

# Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Background](#)

[Procedimento](#)

[Troubleshooting](#)

[Problema 1](#)

[Problema 2](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introdução](#)

Este documento explica o procedimento que permite a Agentes Telefônicos IP iniciarem sessão sem uma solicitação de nome de usuário, senha e ramal em um ambiente do Cisco Unified Contact Center (UCC) Express ou Enterprise.

## [Pré-requisitos](#)

### [Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Customer Response Solutions (CRS) ICD ou Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM) Enterprise
- Administração do CallManager

### [Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco CallManager 4.1, 4.2, 4.3, 5.0 e 6.0 **Nota:** Um botão de login não suportado em nenhuma versão do Cisco CallManager Express (CME).
- Cisco CRS 4.0(5), 4.5(2) e 5.0(1) ou Cisco ICM 7.2(1)

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

### [Convenções](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

## Background

Quando Agentes Telefônicos IP iniciarem sessão em seu respectivo telefone, o nome de usuário, a senha e o ramal deverão ser inseridos manualmente. Isso permite aos administradores do CallManager mapearem os parâmetros para um determinado telefone IP para que o agente jamais seja obrigado a inserir os parâmetros. Um botão de login pode ser utilizado com a mobilidade de ramal.

Existem alguns [aspectos](#) que o administrador deve considerar antes de implementar essa solução:

- **Segurança?** Qualquer um com acesso físico ao telefone IP pode entrar como o agente na pergunta. Isso pode ou não ser uma preocupação para o administrador individual.
- **Movimentos/mudanças?** Quando o agente muda a senha, ou se o agente se move para um telefone diferente, o administrador do CallManager deve atualizar os parâmetros para refletir a mudança. Por isso, qualquer movimentação e alteração nos agentes deve ser coordenada com o administrador do CallManager.

## Procedimento

Ao configurar o Serviço Telefone IP para permitir a Agentes de Telefone IP iniciarem sessão, use esta URL, conforme observado no [Guia de Instalação da Suíte de Produtos Cisco Desktop](#). Veja a seção Instalação de Aplicativos Desktop > Configuração de Telefones IP do Cisco CallManager para Funcionarem com Agentes de Telefone IP desse guia.

xxx.xxx.xxx.xxx representa o endereço IP da máquina onde o Cisco Desktop Service está carregado e yyyy é 6293 para UCC Express e 8088 para UCC Enterprise.

Quando um agente de Telefone IP escolhe esse serviço, o CallManager fornece um prompt para a ID do agente, a senha e o ramal. Adicione um Serviço de Telefone IP apenas para um login de botão com uma URL um pouco diferente (<http://xxx.xxx.xxx.xx:yyyy/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentLogin.jsp>) e adicione parâmetros para ID, senha e ramal para implementar esse procedimento. Como você deseja configurar dois Serviços de Telefone IP, se um agente tiver um problema usando o botão de serviço de login (ou seja, porque a senha foi alterada), ainda assim o agente terá o serviço de Agente do Telefone IP para usar. Observe que um botão de serviço de login só deve ser usado no login inicial. Como o agente está ativado na tela do que não é do Agente de Telefone IP, o serviço do Agente de Telefone IP regular deve ser utilizado para retornar à tela Skill Statistics e a outras telas do Agente de Telefone IP. Quando o Serviço de Telefone IP for adicionado a cada telefone do agente, especifique os valores desses parâmetros. O procedimento nesta seção pressupõe que você esteja criando um botão adicional de login do Agente de Telefone IP no Serviço de Telefone IP desde o começo. Se um botão de login do Serviço do Agente de Telefone IP já tiver sido criado, pule para o passo 12.

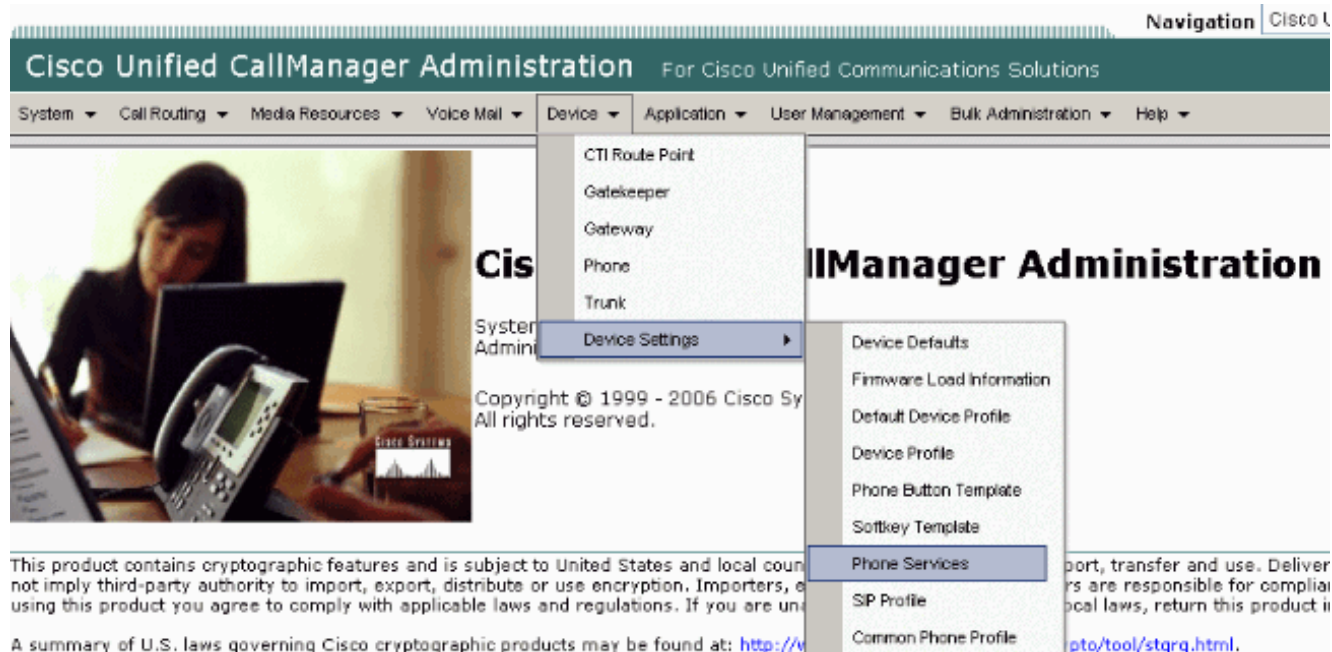
1. Para CallManager anterior ao 5.0, na Administração do CallManager, escolha **Feature > Cisco IP Phone Services**, conforme mostrado na [Figura 1A](#). **Figura 1A: Administração do**



Cisco CallManager 4.1

Para o CallManager 5.0 e versões

posteriores, na Administração do CallManager, escolha **Device > Device Settings > Phone Services**, conforme mostrado na [Figura 1B](#).**Figura 1B: Administração do Cisco CallManager 5.0**



A janela Find and List IP Phone Service aparece.**Nota:** Os screenshots nas próximas etapas talvez apareçam de maneira diferente entre as versões do CallManager. Consulte sua Documentação do Produto.

2. Clique em **Add a New IP Phone Service**, conforme mostrado na [Figura 2](#).**Figura 2: Find and List IP Phone Services**



A janela Cisco IP Phone Services Configuration.

3. No campo Service Name, insira um nome apropriado ao site, conforme mostrado na [Figura 3](#).
4. Insira uma Descrição do Serviço, conforme mostrado na [Figura 3](#).
5. No campo Service URL, insira **http://xxx.xxx.xxx.xx:yyyy/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentLogin.jsp**, em que xxx.xxx.xxx.xxx é o endereço IP do servidor do Cisco Agent Desktop e yyyy é 6293 para UCC Express e

8088 para UCC Enterprise. Essa é praticamente a mesma URL descrita no [Guia de Instalação da Suíte de Produtos Cisco Desktop](#). A diferença é a última porção da URL. Para esse procedimento, aponte para **IPAgentLogin.jsp** em vez de **IPAgentInitial.jsp**. **Figura 3: Cisco IP Phone Services Configuration**

The screenshot shows the Cisco CallManager Administration web interface. At the top, there is a navigation menu with links: System, Route Plan, Service, Feature, Device, User, Application, and Help. Below the menu is a header with 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 two links: "Add a New IP Phone Service" and "Back to Find/List IP Phone Services". The main content area shows the configuration for a service named "NewNew". The status is "Ready". There is an "Insert" button with a red arrow pointing to it. Below this is a "Service Information" section with a table-like structure. The first row has "Service Name\*" and "Service Description". The second row has "One Button Login" and "IP Phone Agent Login Service". The third row has "Service URL\*" and "http://192.168.252.44:6293/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentLogin.jsp".

6. Clique em **Insert**. A página Cisco IP Phone Services Configuration é atualizada com as novas informações.
7. Crie parâmetros para **Ext**, **Pwd** e **ID**, que representam o ramal do agente, a senha e a ID de login, respectivamente.
8. Clique em **New**, conforme mostrado na [Figura 4](#). **Figura 4: Cisco IP Phone Services Configuration**

The screenshot shows the Cisco CallManager Administration web interface. At the top, there is a navigation menu with links: System, Route Plan, Service, Feature, Device, User, Application, and Help. Below the menu is a header with 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 shows the configuration for a service named "One Button Login (IP Phone Agent Login Service)". The status is "Insert completed". There are three buttons: "Update", "Delete", and "Update Subscriptions". Below this is a "Service Information" section with a table-like structure. The first row has "Service Name\*" and "Service Description". The second row has "One Button Login" and "IP Phone Agent Login Service". The third row has "Service URL\*" and "http://192.168.252.44:6293/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentLogin.jsp". Below this is a "Service Parameter Information" section with a "Parameters" label and a large empty text area. To the right of the text area are three buttons: "New", "Edit", and "Delete". A red arrow points to the "New" button.

9. Insira essas informações nos campos fornecidos: Insira **Ext** no campo Parameter Name. Insira **Ext** no campo Parameter Display Name. Insira uma descrição lógica, como **Ramal do Agente**, para o campo Parameter Description. Deixe o campo Default Value em branco. Marque a caixa de seleção **Parameter is Required**. **Nota:** Para o parâmetro Pwd, se uma senha não for obrigatória para todos os agentes, não marque essa caixa de seleção. Clique em **Insert and Close**, conforme mostrado na [Figura 5](#). **Figura 5: Configurar Parâmetro de Serviço do Telefone IP da Cisco**

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

Status: Ready

Insert    Insert and Close ←

**Service Parameter Information**

Parameter Name\*  
Ext ←

Parameter Display Name\*  
Ext ←

Default Value

Parameter Description\*  
ICD Extension ←

Parameter is Required ←  
 Parameter is a Password (mask contents)

\* indicates required item

10. Repita as etapas 8 e 9 para inserir esses dois parâmetros restantes: Use este valor para o parâmetro Pwd: Use este valor para o parâmetro ID. **Nota:** Esses valores são exibidos em várias linhas por conta das limitações de espaço. Quando terminar, as seções Service Information e Service Parameter Information serão semelhantes à [Figura 6](#). **Figura 6: Cisco**

System   Route Plan   Service   Feature   Device   User   Application   Help

**Cisco CallManager Administration** Cisco Systems  
For Cisco IP Telephony Solutions

**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/pphone/jsp/sciphonexml/IPAgentLogin.jsp

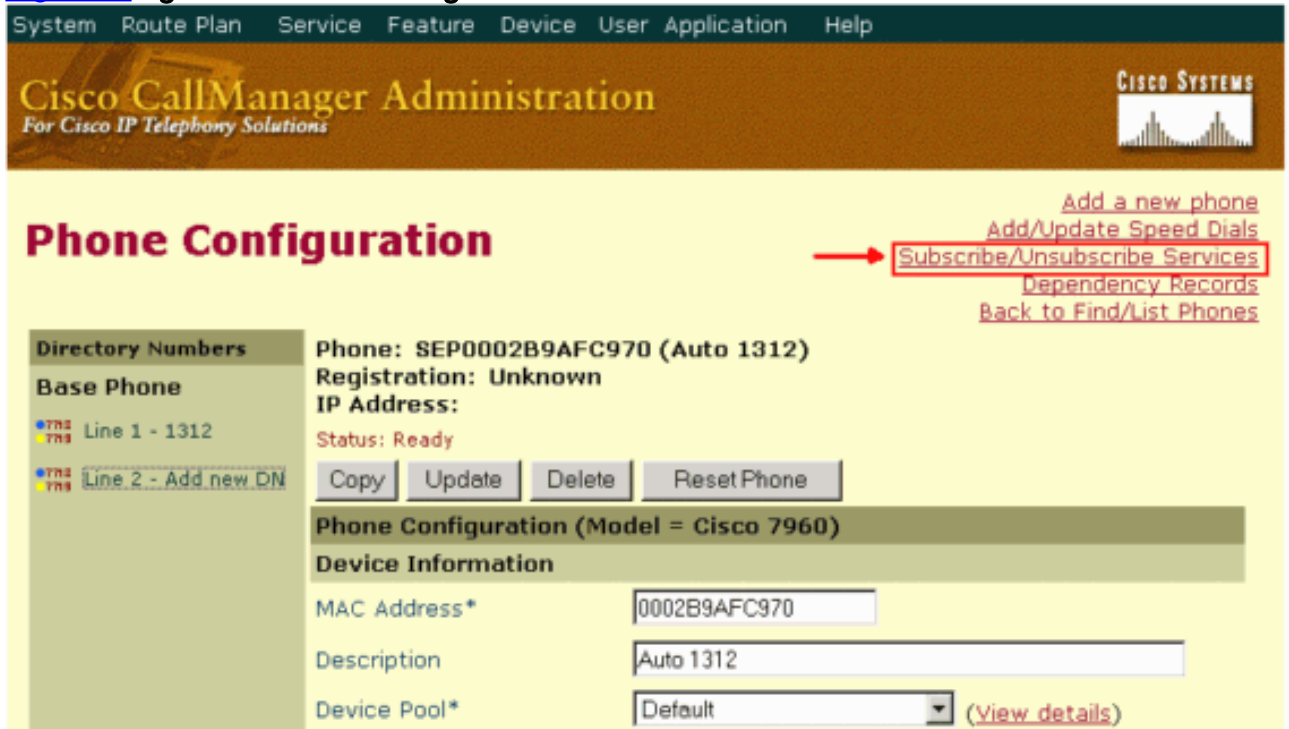
**Service Parameter Information**

Parameters

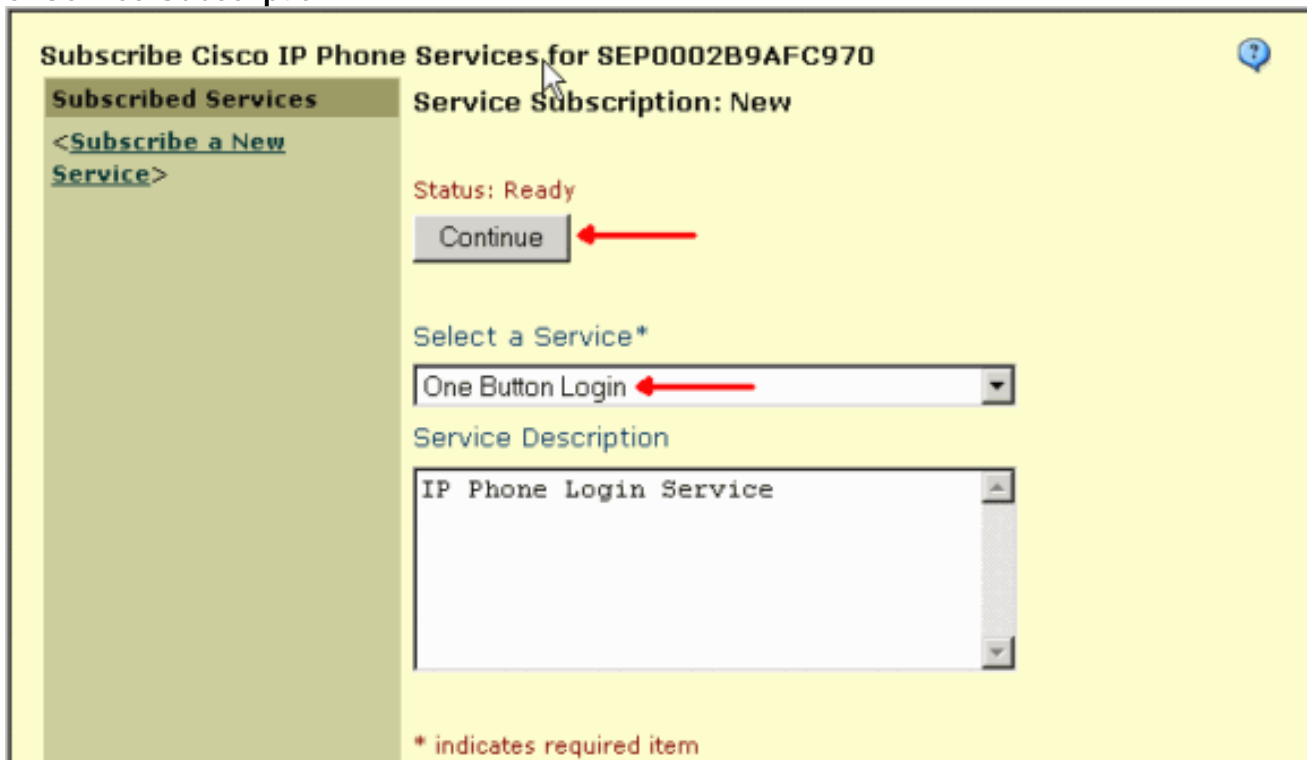
Parameters	New	Edit	Delete
Ext ←			
ID			
Pwd			

IP Phone Services Configuration

11. Clique em **Update** para aplicar este serviço aos telefones IP do agente.
12. Na Administração do CallManager, escolha **Device > Phones** e use os critérios de pesquisa, por exemplo: Directory Number, para localizar os telefones de agente.
13. Selecione o telefone para chegar à página Phone Configuration, conforme mostrado na [Figura 7](#). **Figura 7: Phone Configuration**



14. Clique em **Subscribe/Unsubscribe Services** no canto superior direito, conforme mostrado na [Figura 7](#). A janela Service Subscription aparece, conforme mostrado na [Figura 8](#). **Figura 8: Service Subscription**



15. Escolha o serviço **One Button Login** na lista suspensa do campo Select a Service.
16. Clique em **Continuar**. A Assinatura do Serviço -- A janela Subscribe aparece, conforme

mostrado na [Figura 9](#). **Figura 9: Service Subscription -- Subscreeva**



17. Insira o ramal no campo Ext, a ID de agente no campo ID e a senha no campo Pwd.
18. Clique em **Assinar**. Assine o serviço Agente de Telefone IP conforme a documentação no [Guia de Instalação da Suíte de Produtos Cisco Desktop](#). Consulte a seção Instalação de Aplicativos Desktop > Configuração de Telefones IP do Cisco CallManager para Funcionarem com Agentes de Telefone IP > Atribuição do Serviço de Telefone IP a Telefones do Agente IP desse guia.
19. Clique em **Services** no telefone IP. A opção de serviço One Button Login e as opções de serviço regulares IP Phone Agent devem estar disponíveis. Se não estiverem, redefina o telefone.
20. Escolha os serviços regulares **One Button Login** e IP Phone Agent e teste o login para certificar-se de que tudo esteja funcionando corretamente.
21. Depois que o procedimento for verificado com o primeiro agente, repita etapas 12 e 20 para cada um dos agentes do centro de contato para conceder acesso a One Button Login e ao regular IP Phone Service. Se um novo agente precisar trabalhar nessa estação posteriormente, o agente poderá usar o método padrão (insira UserID, Password e Extension sempre que o agente iniciar sessão) para iniciar sessão no IP Phone Agent ou o administrador do CallManager pode trocar os parâmetros ID e Pwd de One Button Login do telefone de acordo com o novo agente. Para agentes de mobilidade de ramal, as etapas são as mesmas para agentes regulares, exceto pelos telefones de mobilidade de ramal assinantes dos serviços, e não pelos telefones físicos. O botão de login e os serviços de IP Phone Agent regulares só estarão disponíveis depois do agente iniciar sessão na mobilidade de ramal.

## Troubleshooting

Esta seção descreve os problemas comuns encontrados quando você utiliza um login de um botão e fornece informações sobre como resolver os problemas.

### Problema 1

O agente é incapaz de iniciar sessão e recebe uma mensagem de erro quando o serviço de login de um botão é utilizado.

Complete estas etapas para resolver problemas:

1. Verifique usando um serviço regular IP Phone Agent para iniciar sessão. Se houver falha, o problema não será com a forma como o login de um botão está configurado. Consulte [Informações de Serviço da Suíte de Produtos Cisco Desktop](#). Consulte a seção Troubleshooting > Problemas do Agente de Telefone IP desse guia.
2. Certifique-se de que a URL seja válida. Verifique se o endereço IP e a porta estão corretos e utilize IPAgentLogin.jsp.
3. Certifique-se de que todos os três parâmetros (ID, Ext e Pwd) estejam especificados. **Nota:** Todos diferenciam maiúsculas de minúsculas.
4. Verifique o dispositivo utilizado pelo agente para certificar-se de que a ID, a senha e o ramal corretos sejam inseridos nos campos do parâmetro apropriado. Reinsira-os para ter certeza.
5. Verifique os arquivos de log/debugação do serviço IPPA que podem fornecer informações sobre por que houve falha no login.

## Problema 2

O agente recebe uma tela de erro quando o serviço de login de um botão é selecionado quando já está logado.

O serviço de login de um botão só pode ser utilizado para agentes que ainda não estejam logados e não estejam em uma chamada. Se o agente já estiver logado, ele deverá utilizar o serviço regular IP Phone Agent para chegar às telas do IP Phone Agent, como a tela Skill Statistics.

## Informações Relacionadas

- [Guia de Instalação da Suíte de Produtos Cisco Desktop](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)