボタン ログオンおよび規則的な IP Phone エージェント サービスは利用できます。

## トラブルシューティング

このセクションは 1 つのボタン ログオンを使用する記述し、方法で情報を問題を解決する提供しますとき直面するよくある問題を。

### 問題 1

エージェントは 1 つのボタン ログオン サービスが利用されるときログインすることができ、エラーメッセージを受け取ります。

トラブルシューティングを行うには、次の手順を実行します。

1. 規則的な IP Phone エージェント サービスのログインするために利用によってクロスチェックして下さい。それが失敗した場合、問題は 1 ボタン ログオンがどのようにと設定されるかありません。[Cisco デスクトップ パッケージ製品 サービス 案内](#)を参照して下さい。トラブルシューティングを > このガイドの IP Phone エージェント問題セクション参照して下さい。
2. URL が有効であることを確かめて下さい。IP アドレスおよびポートが正しい確認し、IPAgentLogin.jsp をことを使用して下さい。
3. 3 つのパラメータすべて ( ID、Ext および Pwd ) を規定されることを確かめて下さい。注：すべては大文字/小文字の区別があります。
4. 正しい ID、パスワードおよびエクステンションが適切なパラメーター フィールドに入力されることを確かめるのにエージェントによって使用されるデバイスをチェックして下さい。確実であるためにそれらを再度再入力して下さい。
5. 提供ログオンがなぜで失敗したか情報をできる IPPA サービス ログ/デバッグ ファイルをチ

エックして下さい。

## 問題 2

エージェントは 1 つのボタン ログイン サービスがとき既にログオンされて選択されるとき Error 画面を受け取ります。

1 つのボタン ログオン サービスはコールでまだないログオンされていないエージェントにしか使用することができ。エージェントが既にログオンされている場合、エージェントは技術統計表示のような IP Phone エージェント画面に、到達するのに規則的な IP Phone エージェント サービスを利用する必要があります。

## 関連情報

- [Cisco デスクトップ パッケージ製品 インストレーションガイド](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)