

IP Phone Agent への「1 ボタン ログイン」の設定

目次

[はじめに](#)

[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](#)

[はじめに](#)

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) エンタープライズ
- 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、ユーザー名、パスワードおよび拡張への IP 電話エージェント 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 電話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 ログオンは拡張 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 電話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 電話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 デスクトップ製品スイート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 IP をこのガイドのエージェント セクションに電話をかけるために使用するよう 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 エンタープライズのための 8088 がであるマシンの IP アドレスを表し。

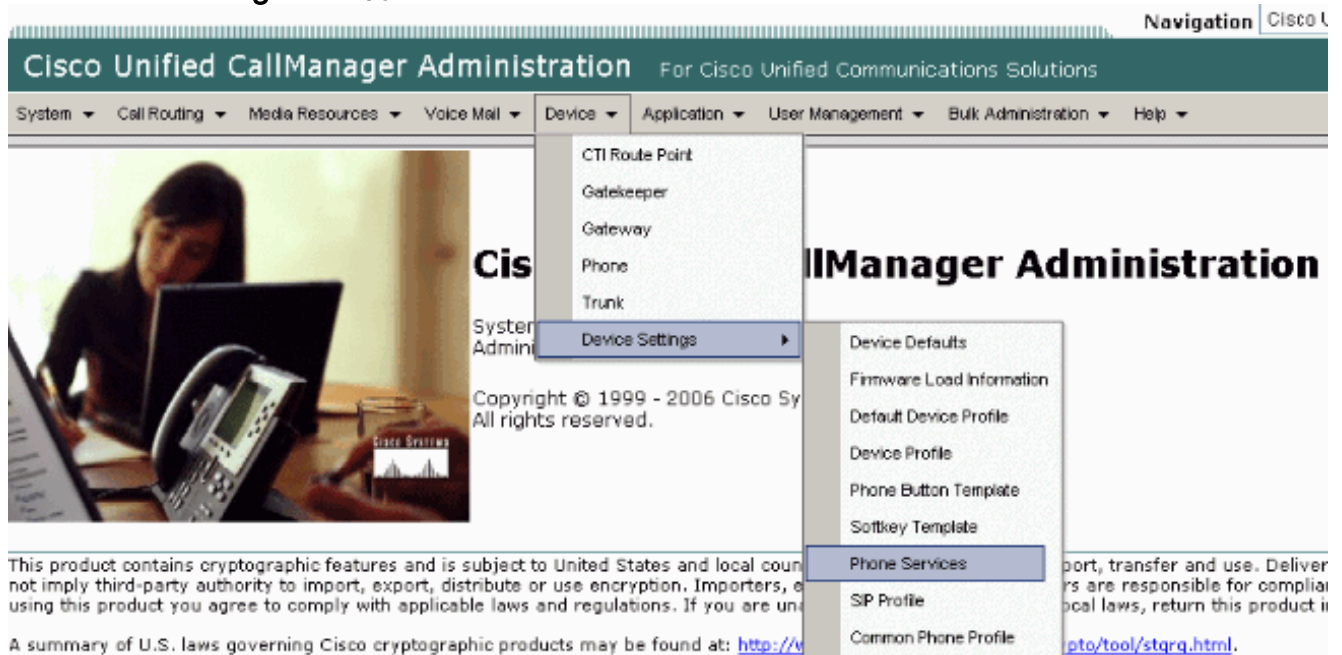
IP 電話エージェントがこのサービスを選択するとき、CallManager はエージェント ID、パスワードおよび拡張にプロンプトを提供します。わずかに異なる URL の 1 ボタン ログオンのための追加 IP 電話サービスをちょうど追加して下さい（このプロシージャを実行するために

`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 人の IP 電話サービスが、エージェント持っています使用するべき規則的な IP 電話エージェント 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オ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 電話エージェント サービスが技術 Statistics 画面および他の IP 電話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。このセクションのプロシージャは追加 1 つのボタン ログオン IP 電話エージェント 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 電話エージェント 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**

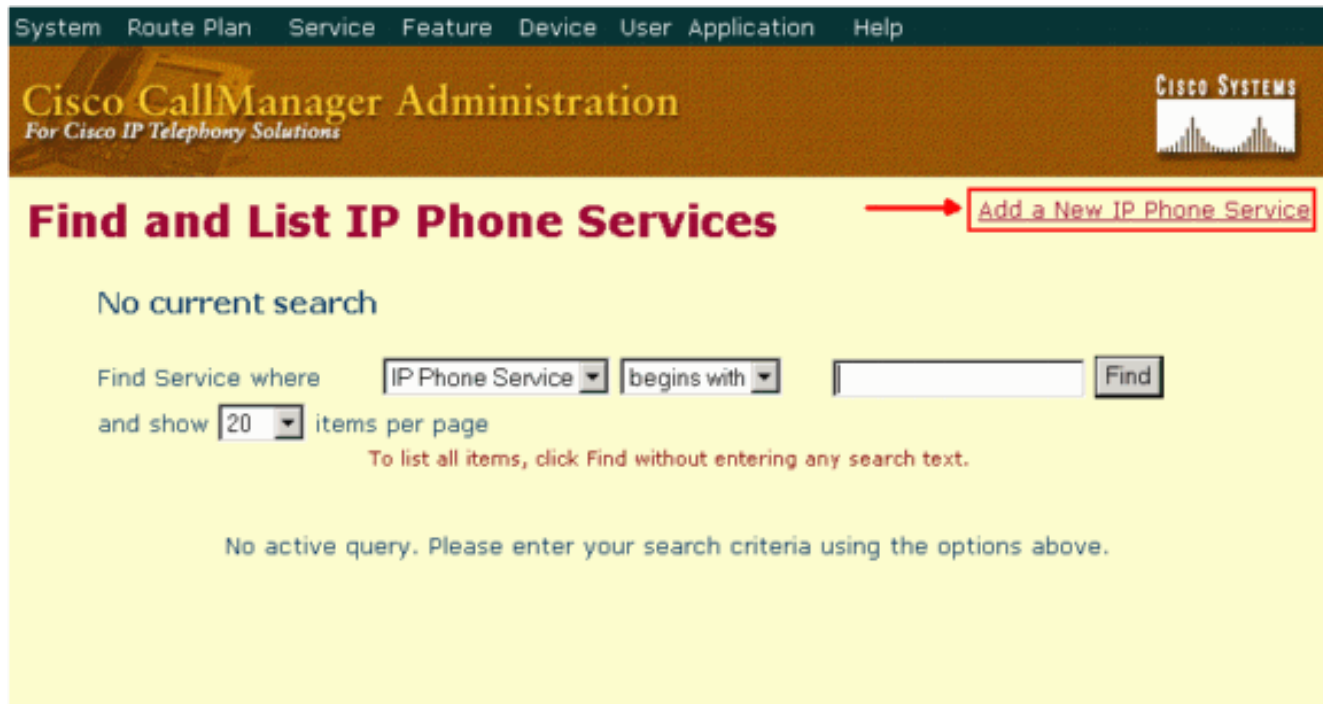


- CallManager 5.0 および それ以降に関しては、CallManager Administration で、 [図 1B](#) に示すように > デバイス設定 > 電話サービス、 『Device』 を選択して下さい。 **図 1B: Cisco Unified CallManager 5.0 管理**



検索およびリスト IP 電話 Service 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 : IP 電話サービスを見つけ、リストして下さい**



Cisco IP 電話サービス Configuration ウィンドウは現われます。

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 エンタープライズのための 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 デスクトップ製品スイート インストール 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。このプロシージャに関しては、IPAgentInitial.jsp の代りの IPAgentLogin.jsp へのポイント。図 3： Cisco IP 電話サービス設定



6. [Insert] をクリックします。新しい情報の Cisco IP 電話サービス設定 ページ リフレッシュ。
7. エージェント、パスワードおよびログオン 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 電話サービス設定

The screenshot shows the Cisco CallManager Administration web interface. At the top, there is a navigation menu with items: System, Route Plan, Service, Feature, Device, User, Application, 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 is titled "IP Phone Service: One Button Login (IP Phone Agent Login Service)One Button Login". Below this, it says "Status: Insert completed". There are three buttons: "Update", "Delete", and "Update Subscriptions". The "Service Information" section contains two input fields: "Service Name*" with the value "One Button Login" and "Service Description" with the value "IP Phone Agent Login Service". Below that is the "Service URL*" field with the value "http://192.168.252.44:6293/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentLogin.jsp". The "Service Parameter Information" section has a "Parameters" label and a large empty text area. To the right of this area are three buttons: "New", "Edit", and "Delete". A red arrow points to the "New" button.

9. 提供されるフィールドでこの情報を入力して下さい:パラメーター名フィールドで **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 Description 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ったら、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 : 設定 Cisco IP 電話サービスパラメータ

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行に表示されます。終わられたとき、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](#) に類似したに検知します。 [図 6](#) : Cisco IP 電話サービス設定

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 Edit Delete
ID	
Pwd	

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: 電話番号は、エージェントを取付けるために電話をかけます。

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 : \[Phone Configuration\] \(電話機の設定 \)](#)

Phone Configuration

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

Directory Numbers Phone: SEP0002B9AFC970 (Auto 1312)

Base Phone

Line 1 - 1312

Line 2 - Add new DN

Registration: Unknown
 IP Address:

Status: Ready

[Copy](#) [Update](#) [Delete](#) [Reset Phone](#)

Phone Configuration (Model = Cisco 7960)

Device Information

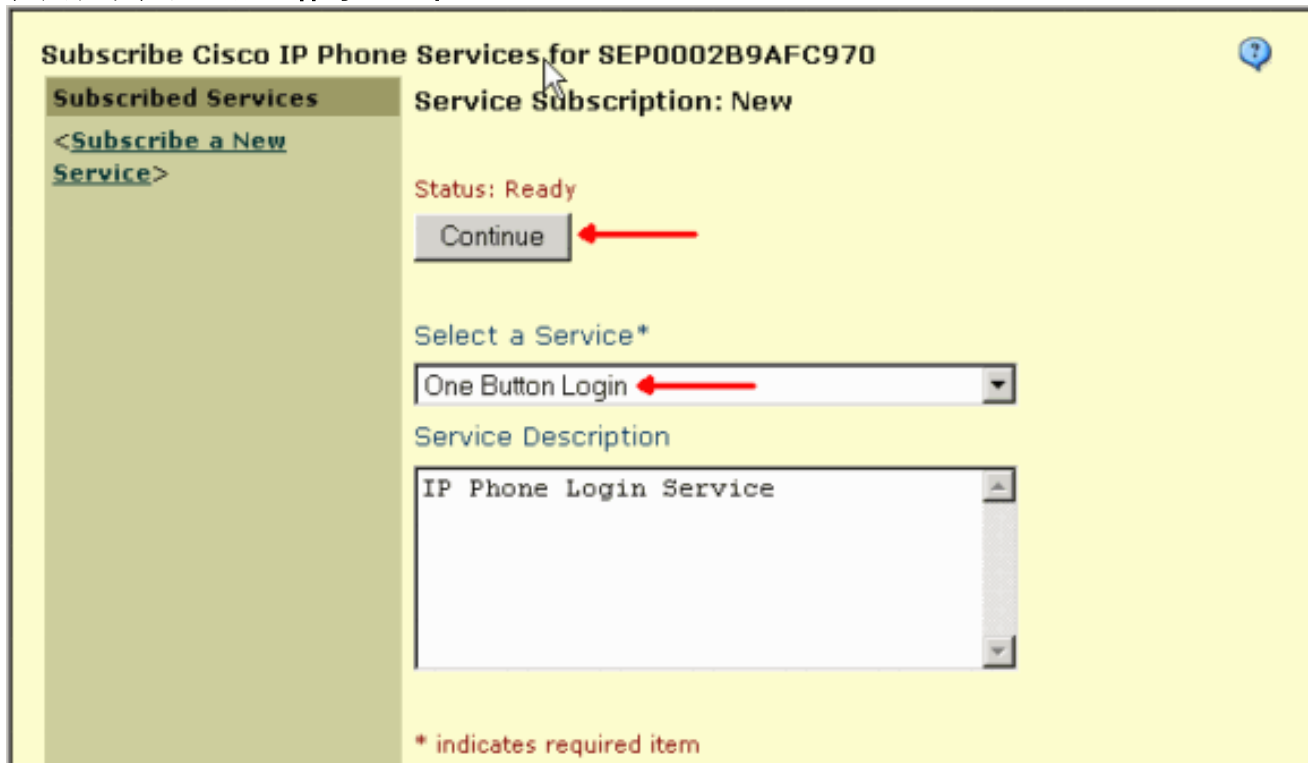
MAC Address* 0002B9AFC970

Description Auto 1312

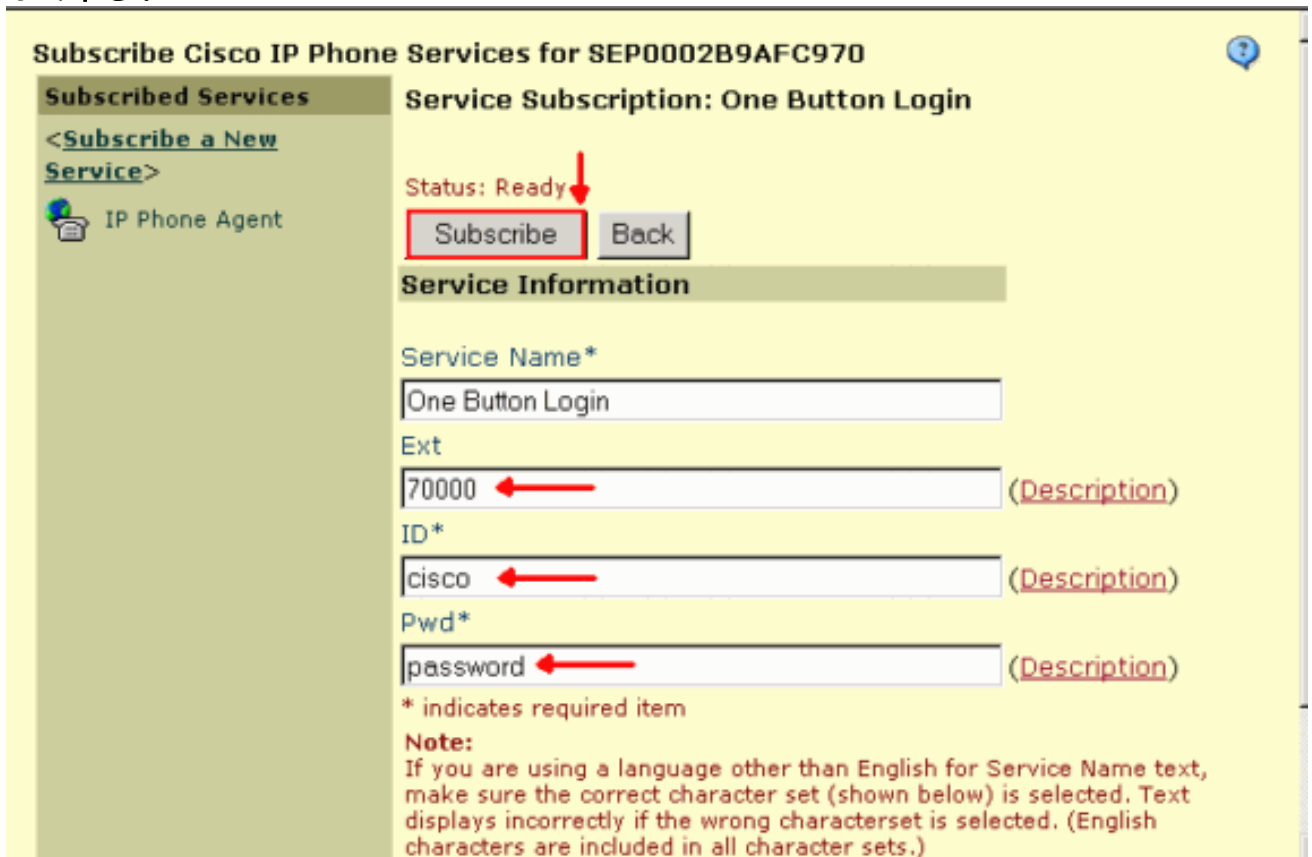
Device Pool* Default [\(View details\)](#)

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



15. 選り抜きのドロップダウン リストから 1 つのボタン ログイン 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



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 デスクトップ製品スイート 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 電話エージェント 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 をエージェントに電話をかけるために使用するよう 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 電話で『Services』 をクリックして下さい。ザ・ワン ボタン ログイン サービス オプションおよび規則的な IP 電話エージェント サービス オプションは利用可能であるはずでず。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 ログインおよび規則的な IP 電話エージェント 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. プロシージャが最初のエージェントによって確認されたら、1 ボタン ログインおよび規則的な 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 電話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 ログインのための ID および Pwd パラメータを変更できます。拡張 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但し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拡張 モビリティ電話です。エージェントが拡張 モビリティに記録した後だけ 1 ボタン ログインおよび規則的な IP 電話エージェント 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 ログイ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 ログイン 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。

解決するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. 規則的な IP 電話エージェント サービスのログインするために利用によるクロスチェック。それが失敗した場合、問題は 1 ボタン ログインがどのようにと設定されるかありません。[Cisco デスクトップ製品スイート 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 電話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. 提供ログインがなぜで失敗したか情報をできるデバッグ ファイル/IPPA サービス ログをチェックして下さい。

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 Statistics 画面のような IP 電話エージェント画面に、到達するのに規則的な IP 電話エージェント サービスを利用する必要があります。

関連情報

- [Cisco デスクトップ製品スイート インストール ガイド](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)