

# Настройка входа с помощью одной кнопки для агентов с IP-телефонами

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Базовая информация](#)

[Процедура](#)

[Поиск и устранение неисправностей](#)

[Проблема 1](#)

[Проблема 2](#)

[Дополнительные сведения](#)

## Введение

В этом документе описывается процедура, которая позволит агентам с IP-телефонами входить в систему без запроса имени пользователя, пароля и добавочного номера в средах Cisco Unified Contact Center (UCC) Express или Enterprise.

## Предварительные условия

### Требования

Компания Cisco рекомендует ознакомиться со следующими темами:

- Cisco Customer Response Solutions (CRS) ICD или Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM) Enterprise
- Администрирование CallManager

### Используемые компоненты

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

- Cisco CallManager 4.1, 4.2, 4.3, 5.0 и 6.0 **Примечание:** Вход с помощью одной кнопки не поддерживается в любой из версий Cisco CallManager Express (CME).
- Cisco CRS 4.0(5), 4.5(2) и 5.0(1) или Cisco ICM 7.2(1)

Сведения, приводимые в этом документе, были получены на материале устройств в специальной лабораторной среде. Все описываемые в данном документе устройства были запущены со стандартными заводскими настройками. Если ваша сеть работает в реальных условиях, убедитесь, что вы понимаете потенциальное воздействие каждой команды.

### Условные обозначения

Ознакомьтесь с документом [Вспомогательные условные обозначения Cisco](#), в котором содержатся дополнительные сведения об условных обозначениях в документах.

## Базовая информация

При входе агентов с IP-телефонами в систему на соответствующих телефонах имя пользователя, пароль и добавочный номер должны вводиться вручную. Это позволяет администраторам CallManager сопоставлять параметры с определенным IP-телефоном, чтобы агент не должен был вводить эти параметры. Вход с помощью одной кнопки может использоваться вместе с функцией мобильности телефонов.

Администратор должен учесть некоторые [предупреждения](#) перед внедрением этого решения:

- **Security**– любой человек с физическим доступом к IP-телефону может войти в систему как рассматриваемый агент. Это может доставить беспокойство некоторым администраторам.
- **Moves/Changes**– при каждом изменении агентом пароля или при смене агентом телефона администратор CallManager должен обновлять параметры для внесения соответствующих изменений. Поэтому любое перемещение или изменение должно координироваться агентами с системным администратором CallManager.

## Процедура

При настройке службы IP-телефонии для разрешения агентам с IP-телефонами входить в систему используйте следующий URL-адрес, как описано в [руководстве по установке Cisco Desktop Product Suite](#). См. раздел «Установка приложений» > «Настройка IP-телефонов Cisco CallManager для работы агентов с IP-телефонами» в этом руководстве.

Последовательность xxx.xxx.xxx.xxx представляет IP-адрес компьютера, на котором загружена услуга Cisco Desktop Service, а yyy – это 6293 для UCC Express и 8088 для UCC Enterprise.

При выборе агентом с IP-телефоном этой услуги CallManager запрашивает идентификатор агента, пароль и добавочный номер. Добавьте дополнительную услугу IP Phone Service исключительно для входа с помощью одной кнопки с немного другим URL-адресом (<http://xxx.xxx.xxx.xx:yyy/iphone/jsp/sciphonexml/IPAgentLogin.jsp>), а также добавьте параметры для идентификатора, пароля и добавочного номера, чтобы реализовать эту процедуру. Потребуется настроить две услуги IP Phone Services, чтобы агент мог использовать обычную услугу IP Phone Agent, если перестанет работать вход с помощью одной кнопки (например, при изменении пароля). Обратите внимание, что услуга входа с помощью одной кнопки должна использоваться только для первоначального входа в систему. После того, как агент перейдет на экран, не являющийся экраном IP Phone Agent, следует использовать обычную услугу IP Phone Agent для возврата на экран Skill Statistics и для перехода на другие экраны IP Phone Agent. При добавлении услуги IP Phone Service на каждый телефон агента, указывайте значения этих параметров. При использовании процедуры, приведенной в этом разделе, предполагается, что услуга IP Phone Service для входа агента с IP-телефоном с помощью одной кнопки создается «с нуля». Если услуга IP Phone Agent Service для входа с помощью одной кнопки уже существует, перейдите на шаг 12.

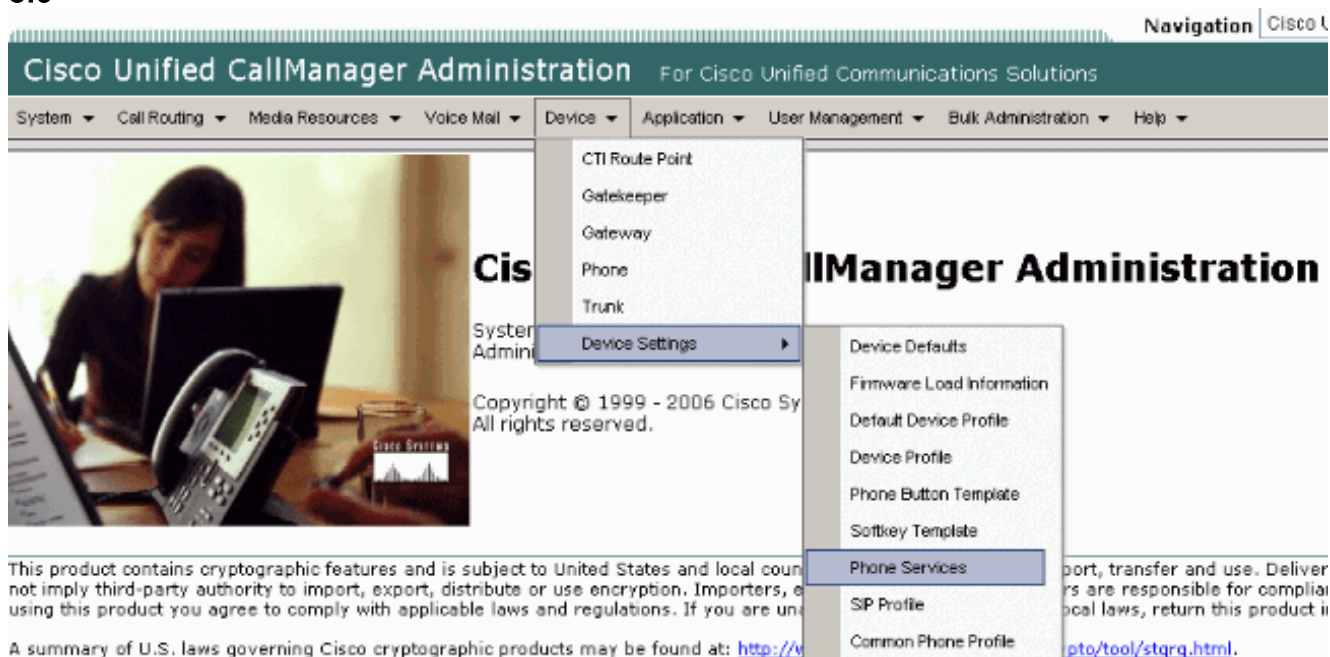
1. Для версий CallManager ниже 5.0 в администрировании CallManager Administration следует выбрать **Feature > Cisco IP Phone Services**, как показано на [рис. 1А](#). **Рис. 1А. Администрирование Cisco CallManager**

#### 4.1



- Для версий CallManager выше 5.0 в администрировании CallManager Administration следует выбрать **Device > Device Settings > Phone Services**, как показано на [рис. 1Б](#). **Рис. 1Б. Администрирование Cisco CallManager**

#### 5.0



Будет открыто диалоговое окно «Поиск и отображение услуги IP Phone Service». **Примечание:** Изображения экранов, приведенные на последующих шагах, могут отображаться по-другому в зависимости от версии CallManager. См. документацию по продуктам.

2. Щелкните **Add a New IP Phone Service**, как показано на [рис. 2](#). **Рис. 2. Поиск и отображение служб IP Phone Services**

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration  
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

## Find and List IP Phone Services

[Add a New IP Phone Service](#)

No current search

Find Service where  begins with

and show  items per page

To list all items, click Find without entering any search text.

No active query. Please enter your search criteria using the options above.

Появится диалоговое окно настройки услуг IP-телефонии Cisco.

3. В поле «Имя услуги» введите имя сайта, как показано на [рис. 3](#).

4. Введите описание службы, как показано на [рис. 3](#).

5. В поле «URL-адрес услуги» введите

<http://xxx.xxx.xxx.xx:yyyy/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentLogin.jsp>, где xxx.xxx.xxx.xxx – это IP-адрес сервера Cisco Agent Desktop, а yyyy – это 6293 для UCC Express и 8088 для UCC Enterprise. Это почти такой же URL-адрес, который описан в [руководстве по установке Cisco Desktop Product Suite](#). Отличие заключается в последней части URL-адреса. В рамках этой процедуры выберите **IPAgentLogin.jsp**, а не **IPAgentInitial.jsp**. **Рис. 3.**

### 3. Конфигурация услуг Cisco IP Phone Services

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration  
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

## Cisco IP Phone Services Configuration

[Add a New IP Phone Service](#)  
[Back to Find/List IP Phone Services](#)

IP Phone Service: NewNew  
Status: Ready

**Service Information**

Service Name*	Service Description
<input type="text" value="One Button Login"/>	<input type="text" value="IP Phone Agent Login Service"/>

Service URL\*

6. Щелкните **Insert**. Страница конфигурации услуг Cisco IP Phone Services будет обновлена с отображением новой информации.

7. Создайте параметры для **Ext**, **Pwd** и **ID**, что представляет соответственно добавочный

номер агента, пароль и идентификатор входа.

8. Щелкните **New**, как показано на [рис. 4](#). **Рис. 4. Конфигурация услуг Cisco IP Phone Services**

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, and Help. Below the menu is the header "Cisco CallManager Administration For Cisco IP Telephony Solutions" 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" with a status of "Insert completed". There are three buttons: "Update", "Delete", and "Update Subscriptions". Below this is a section titled "Service Information" with two input fields: "Service Name\*" containing "One Button Login" and "Service Description" containing "IP Phone Agent Login Service". Below that is a "Service URL\*" field containing "http://192.168.252.44:6293/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentLogin.jsp". The next section is "Service Parameter Information" with a "Parameters" table that is currently empty. To the right of the table are three buttons: "New", "Edit", and "Delete". A red arrow points to the "New" button.

9. Введите необходимую информацию в соответствующие поля: Введите **Ext** в поле «Имя параметра». Введите **Ext** в поле «Отображаемое имя параметра». Введите логическое описание, например **Agent Extension**, в поле «Описание параметра». Поле «Значение по умолчанию» оставьте пустым. Установите флажок **Parameter is Required**. **Примечание:** Если пароль не нужен всем агентам, не включайте флажок параметра пароля. Щелкните **Insert and Close**, как показано на [рис. 5](#). **Рис. 5. Конфигурация параметра услуги Cisco IP Phone Service**

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

Status: Ready

#### 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. Повторите шаги 8 и 9 для ввода оставшихся двух параметров: Для параметра пароля используется следующее значение: Используйте следующее значение для параметра идентификатора: **Примечание:** Эти значения будут отображаться на нескольких строках по причине ограниченного пространства. После завершения работы разделы информации по услуге и информации по параметрам услуги будут похожи на [рис. 6](#). **Рис. 6. Конфигурация услуг Cisco IP Phone Services**

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration  
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

## 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://192.168.252.44:62933/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentLogin.jsp

**Service Parameter Information**

Parameters

Ext	New
ID	
Pwd	

Edit Delete

- Щелкните **Update**, чтобы применить эту услугу к IP-телефонам агента.
  - В разделе администрирования CallManager выберите **Device > Phones** и используйте критерий поиска, например: номер каталога, для обнаружения телефонов агента.
  - Выберите телефон, чтобы перейти на страницу конфигурации телефона, как показано на [рис. 7](#).
- Рис. 7. Конфигурация телефона**

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration  
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

## Phone Configuration

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

Phone: SEP0002B9AFC970 (Auto 1312)  
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)

- Щелкните **Subscribe/Unsubscribe Services** в правом верхнем углу, как показано на [рис.](#)

7. Будет отображено диалоговое окно подписки на услугу, как показано на [рис. 8](#). Рис.

## 8. Подписка на услугу

Subscribe Cisco IP Phone Services for SEP0002B9AFC970

Subscribed Services

<Subscribe a New Service>

Service Subscription: New

Status: Ready

Continue

Select a Service\*

One Button Login

Service Description

IP Phone Login Service

\* indicates required item

15. Выберите услугу **One Button Login** в раскрывающемся списке поля выбора услуги.

16. Щелкните **Continue**. Будет отображено диалоговое окно «Подписка на услугу – подписка», как показано на [рис. 9](#). Рис. 9. Подписка на услугу – подписка

Subscribe Cisco IP Phone Services for SEP0002B9AFC970

Subscribed Services

<Subscribe a New Service>

IP Phone Agent

Service Subscription: One Button Login

Status: Ready

Subscribe Back

Service Information

Service Name\*

One Button Login

Ext

70000 (Description)

ID\*

cisco (Description)

Pwd\*

password (Description)

\* indicates required item

**Note:**  
If you are using a language other than English for Service Name text, make sure the correct character set (shown below) is selected. Text displays incorrectly if the wrong character set is selected. (English characters are included in all character sets.)

17. Введите добавочный номер, идентификатор агента и пароль соответственно в полях «Добавочный номер», «Идентификатор» и «Пароль».



18. Щелкните **Subscribe**. Зарегистрируйтесь для обычной услуги IP Phone Agent, как описано в [руководстве по установке Cisco Desktop Product Suite](#). См. раздел «Установка приложений» > «Настройка IP-телефонов Cisco CallManager для работы агентов с IP-телефонами» > «Назначение услуги IP Phone Service для агентов с IP-телефонами» в этом руководстве.
19. Щелкните **Services** на IP-телефоне. Параметры услуги входа с помощью одной кнопки и обычной услуги IP Phone Agent должны быть доступными. Если это не так, перезагрузите телефон.
20. Выберите услугу **One Button Login** и обычную услугу IP Phone Agent, затем проверьте вход в систему.
21. После проверки первого агента повторите шаги 12 и 20 для каждого агента контактного центра, чтобы предоставить им доступ к услуге входа с помощью одной кнопки и обычной услуге IP Phone Service. Если новый агент должен работать на этой рабочей станции в другое время, он может использовать стандартный метод (вводить идентификатор, пароль и добавочный номер каждый раз при входе в систему), чтобы подключиться к IP-телефону, или администратор CallManager administrator может изменить параметры идентификатора и пароля для входа с помощью одной кнопки, чтобы телефон соответствовал новому агенту. Для агентов мобильности телефонов эти шаги не отличаются от шагов, которые следует выполнять для обычных агентов, за исключением того, что телефоны мобильности подписываются на услуги, а не на аппаратные телефоны. Услуга входа с помощью одной кнопки и обычная услуга IP Phone Agent доступны только после получения доступа агента к функции мобильности телефонов.

## [Поиск и устранение неисправностей](#)

В этом разделе описываются общие проблемы, которые могут возникнуть при использовании входа с помощью одной кнопки, а также предоставляется информация по устранению этих проблем.

### [Проблема 1](#)

Агент не может войти в систему и получает сообщение об ошибке при использовании услуги входа с помощью одной кнопки.

Выполните эти шаги, чтобы найти и устранить неисправность.

1. Попробуйте войти в систему, используя обычную услугу IP Phone Agent. Если попытка завершится со сбоем, проблема заключается не в конфигурации услуги входа с помощью одной кнопки. Ознакомьтесь с документом [Сведения по услугам Cisco Desktop Product Suite](#). В этом руководстве см. раздел «Поиск и устранение неисправностей» > «Проблемы, связанные с IP Phone Agent».
2. Убедитесь, что используется верный URL-адрес. Убедитесь, что указаны правильные IP-адрес и порт, затем используйте IPAgentLogin.jsp.
3. Убедитесь, что указаны все три параметра (идентификатор, добавочный номер и пароль). **Примечание:** Значения всех параметров зависят от регистра.
4. Проверьте устройство, используемое агентом, чтобы убедиться в правильности ввода идентификатора, пароля и добавочного номера в соответствующих полях параметров.

Введите их снова.

5. Проверьте файлы журнала и отладки услуги IPPA, в которых может содержаться информация о причинах сбоя входа.

## Проблема 2

Агент получает ошибку при выборе услуги входа в систему с помощью одной кнопки уже после входа.

Услуга входа с помощью одной кнопки может использоваться только теми агентами, которые еще не вошли в систему и не имеют активных вызовов. Если агент уже вошел в систему, он должен использовать обычную услугу IP Phone Agent для перехода на экраны IP Phone Agent, например на экран Skill Statistics.

## Дополнительные сведения

- [Руководство по установке Cisco Desktop Product Suite](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)