

# Functie voor verlengen en aansluiten op UCCX

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Configureren](#)

[Configuraties](#)

[Verifiëren](#)

[Problemen oplossen](#)

[Gerelateerde informatie](#)

## Inleiding

Dit document beschrijft hoe u de functies Extend en Connect voor Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) kunt configureren.

Met de functie Extend en Connect kunnen Unified Contact Center Express agents en supervisors vanaf een externe locatie werken met elk apparaat. Deze optie geeft de gebruiker (agent of supervisor) de flexibiliteit om te antwoorden of te bellen met apparaten die op PSTN of op mobiele of andere PBX-netwerken zijn aangesloten.

Uitbreidt en sluit functies door gebruik te maken van CTI-afstandsapparaat en persistente verbindingfuncties van Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- Cisco Jabber
- Cisco Unified Contact Center Express

### Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) 12.5
- Cisco Jabber 12.5.1
- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 12.5(1)

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een

opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

## Configureren

### Configuraties

Stap 1. Maak een eindgebruiker met deze parameters.

1. Mobiliteit inschakelen.
2. Voeg deze rollen toe aan de Groep van de Toegangscontrole:

- Standaard CCM-eindgebruikers
- Standaard CTI-enabled

The screenshot displays the 'End User Configuration' interface. At the top, there is a header bar with the title 'End User Configuration' and three action buttons: 'Save' (floppy disk icon), 'Delete' (red X icon), and 'Add New' (blue plus icon). Below the header, the 'Status' section shows an information icon and the text 'Status: Ready'. The 'User Information' section contains fields for 'User Status' (set to 'Enabled Local User') and 'User ID\*' (set to 'remoteuser'). The 'Permissions Information' section features a list of groups: 'Standard CCM End Users' and 'Standard CTI Enabled'. To the right of this list are two buttons: 'Add to Access Control Group' and 'Remove from Access Control Group'. A 'View Details' link is located at the bottom right of the permissions section.

Stap 2. Maak een Cisco Unified Client Services Framework (CSF)-apparaat.

1. Koppel het apparaat aan de eindgebruiker die in Stap 1 is gemaakt.
2. Associeer de lijn aan dezelfde eindgebruiker.

**Phone Configuration**

Save Delete Copy Reset Apply Config Add New

Modify Button Items

- 1 Line [1] - 1400 (no partition)
- 2 Line [2] - Add a new DN
- 3 Line [3] - Add a new DN
- 4 Line [4] - Add a new DN
- 5 Line [5] - Add a new DN
- 6 Line [6] - Add a new DN
- 7 Line [7] - Add a new DN
- 8 Line [8] - Add a new DN

**Product Type:** Cisco Unified Client Services Framework  
**Device Protocol:** SIP

**Real-time Device Status**

**Registration:** Unknown  
**IPv4 Address:** None

**Device Information**

- Device is Active
- Device is trusted

Device Name\* csfdevice1

Description

Device Pool\* g711New

Common Device Configuration < None >

Phone Button Template\* Standard Client Services Framework

Common Phone Profile\* Standard Common Phone Profile

Calling Search Space < None >

AAR Calling Search Space < None >

Media Resource Group List < None >

User Hold MOH Audio Source < None >

Network Hold MOH Audio Source < None >

Location\* Hub\_None

AAR Group < None >

User Locale < None >

Network Locale < None >

Built In Bridge\* Default

Device Mobility Mode\* Default

Owner  User  Anonymous (Public/Shared Space)

Owner User ID\* remoteuser

**Users Associated with Line**

	Full Name	User ID
<input checked="" type="checkbox"/>	remoteuser,	remoteuser

Associate End Users Select All Clear All Delete Selected

Stap 3. Maak een CTI-afstandsapparaat.

1. Selecteer de eindgebruiker die in Stap 1 is gemaakt.
2. Voeg de lijn toe. Associeer de lijn met de eindgebruiker die in Stap 1 is gemaakt.
3. Op de pagina van de configuratie van het CTI-afstandsapparaat. Klik op **Voeg een nieuwe afstandsbestemming toe** onder **Associated Remote Destination**.
4. Om de afstandsbestemming met Cisco Jabber-clients te kunnen gebruiken, moet u de doelnaam als *JabberRD* configureren.
5. Voer in het venster **Configuration voor de afstandsbediening** het externe nummer in voor de gebruiker in het veld **Destination**.

Bijvoorbeeld, het externe nummer is het mobiele nummer van de Agent met de Voorvoegsel van het Patroon van de Route.

Het veld **Uitvouwen en Verbonden inschakelen** is standaard ingeschakeld.

### Phone Configuration

Save Delete Copy Reset Apply Config Add New

**Association**

- 1 Line [1] - 1401 (no partition)
- 2 Line [2] - Add a new DN

**Phone Type**

Product Type: CTI Remote Device

**Real-time Device Status**

Registration: Registered with Cisco Unified Communications Manager 10.106.104.220  
IPv4 Address:

**Device Information**

- Device is Active
- Device is not trusted
- Active Remote Destination: none
- Owner User ID\*: remoteuser
- Device Name\*: CTIRDremoteuser

### Directory Number Configuration

Save Delete Reset Apply Config Add New

**Status**

Status: Ready

**Directory Number Information**

Directory Number\*: 1401  Urgent Priority

**Users Associated with Line**

	Full Name	
<input checked="" type="checkbox"/>	remoteuser,	remoteuser

Associate End Users Select All Clear All Delete Selected

**Remote Destination Configuration**

Save Delete Copy Add New

Status: Ready

Line	Line Association
Line [1] - 1401 (no partition)	<input checked="" type="checkbox"/>

**Remote Destination Information**

Name: JabberRD

Destination\*: 92401

Mobility User ID\*: remoteuser

Enable Unified Mobility features

Remote Destination Profile\*: -- Not Selected --

Single Number Reach Voicemail Policy\*: Use System Default

Enable Single Number Reach  
Ring this phone and my business phone at the same time when my business line(s) is dialed.

Enable Move to Mobile  
If this is a mobile phone, transfer active calls to this phone when the mobility button on your Cisco IP Phone is pressed.

Enable Extend and Connect  
Allow this phone to be controlled by CTI applications (e.g. Jabber)

CTI Remote Device\*: CTIRDremoteuser

Stap 4. Ga naar de eindgebruiker, ingesteld in Stap 1.

1. Associeer zowel het CSF- als CTI-afstandsapparaat.
2. Selecteer de Primaire en IPCC-uitbreiding. IPCC Extension is de DNA van het CTI-afstandsapparaat.

**Device Information**

Controlled Devices

CTIRDremoteuser  
csfdevice1

**Directory Number Associations**

Primary Extension: 1400

IPCC Extension: 1401

Stap 5. Navigeer naar de Rmcm-toepassingsgebruiker. Associatie, associeer het CTI afstandsapparaat.

Stap 6. Configuratie in CX.

1. Als u een aanhoudende verbinding of gesprek via de Call-modus wilt selecteren, navigeer dan onder de CCX-beheerpagina naar **System > System-parameters > Persistente verbinding**.

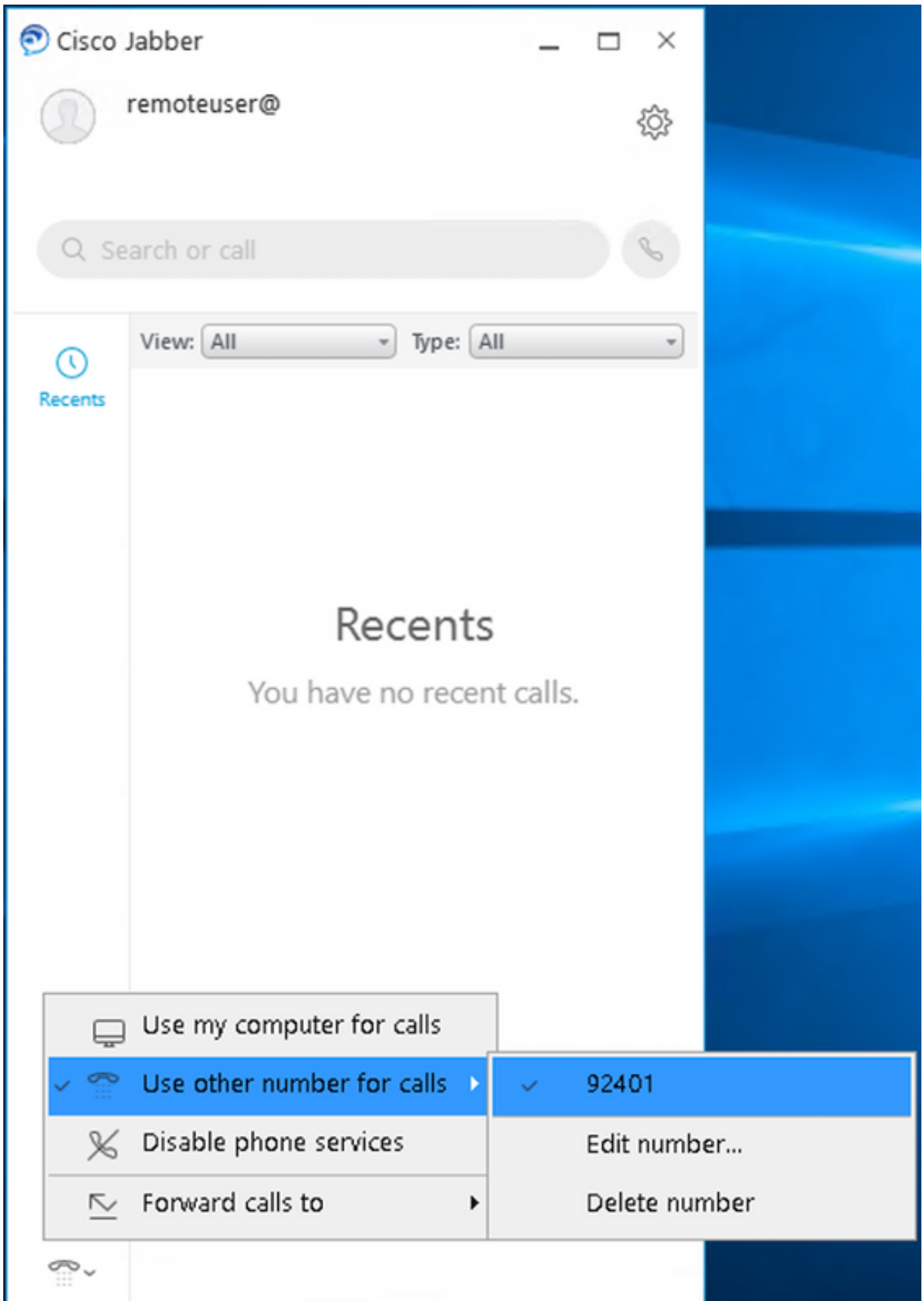
Als u uitschakelt, schakelt u deze standaard in om te bellen. Raadpleeg de UCCX-ontwerphandleiding om het verschil tussen persistente en aanroep-modus te begrijpen.

2. Configureer de bron voor de vereiste vaardigheden, hulpbrongroep, team en dergelijke.

## Verifiëren

Stap 1. Meld u aan bij Jabber-apparaat met behulp van de manier waarop de eindgebruiker in Stap 1 is ingesteld.

In **Gebruik ander aantal oproepen**, selecteer het externe nummer dat voor afstandsbediening is ingesteld, zoals in deze afbeelding wordt weergegeven.



Stap 2. Controleer dat het CTI Remote-apparaat geregistreerd en extern nummer laat zien als

## Active Remote-doelnummer.

### Phone Configuration

Save Delete Copy Reset Apply Config Add New

Status: Ready

#### Association

- Line [1] - 1401 (no partition)
- Line [2] - Add a new DN

#### Phone Type

Product Type: CTI Remote Device

#### Real-time Device Status

Registration: Registered with Cisco Unified Communications Manager 10.106.104.220  
IPv4 Address:

#### Device Information

Device is Active  
 Device is not trusted

Active Remote Destination: 92401

Owner User ID\*: remoteuser

Device Name\*: CTIRDremoteuser

Description:

Device Pool\*: g711New [View Details](#)

Calling Search Space: < None >

User Hold MOH Audio Source: < None >

Network Hold MOH Audio Source: < None >

Location\*: Hub\_None

User Locale: < None >

Network Locale: < None >

Mobility User ID: remoteuser

Ignore Presentation Indicators (Internal calls only)

#### Number Presentation Transformation

##### Caller ID For Calls From This Phone

Calling Party Transformation CSS: < None >

Use Device Pool Calling Party Transformation CSS (Caller ID For Calls From This Phone)

##### Remote Number

Calling Party Transformation CSS: < None >

Use Device Pool Calling Party Transformation CSS (Device Mobility Related Information)

#### Protocol Specific Information

BLF Presence Group\*: Standard Presence group

SUBSCRIBE Calling Search Space: < None >

Rerouting Calling Search Space: < None >

#### Associated Remote Destinations

Route calls to all remote destinations when client is not connected

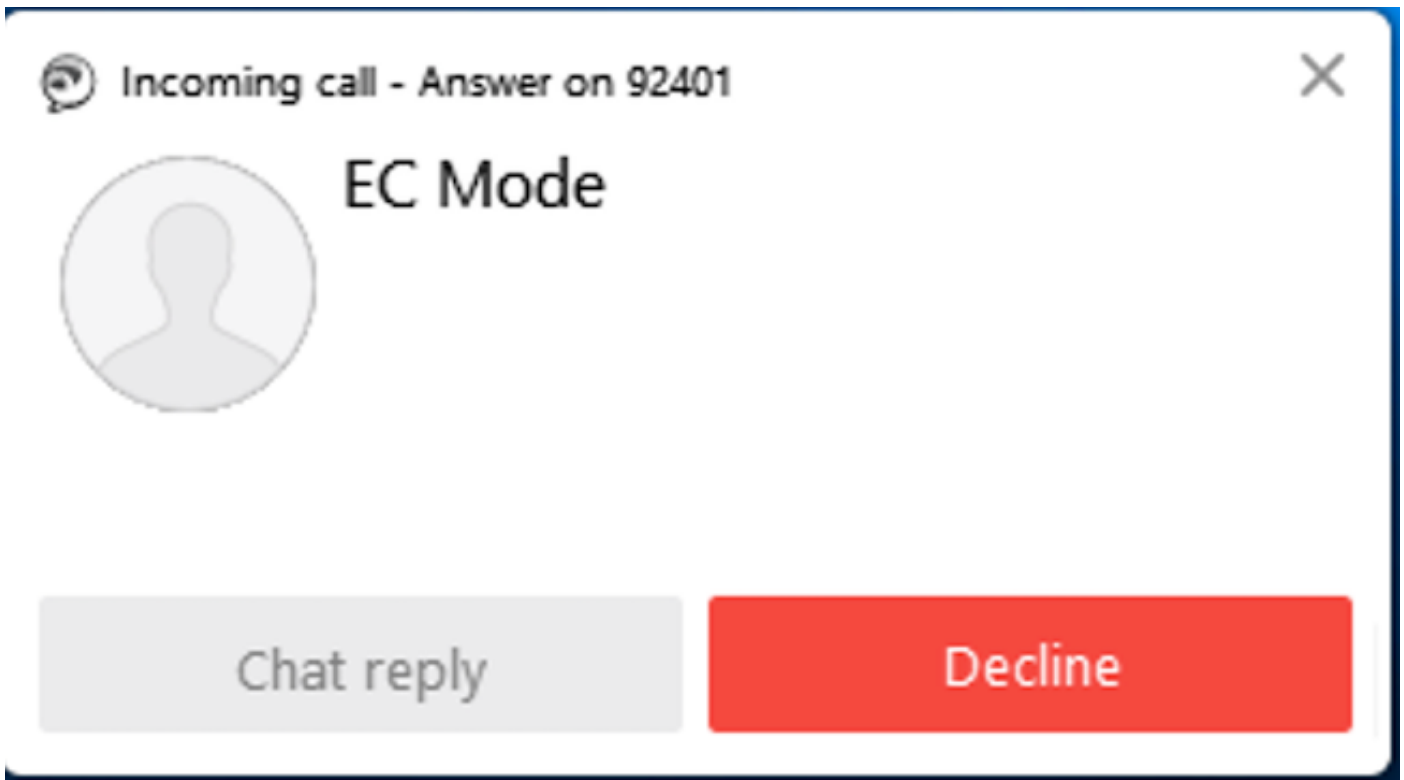
Name	Destination
JabberRD	92401
<a href="#">Add a New Remote Destination</a>	

Stap 3. De procedure om de Cisco Finse Desktop Login te schakelen om de functie in de persistente modus uit te breiden en aan te sluiten is hieronder beschreven

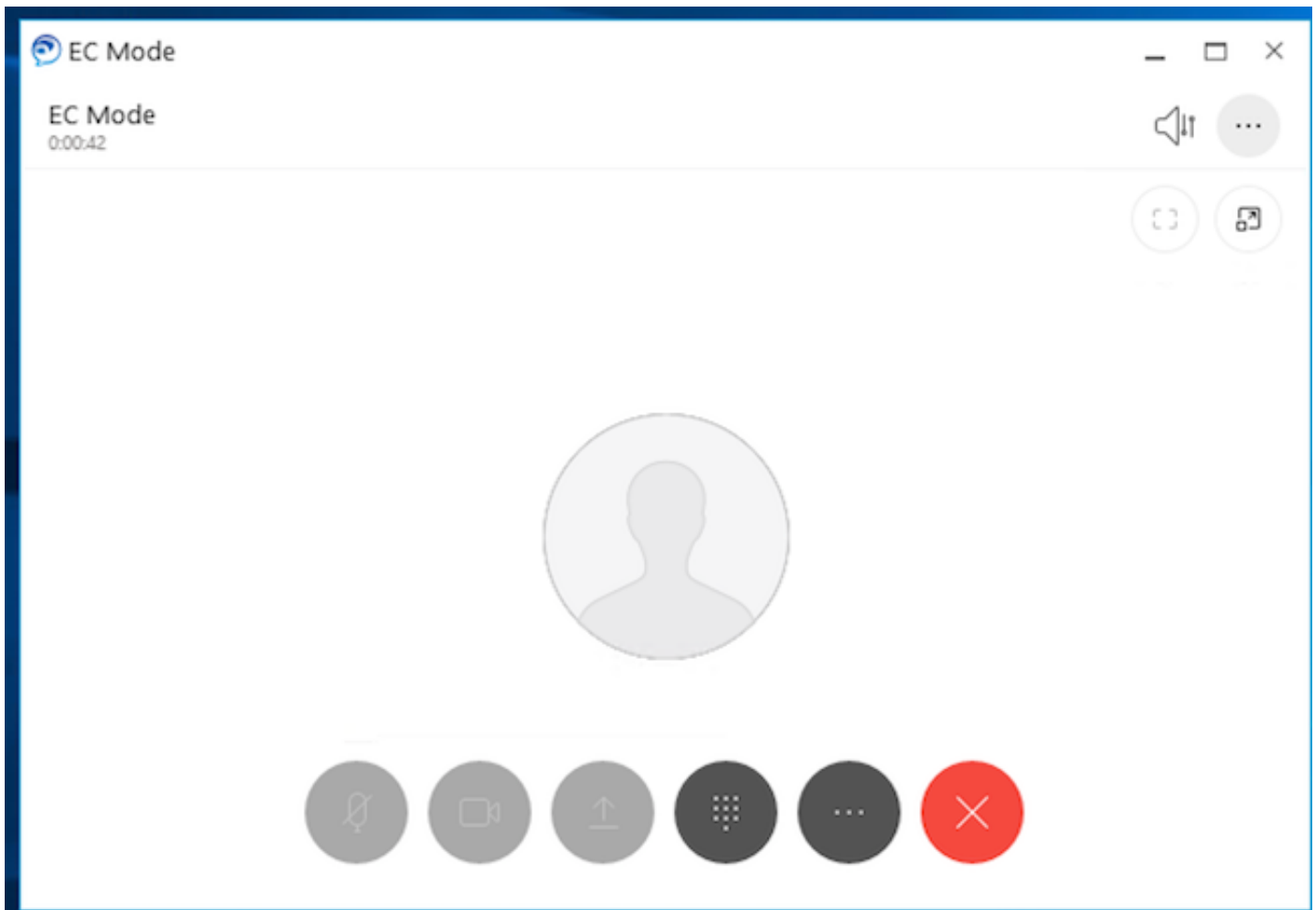


1. Meld u aan bij Cisco Finse Desktop met behulp van aanmeldingsgegevens voor de eindgebruiker die in Stap 1 en CTI RD is gemaakt.
2. Controleer dat Extern nummer voor de CTI RD het gesprek krijgt wanneer u op de inlogknop op finesse klikt.
3. Tegelijkertijd toont Jabber Devices "EC-modus" met een indicatie dat inkomende oproep op het externe nummer is.

Opmerking: In Call By Call Mode krijgt het externe nummer deze oproep niet tijdens de inlognaam van de agent.



4. Jabber geeft de EC-modus weer na de oproep die op het externe apparaat is beantwoord.



5. Wijzig de status in Klaar in het Cisco Finse Desktop. Controleer dat kan antwoorden op oproepen via Cisco Finse Desktop.

## Problemen oplossen

Er is momenteel geen specifieke troubleshooting-informatie beschikbaar voor deze configuratie.

## Gerelateerde informatie

- [Home Agent met Extend en verbonden](#) in Solution Design Guide voor Cisco Unified Contact Center Express.
- [Sluit en sluit](#) aan op Cisco Unified Contact Center Express Management en Operations Guide
- [Sluit en sluit](#) aan in de Functie Configuration Guide voor Cisco Unified Communications Manager.