

拡張モビリティを搭載した IPCC Express の動作

内容

概要

[1つの電話機を共有するように複数のエージェントを設定するにはどうすればよいですか。](#)

関連情報

概要

このドキュメントでは、複数のエージェントを1つの電話を共有するように設定する方法について説明します。この問題を解決するには、Cisco CallManager ソフトウェアの Extension Mobility 機能を実装します。

Q. 1台の電話機を共有するように複数のエージェントを設定するにはどうすればよいのですか。

A.これは机の共有問題です。Cisco IP Contact Center(IPCC)環境では、1台の電話機を共有するように複数のエージェントを設定することはできません。

ただし、Cisco CallManagerの組み込み機能であるエクステンションモビリティを使用すると、電話機の共有の目的を達成できません。エージェントはエクステンションモビリティIPフォンにログインし、一時的に電話機をプライベート内線として設定します。1つのCallManagerクラスタが提供するすべてのIP Phoneは、クラスタが単一の建物を提供するか、複数の都市のオフィスを提供するかにかかわらず、エクステンションモビリティに参加できます。

ログインすると、電話機には、エージェントの個人電話番号、スピードダイヤル、サービスリンク、その他のエージェント固有のプロパティが適用されます。ログアウト後、電話機は使用するように設定されているデフォルトプロファイルを使用します。詳細は、『[次のいずれかを使用したエクステンションモビリティのインストールと設定](#)』を参照してください。[拡張サービス 2.2CRA 2.2またはCRS 3.0\(2\)およびCallManager 3.2を参照](#)してください。

IPCC Expressでエクステンションモビリティを実行する場合は、デバイスの関連付けに関して次のアクションを実行します。

- RMUserを、エージェントが電話の二ーズに使用できる可能性のあるすべての電話機に関連付けます。
- エージェントをExtension Mobilityプロファイルに関連付けます。

関連情報

- [Cisco CallManager 3.3\(2\)でCRSを使用したCisco Extension Mobilityのインストールが失敗す](#)

る理由

- 拡張モビリティのインストールと設定拡張サービス 2.2 (CRA 2.2 または CRS 3.0(2) のいずれか) および CallManager 3.2
- テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems