

ىلإ لوخدلا لىجست رذعتى :UCCX 7.x/8.x نم تنرتنإلا لوكوتورب فتاه لىكو

المحتويات

[المقدمة](#)

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

[المكونات المستخدمة](#)

[الاصطلاحات](#)

[خطأ 404 HTTP](#)

[الحل](#)

[خطأ: الاسم المسجل في ملحق آخر](#)

[الحل](#)

[خطأ: لم يتم العثور على خادم AXL](#)

[الحل 1](#)

[الحل 2](#)

[خطأ: لا يمكن الاتصال بخدمة عامل هاتف IP](#)

[الحل](#)

[يستغرق تسجيل الدخول إلى IPPA وقتاً أطول](#)

[الحل](#)

[تتعدّر تسجيل الدخول إلى خدمة وكيل هاتف IP UCX 8.5](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

[مشكلة تسجيل الدخول إلى وكيل هاتف IP UCX 8.x](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

[معلومات ذات صلة](#)

[المقدمة](#)

يقدم هذا المستند معلومات حول كيفية أستكشاف أخطاء وكيل فشل في تسجيل الدخول إلى وكيل هاتف Cisco IP في بيئة Cisco Unified Contact Center (IPCC) Express وإصلاحها.

راجع أيضا هذه المستندات للحصول على مزيد من المعلومات:

- [UCCX: عدم تسجيل الدخول إلى سطح المكتب الوكيل](#)
- [خطأ تسجيل الدخول إلى UCCX 8.0: يتجاوز عدد الملحقات التي تم تكوينها لأجهزة الوكيل الحد الأقصى المسموح به](#)

[المتطلبات الأساسية](#)

المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- الحلول الفائقة لمراكز الاتصال الموحدة من Cisco
- وكيل هاتف بروتوكول الإنترنت (IP) من Cisco

المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

Cisco Unified Contact Center Express 7.0(2)/8.x •

• وكيل هاتف بروتوكول الإنترنت (IP) من Cisco

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

الاصطلاحات

راجع [اصطلاحات تلمحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

خطأ 404 HTTP

مع Cisco Unified Contact Center Express 7.0(2)، يتم تلقي خطأ HTTP 404 عند محاولة تسجيل الدخول إلى وكيل هاتف Cisco IP. أيضاً، ملف IPAgentInitial.class مفقود.

الحل

أُنجزت in order to حلت الإصدار، هذا steps:

1. قم بإيقاف خدمة "إدارة العقد".

2. قم بحذف (أو إعادة تسمية) المجلد C:\Program Files\wfvavvid\tomcat_appadmin\webapps\liphone

3. بدء تشغيل خدمة "إدارة العقد".

خطأ: الاسم المسجل في ملحق آخر

باستخدام Cisco Unified Contact Center Express 8.0، يتم إستلام رسالة خطأ عندما يحاول العميل تسجيل الدخول إلى هواتف Cisco IP.

الحل

هذا إصدار يستطيع وقعت بسبب ال IPPA وكيل. لحل المشكلة، قم بإعادة تشغيل خدمة المستعرض وعامل هاتف Unified Contact Center (BIPPA) (IP). كما يمكن أن تحدث هذه المشكلة إذا تم تكوين معرف المستخدم في Unified Contact Center Express في حالة كبيرة، وكان معرف المستخدم المستخدم لتسجيل الدخول في حالة أقل. لحل المشكلة، أستخدم الحالة نفسها التي تم تكوينها في Unified Contact Center Express.

خطأ: لم يتم العثور على خادم AXL

يفشل تسجيل الدخول إلى خادم Cisco Unified Contact Center Express حيث انتهت مهلته مع : AXL .
Cisco AXL رسالة خطأ CM .

الحل 1

يتمثل الحل لهذه المشكلة في الترقية إلى SU1(1)8.5. إذا كنت تستخدم الوسائط بدلا من SFTP لإجراء ترقية تصحيح SU1، فتأكد من نسخ تصحيح SU1 إلى قرص DVD ووضعه في الخادم. وذلك لأن الصورة (حوالي 3 غيغابايت) يمكن أن تصبح تالفة أثناء نقل SFTP. يستغرق تثبيت الترقية من 30 إلى 45 دقيقة (لكل عقدة)، كما يستغرق تحويل الإصدارات من 10 إلى 15 دقيقة. كما يوصى بأداء هذه المهام بعد ساعات العمل.

ملاحظة: إذا لم تتصل خدمة IPPA بعد الترقية إلى (1)8.5، فعليك تعيين عنوان IP للنظام الذي يكون أقل من 100 في النظام الثماني الأخير (أي xxx.xxx.xxx.xx) أثناء التنفيذ. وثقت هذا في cisco بق [CSCtn23610](#) id (يسجل زبون فقط).

الحل 2

أنجزت in order to حللت الإصدار، هذا steps:

1. قم بتغيير موفر AXL الخاص ب Cisco Unified Contact Center Express باستخدام أمر `CLI set uccx provider ip axl addr` <العنوان الجديد>.
2. في قابلية صيانة UCCX، انتقل إلى **Tools > Control Center-Network Services** وأعد تشغيل خدمة مزمنة سطح المكتب من Cisco.

خطأ: لا يمكن الاتصال بخدمة عامل هاتف IP

بعد تجاوز الفشل أو إعادة تشغيل Unified Contact Center Express Engine، يتولى الخادم الخادم الخادم الخادم الخادم الخادم. تظهر جميع الخدمات الموجودة على الخادم الثانوي كخدمات رئيسية. أيضا، يواجه عملاء عملاء هاتف (IPPA) مشكلات في تسجيل الدخول بعد تجاوز فشل Unified Contact Center Express. يتلقى الوكلاء رسالة الخطأ هذه:

Cannot connect to the IP Phone Agent service

الحل

وثقت هذا إصدار ب cisco بق [CSCtt11421](#) id (يسجل زبون فقط). لحل المشكلة، قم بإعادة تشغيل مستعرض Cisco وخدمة عميل هاتف IP.

يستغرق تسجيل الدخول إلى IPPA وقتا أطول

يستغرق تسجيل الدخول إلى IPPA وقتا أطول، على سبيل المثال، من 10 إلى 15 دقيقة. عند حفظ التغييرات لتكوين التبع عبر واجهة المستخدم الرسومية (GUI)، يتم إستلام هذا الخطأ:

Error occurred while saving trace configuration. Unable to save config data to PropertiesConfig

عندما يتم تعيين مستوى التبع من واجهة سطر الأوامر، فإنه يعمل دون أي مشكلة.

الحل

وثقت هذا إصدار ب Cisco بق [CSCtz14497](#) id (يسجل زبون فقط). الحل البديل هو إيقاف خدمة مراقبة Cisco Desktop VoIP على كلا العقد.

يتعذر تسجيل الدخول إلى خدمة وكيل هاتف IP UCX 8.5

المشكلة

على الخادم Unified Contact Center Express، لا يمكن لوكالات IPPA تسجيل الدخول بعد إعادة تشغيل الخادم. ومع ذلك، فإن إعادة تشغيل خدمة IPPA تسمح للعملاء بتسجيل الدخول. تتسبب خدمة BIPPA IPPASvr في حدوث تسريب للذاكرة عند تشغيل خدمات CAD على خادم IVR/IPCCX. وهذا يؤدي أيضا إلى تعذر تسجيل دخول وكلاء IPPA على خادم UCCX.

الحل

تم عزل المشكلة عن حقيقة عدم تشغيل مؤشر ترابط IPPA الذي من المفترض أن يعالج رسائل CTI. وبالتالي، يتم إنشاء الرسائل الواردة في قائمة الانتظار، مما يتسبب في تسريب الذاكرة. لحل هذه المشكلة، قم بإعادة تشغيل خدمة BIPPA (عملية IPPASvr).

وثقت هذا ب Cisco بق [CSCtn87921](#) id (يسجل زبون فقط).

مشكلة تسجيل الدخول إلى وكيل هاتف IP UCCX 8.x

المشكلة

يتعذر على عملاء IPPA تسجيل دخول IPPA ويتلقى رسالة الخطأ: "تسجيل الاسم في ملحق آخر"

الحل

قد تحدث هذه المشكلة بسبب إدخال معرف المستخدم في حالة أقل أثناء تكوينه في الحالة العليا في UCCX. بعد تصحيح الأمر حتى يتم الموافقة على كافة حالات الرسائل، سيتم حل المشكلة.

معلومات ذات صلة

- [ما الخطوات المضمنة في عملية تسجيل الدخول إلى وكيل هاتف IP؟](#)
- [سطح المكتب الوكيل من Cisco - ملف ترخيص فاسد](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نم ةومچم مادختساب دن تسمل اذه Cisco تچرت
ملاعلاء انءمچ يف نيمدختسمل معدى وتحم مي دقتل ةيرشبلاو
امك ةقيد نوك تنل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مچرئى. ةصاغل مهتغب
Cisco يلخت. فرتحم مچرت مامدقي يتل ةيفارتحال ةمچرتل عم لالحل وه
ىلإ أمئاد عوچرلاب يصوت وتامچرتل هذه ةقد نع اهتيلوئسم Cisco
Systems (رفوتم طبارلا) يلصلأل يزلچنلإل دن تسمل