

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

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Процедура](#)

[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 предварительно ознакомиться со следующими предметами:

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

Используемые компоненты

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

- Cisco CallManager 4.1, 4.2, 4.3, 5.0 и 6.0 **Примечание:** Один вход в систему кнопки не поддерживается ни с какой версией Cisco CallManager Express (CME).
- Cisco CRS 4.0(5), 4.5(2) и 5.0(1) или Cisco ICM 7.2(1)

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 Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Общие сведения

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:](#)

- **Безопасность** — Любой с физическим доступом к IP-телефону может войти как рассматриваемый агент. В некоторых случаях это может потребовать дополнительного внимания администратора.
- **Шаги/Изменения** — Любое время, агент изменяет пароль, или если агент перемещается в другой телефон, Администратор программы CallManager, должно обновить параметры для отражения изменения. Поэтому любое перемещение или изменение должно координироваться агентами с системным администратором CallManager.

Процедура

[При настройке услуги 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. Настольные приложения Установки> Настройка IP-телефоны Cisco CallManager для Работы с разделом Агентов IP-телефона этого руководства.

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

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

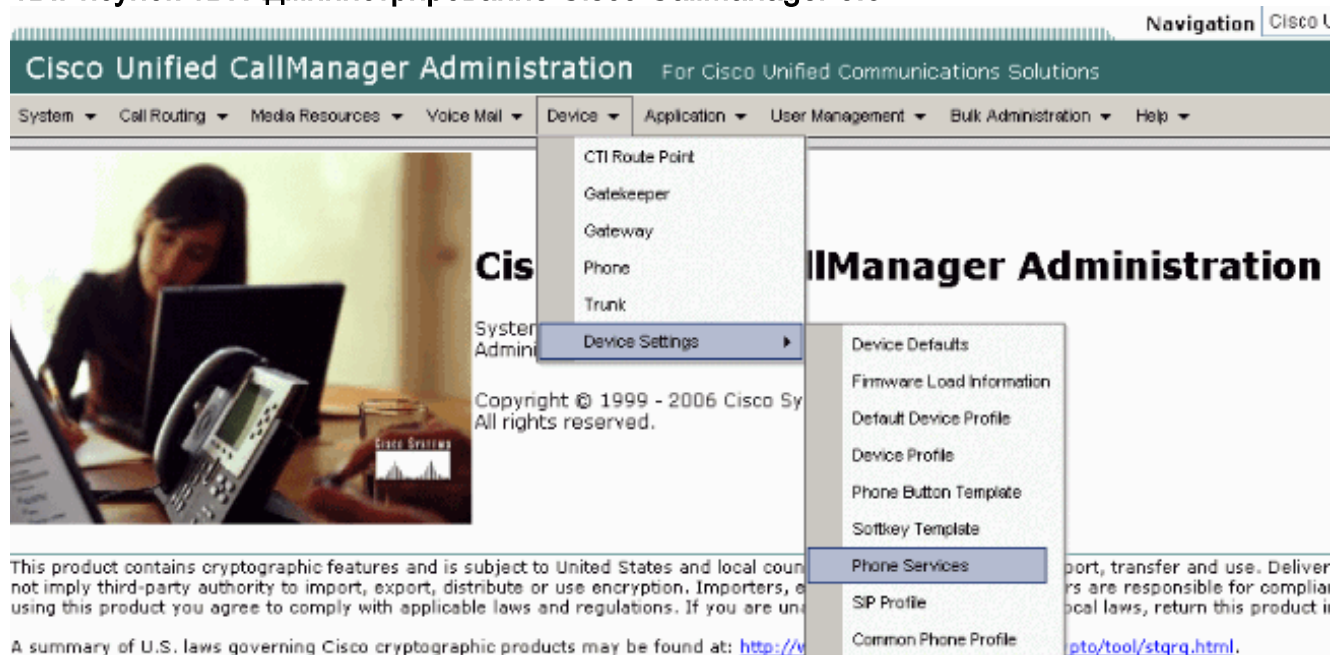
При выборе агентом с IP-телефоном этой услуги CallManager запрашивает идентификатор агента, пароль и добавочный номер. Добавьте дополнительную услугу IP Phone Service исключительно для входа с помощью одной кнопки с немного другим URL-адресом (`http://xxx.xxx.xxx.xx:yyyy/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentLogin.jsp`), 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: Cisco CallManager 4.1 администрирования



- Для версий CallManager выше 5.0 в администрировании CallManager Administration следует выбрать Device > Device Settings > Phone Services, как показано на рис. 1В.Рисунок 1В: Администрирование Cisco CallManager 5.0



Будет открыто диалоговое окно «Поиск и отображение услуги IP Phone Service».Примечание: Снимки экрана в следующих шагах могли бы появиться по-другому между версиями CallManager. См. документацию по продуктам.

2. Щелкните Add a New IP Phone Service, как показано на рис. 2.Рис. 2: Обнаружение и

отображение услуг IP-телефонии

Появится диалоговое окно настройки услуг IP-телефонии Cisco.

3. [В поле Service Name введите имя сайта, как показано на рис. 3.](#)

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

5. В поле Service URL 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 или 8088 для UCC Enterprise..[Это почти тот же URL-адрес, указанный 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: Конфигурация услуг IP-телефонии Cisco

6. Щелкните Insert (Вставить).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. Нажмите **New**, как показано на [рисунке 4](#). **Рис. 4: Конфигурация услуг IP-телефонии Cisco**

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 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 displays the configuration for "IP Phone Service: 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 the "Service Information" section with two input fields: "Service Name*" containing "One Button Login" and "Service Description" containing "IP Phone Agent Login Service". The "Service URL*" field contains "http://192.168.252.44:6293/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentLogin.jsp". The "Service Parameter Information" section has a "Parameters" table with a "New" button highlighted by a red arrow, along with "Edit" and "Delete" buttons.

9. Введите необходимую информацию в соответствующие поля: **Введите Ext в поле Parameter Name. Введите Ext в поле Parameter Display Name. Введите логическое описание, например Agent Extension, в поле Parameter Description. Поле «Значение по умолчанию» оставьте пустым. Установите флажок Parameter is Required. Примечание:** Для параметра Pwd, если пароль не требуется для всех агентов, не проверяют этот флажок. Нажмите **Insert** и **Close**, как показано на [рисунке 5](#). **Рис. 5: Конфигурация параметра услуги Cisco IP Phone**

Configure Cisco IP Phone Service Parameter for One Button Login ?

Status: Ready

Insert Insert and Close ←

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: 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")

Используйте следующее значение для параметра

идентификатора: Parameter Name: ID

Parameter Display Name: ID

Default Value: (Leave blank)

Parameter Description: (Enter a logical description, such as "Agent ID")

Примечание: Эти значения отображены по составным строкам из-за ограничений длины. [После завершения работы разделы информации по услуге и информации по параметрам услуги будут похожи на рис. 6.](#) **Рис. 6: Конфигурация услуг IP-телефонии Cisco**

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://192.168.252.44:6293/ipphone/jsp/sciphonexml/IPAgentLogin.jsp

Service Parameter Information

Parameters

Ext ID Pwd New Edit Delete

- Щелкните Update, чтобы применить эту услугу к IP-телефонам агента.
- В CallManager Administration 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.](#) Рисунок 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](#)

Directory Numbers

Base Phone

Line 1 - 1312
Line 2 - Add new DN

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. В раскрывающемся списке поля **Select a Service** выберите услугу **One Button Login**.
16. Нажмите кнопку **Continue**. Будет отображено диалоговое окно «Подписка на услугу – подписка», как показано на [Figure 9](#). **Рис. 9: Service Subscription -- Subscribe**

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 **Ext**, **ID** и **Pwd**.
18. Нажмите кнопку **"Подписаться"**. [Подпишитесь на стандартную услугу IP Phone Agent, как описано в руководстве по установке Cisco Desktop Product Suite](#). См. Настольные приложения Установки > Настройка IP-телефона Cisco CallManager для Работы с

Агентами IP-телефона> Присвоение Сервиса IP-телефона к разделу Телефонов агента IP этого руководства.

19. **Нажмите 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 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.

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. [См. сведения по услугам Cisco Desktop Product Suite.](#) Посмотрите Устранение проблем> проблемный раздел Агента IP-телефона этого руководства.
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:** Все учитывают регистр.
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](#)