

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Device Target](#)

[Настройте адресата устройства](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает использование Адресата устройства для настройки положения агента в Cisco IP Contact Center (IPCC) вместо ранее используемой конфигурации Периферийного целевого объекта.

Предварительные условия

Требования

Читатели данного документа должны обладать знаниями по следующим темам:

- Как устранить неполадки и поддержать Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Периферийный шлюз (PG)

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco ICM версии 4.6.2 и более поздних

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Технические рекомендации Cisco. Условные обозначения.](#)

Device Target

Используйте "Адресата устройства", а не "Периферийный целевой объект", в IPCC. Понятие Периферийных целевых объектов не относится к набору IPCC.

В традиционных развертываниях Cisco ICM на основе Legacy-ACD, используют периферийные целевые объекты, чтобы соединить агентов с расширениями. В IPCC, однако, используется цель вызываемого устройства параметра. Это вызвано тем, что ICM служит Устройством автоматического распределения вызовов (ACD) в конфигурации IPCC, таким образом, вы фактически устанавливаете настройки телефонов (устройства), к которым привязаны агенты.

Системы IPCC не отправляют вызовы периферийному целевому объекту. Вместо этого необходимо определить адресата устройства для агента. Для Программного обеспечения ICM для отправки вызовов устройству телефонии IPCC Программное обеспечение ICM требует, чтобы устройство было настроено как Адресат устройства в базе данных ICM. Программное обеспечение ICM использует адресата устройства для определения местоположения метки, которая направляет вызов агенту IPCC.

Агент динамически соотносится с целевым устройством в момент входа агента на периферийное устройство. Запрос на регистрацию агента определяет целевое устройство или устройства, связанные с агентом.

В структуре ICM адресаты устройства непосредственно не привязаны к отдельному периферийному устройству. Это отличается от традиционной конфигурации ACD, в которой устройства обычно связаны с конкретными оконечными устройствами. Вместо этого устройства назначения динамически ассоциируются с периферийным оборудованием в ходе подключения агента. Ассоциация между агентом и адресатом устройства длится, пока агент не выходит из периферийного устройства.

Примечание: Никакая ассоциация не сделана между агентом и телефоном, пока агент не входит, в этот момент агент и телефон (адресат устройства) связаны.

[Настройте адресата устройства](#)

Адресат устройства должен быть настроен для каждого независимо адресуемого устройства телефонии. Используйте Проводник Адресата устройства в Менеджере Конфигурации ICM для настройки адресата устройства.

Выполните следующие действия:

1. Выберите **Tools> Explorer Tools> Device Target Explorer**. Окно проводника Адресата устройства отображено.
2. Нажмите **Retrieve**.
3. Нажмите **Add Адресата устройства**. Вкладка Device Target отображена.
4. Введите соответствующие значения для этих полей:**Name?** Введите название предприятия для цели. Это название должно быть уникальным среди всех адресатов устройства на предприятии.**Глобальный адрес?** Введите глобальный адрес для устройства. Это должно быть установлено в значение, которое уникально от всех других адресатов устройства на предприятии. Cisco рекомендует вам использовать то же значение, введенное в поле Enterprise Name.**Параметры конфигурации?** Используйте это поле для ввода любой определенной конфигурации, такой как: `/devtype CiscoPhone/dn` (полный phonenumber) / расширение

(расширение)**Описание?** Введите описание устройства. Это - необязательное поле, используемое для предоставления дополнительных сведений об устройстве.
5. После ввода информации о цели выбранного устройства нажмите **Apply**.

[Дополнительные сведения](#)

- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)