

Como o IPCC Express funciona com a Mobilidade de Ramal

Contents

[Introduction](#)

[Como configuro vários agentes para compartilhar um único telefone?](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento descreve como configurar vários agentes para compartilhar um único telefone. Implemente o recurso de Mobilidade de Ramal no software Cisco CallManager para resolver esse problema.

P. Como configuro vários agentes para compartilhar um único telefone?

A. Este é um problema de compartilhamento de mesa. Não é possível configurar vários agentes para compartilhar um único telefone em um ambiente do Cisco IP Contact Center (IPCC).

No entanto, você pode atingir o objetivo de compartilhamento de telefone com a Mobilidade de Ramal, um recurso integrado do Cisco CallManager. Os agentes fazem login no telefone IP da Mobilidade de Ramal para configurar o telefone como um ramal privado temporariamente. Todos os telefones IP servidos por um único cluster do CallManager podem participar da Mobilidade de Ramal, independentemente de o cluster servir um único edifício ou escritórios em várias cidades.

Depois de conectado, o telefone adota o(s) número(s) de telefone pessoal do agente, discagens rápidas, links de serviços e outras propriedades específicas do agente. Após o logoff, o telefone adota o perfil padrão que está configurado para usar. Consulte [Instalando e Configurando a Mobilidade de Ramal Usando: Extended Services 2.2; CRA 2.2 ou CRS 3.0\(2\) e CallManager 3.2](#) para obter mais informações.

Ao executar a Mobilidade de Ramal no IPCC Express, implemente estas ações em relação à associação de dispositivos:

- Associe o RMUser a todos os telefones que um agente tem o potencial de usar para necessidades de telefone.
- Associe o agente ao perfil da Mobilidade de Ramal do agente.

Informações Relacionadas

- [Por que a instalação do Cisco Extension Mobility falha com o CRS no Cisco CallManager 3.3\(2\)?](#)

- [Instalando e configurando a mobilidade de extensão utilizando: Extended Services 2.2; CRA 2.2 ou CRS 3.0\(2\) e CallManager 3.2](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)