

Configurar um “um início de uma sessão do botão” para agentes do telefone IP

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 pessoa com acesso físico ao telefone IP pode iniciar sessão como o agente em questão. Isso pode ou não ser uma preocupação para o administrador individual.
- **Movimentações/trocas** — Quando o agente trocar a senha, ou se ele se mover para um telefone diferente, o administrador do CallManager deverá atualizar os parâmetros para refletir a alteração. 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.

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

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**
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**
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**
10. Repita as etapas 8 e 9 para inserir esses dois parâmetros restantes: Use este valor para o parâmetro Pwd: 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") Use este valor para o parâmetro ID: Parameter Name: ID
Parameter Display Name: ID
Default Value: (Leave blank)
Parameter Description: (Enter a logical description, such as "Agent 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 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](#)