

# UCCXの拡張機能と接続機能の設定

## 内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[設定](#)

[設定](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、Cisco Unified Contact Center Express(UCCX)の拡張機能と接続機能の設定方法について説明します。

拡張機能と接続機能を使用すると、Unified Contact Center Expressエージェントとスーパーバイザは、任意のデバイスを使用してリモートロケーションから作業できます。この機能により、ユーザ(エージェントまたはスーパーバイザ)は、PSTNまたはモバイルまたは他のPBXネットワークに接続されたデバイスを使用して、コールに柔軟に応答または発信できます。

CTIリモートデバイスとCisco Unified Communications Manager(CUCM)の固定接続機能を活用して、拡張機能と接続機能を拡張

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Unified Communications Manager ( CUCM )
- Cisco Jabber
- Cisco Unified Contact Center Express

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- Cisco Unified Communications Manager(CUCM)12.5
- Cisco Jabber 12.5.1
- Cisco Unified Contact Center Express(UCCX)12.5(1)

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期(デフォルト)設定の状態から起動しています

。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

## 設定

### 設定

ステップ1：これらのパラメータを使用してエンドユーザを作成します。

1. モビリティを有効にします。
2. アクセスコントロールグループに次のロールを追加します。

- 標準CCMエンドユーザ
- Standard CTI Enabled

The screenshot shows the 'End User Configuration' page. At the top, there are buttons for 'Save', 'Delete', and 'Add New'. Below this is a 'Status' section showing 'Status: Ready'. The 'User Information' section includes 'User Status' (Enabled Local User) and 'User ID\*' (remoteuser). The 'Permissions Information' section shows a list of groups: 'Standard CCM End Users' and 'Standard CTI Enabled'. There are buttons for 'Add to Access Control Group' and 'Remove from Access Control Group', and a 'View Details' link.

ステップ2: Cisco Unified Client Services Framework(CSF)デバイスを作成します。

1. ステップ1で作成したエンドユーザにデバイスを関連付けます。
2. 回線を同じエンドユーザに関連付けます。

**Phone Configuration**

Save Delete Copy Reset Apply Config Add New

Modify Button Items

- 1 Line [1] - 1400 (no partition)
- 2 Line [2] - Add a new DN
- 3 Line [3] - Add a new DN
- 4 Line [4] - Add a new DN
- 5 Line [5] - Add a new DN
- 6 Line [6] - Add a new DN
- 7 Line [7] - Add a new DN
- 8 Line [8] - Add a new DN

**Product Type:** Cisco Unified Client Services Framework  
**Device Protocol:** SIP

**Real-time Device Status**

**Registration:** Unknown  
**IPv4 Address:** None

**Device Information**

- Device is Active
- Device is trusted
- Device Name\* csfdevice1
- Description
- Device Pool\* g711New
- Common Device Configuration < None >
- Phone Button Template\* Standard Client Services Framework
- Common Phone Profile\* Standard Common Phone Profile
- Calling Search Space < None >
- AAR Calling Search Space < None >
- Media Resource Group List < None >
- User Hold MOH Audio Source < None >
- Network Hold MOH Audio Source < None >
- Location\* Hub\_None
- AAR Group < None >
- User Locale < None >
- Network Locale < None >
- Built In Bridge\* Default
- Device Mobility Mode\* Default
- Owner  User  Anonymous (Public/Shared Space)
- Owner User ID\* remoteuser

**Users Associated with Line**

	Full Name	User ID
<input checked="" type="checkbox"/>	remoteuser,	remoteuser

Associate End Users Select All Clear All Delete Selected

ステップ3:CTIリモートデバイスを作成します。

1. 手順1で作成したエンドユーザを選択します。
2. 回線を追加します。手順1で作成したエンドユーザに回線を関連付けます。
3. [CTI Remote Device Configuration]ページ[Associated Remote Destinations]の下[Add a New Remote Destination]をクリックします。
4. Cisco Jabberクライアントでリモート接続先を使用するには、接続先名をJabberRDとして設定する必要があります。
5. [リモート接続先の設定]ウィンドウの[接続先]フィールドにユーザの外部番号を入力します。たとえば、外線番号は、ルートパターンプレフィクスを持つエージェントの携帯電話番号（存在

する場合)です。

[延長と接続を有効にする]フィールドは、既定でオンになっています。

### Phone Configuration

Save Delete Copy Reset Apply Config Add New

---

**Association**

1	<a href="#">Line [1] - 1401 (no partition)</a>
2	<a href="#">Line [2] - Add a new DN</a>

**Phone Type**

**Product Type:** CTI Remote Device

---

**Real-time Device Status**

**Registration:** Registered with Cisco Unified Communications Manager 10.106.104.220  
**IPv4 Address:**

---

**Device Information**

Device is Active  
 Device is not trusted

Active Remote Destination: none

Owner User ID\*:

Device Name\*:

### Directory Number Configuration

Save Delete Reset Apply Config Add New

---

**Status**

Status: Ready

---

**Directory Number Information**

Directory Number\*:   Urgent Priority

### Users Associated with Line

	Full Name	
<input checked="" type="checkbox"/>	remoteuser,	remoteuser

**Remote Destination Configuration**

Save Delete Copy Add New

Status: Ready

Line	Line Association
Line [1] - 1401 (no partition)	<input checked="" type="checkbox"/>

**Remote Destination Information**

Name: JabberRD

Destination\*: 92401

Mobility User ID\*: remoteuser

Enable Unified Mobility features

Remote Destination Profile\*: -- Not Selected --

Single Number Reach Voicemail Policy\*: Use System Default

Enable Single Number Reach  
Ring this phone and my business phone at the same time when my business line(s) is dialed.

Enable Move to Mobile  
If this is a mobile phone, transfer active calls to this phone when the mobility button on your Cisco IP Phone is pressed.

Enable Extend and Connect  
Allow this phone to be controlled by CTI applications (e.g. Jabber)

CTI Remote Device\*: CTIRDremoteuser

ステップ4:ステップ1で設定したエンドユーザに移動します。

1. CSFとCTIリモートデバイスの両方を関連付けます。
2. [Primary]および[IPCC Extension]を選択します。IPCC Extensionは、CTIリモートデバイスのDNです。

**Device Information**

Controlled Devices

CTIRDremoteuser  
csfdevice1

**Directory Number Associations**

Primary Extension: 1400

IPCC Extension: 1401

ステップ5: rmcmアプリケーションユーザに移動します。[Device Association]で、CTIリモートデバイスを関連付けます。

ステップ6:CCXでの設定。

1. [Persistent Connection]または[Call by Call mode]を選択するには、[CCX administration]ページで、[System] > [System Parameters] > [Persistent Connection]に移動します。

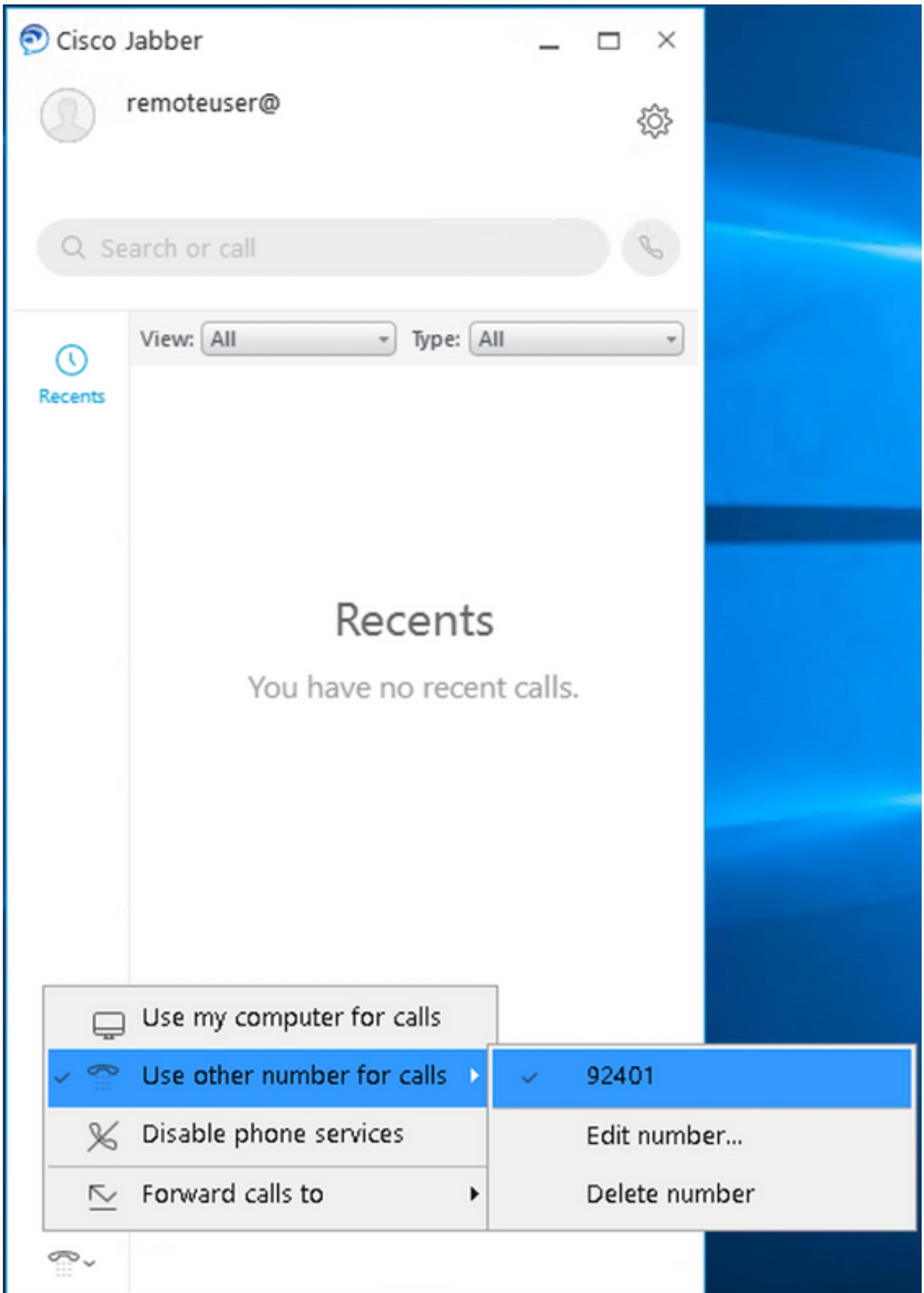
固定接続で[無効]を選択すると、デフォルトでコールモードによるコールが有効になります。固定モードとコールモードによるコールの違いについては、『UCCX設計ガイド』を参照してください。

2. 必要なスキル、リソースグループ、チームなどのリソースを設定します。

## 確認

ステップ1：ステップ1でエンドユーザを設定する方法を使用して、Jabber Deviceにログインします。

[Use other number of calls] で、次の図に示すように、[Remote Destination]に設定されている外部番号を選択します。



ステップ2:CTIリモートデバイスに登録済み番号が表示され、外部番号がアクティブリモート接続

先番号として表示されることを確認します。

**Phone Configuration**

Save Delete Copy Reset Apply Config Add New

Status: Ready

**Association**

- 1 Line [1] - 1401 (no partition)
- 2 Line [2] - Add a new DN

**Phone Type**

Product Type: CTI Remote Device

**Real-time Device Status**

Registration: Registered with Cisco Unified Communications Manager 10.106.104.220  
IPv4 Address:

**Device Information**

Device is Active  
 Device is not trusted

Active Remote Destination: 92401

Owner User ID\*: remoteuser

Device Name\*: CTIRDremoteuser

Description:

Device Pool\*: g711New [View Details](#)

Calling Search Space: < None >

User Hold MOH Audio Source: < None >

Network Hold MOH Audio Source: < None >

Location\*: Hub\_None

User Locale: < None >

Network Locale: < None >

Mobility User ID: remoteuser

Ignore Presentation Indicators (Internal calls only)

**Number Presentation Transformation**

**Caller ID For Calls From This Phone**

Calling Party Transformation CSS: < None >

Use Device Pool Calling Party Transformation CSS (Caller ID For Calls From This Phone)

**Remote Number**

Calling Party Transformation CSS: < None >

Use Device Pool Calling Party Transformation CSS (Device Mobility Related Information)

**Protocol Specific Information**

BLF Presence Group\*: Standard Presence group

SUBSCRIBE Calling Search Space: < None >

Rerouting Calling Search Space: < None >

**Associated Remote Destinations**

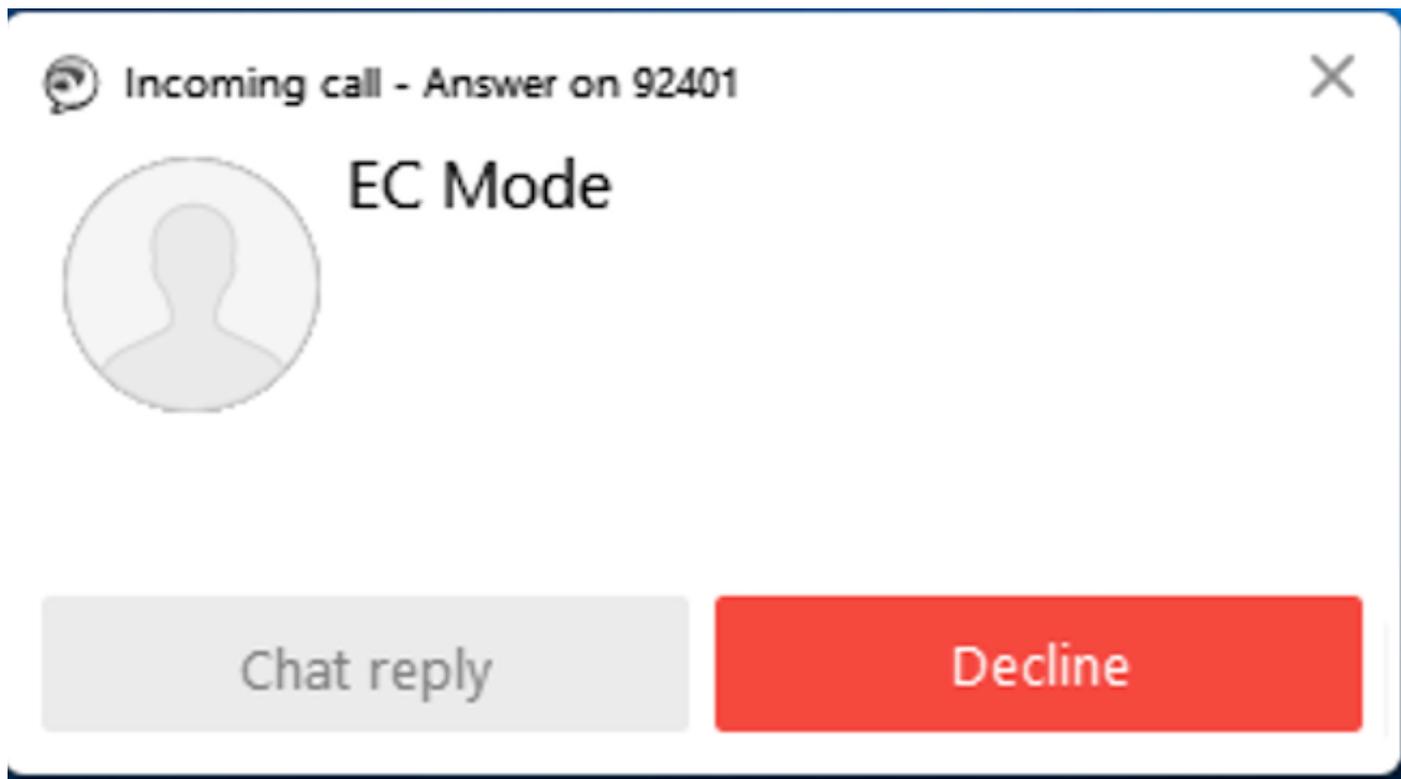
Route calls to all remote destinations when client is not connected

Name	Destination
JabberRD	92401
<a href="#">Add a New Remote Destination</a>	

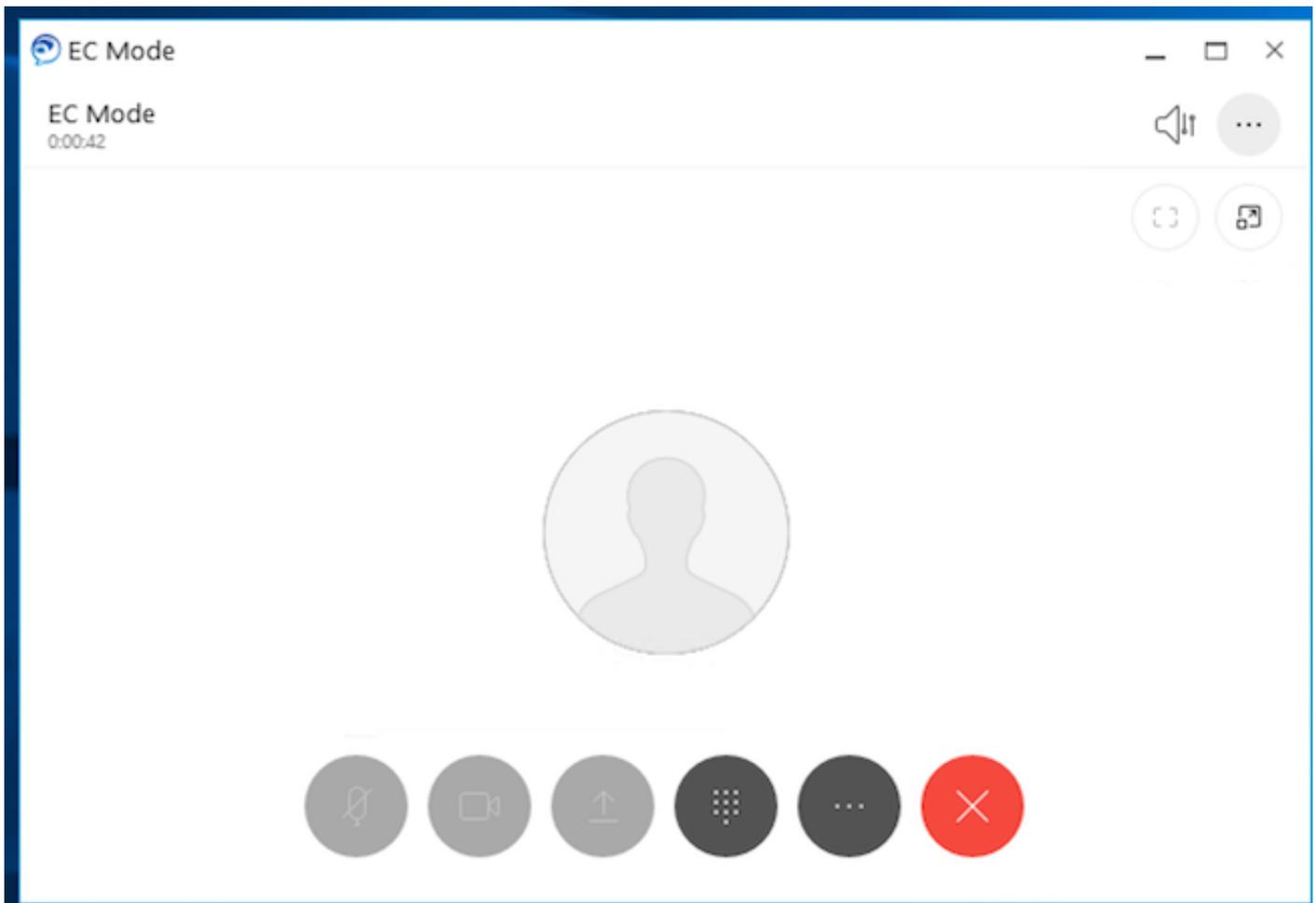
ステップ3: Cisco Finesseデスクトップログインを確認し、パーシステントモードで機能を拡張および接続する手順を次に示します

1. ステップ1およびCTI RD拡張で作成したエンドユーザのクレデンシャルを使用して、Cisco Finesse Desktopにログインします。
2. finesseのログインボタンをクリックして、CTI RDの[External Number]がコールを受信することを確認します。
3. 同時に、Jabber Deviceには「ECモード」と表示され、外線番号に着信コールがあることを示します。

注：コールモードでは、エージェントのログイン中に外線番号がこのコールを取得しません。



4. 外部デバイスでコールに回答した後、JabberにECモードが表示されます。



5. Cisco Finesseデスクトップで、状態を[Ready]に変更します。Cisco Finesseデスクトップを使用してコールに応答できることを確認します。

## トラブルシューティング

現在、この設定に関する特定のトラブルシューティング情報はありません。

## 関連情報

- [Home Agent with Extend and Connect in](#) Solution Design Guide for Cisco Unified Contact Center Express
- 『Cisco Unified Contact Center Express Administration and Operations Guide』
- Cisco Unified Communications Managerの[機能](#)設定ガイドの拡張と接続