

UCCX 7.x/8.x: Anmeldung beim Cisco IP Phone Agent nicht möglich

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[HTTP 404-Fehler](#)

[Lösung](#)

[Fehler: Name bei einer anderen Nebenstelle angemeldet](#)

[Lösung](#)

[Fehler: AXL-Server nicht gefunden](#)

[Lösung 1](#)

[Lösung 2](#)

[Fehler: Verbindung zum IP Phone Agent-Dienst kann nicht hergestellt werden](#)

[Lösung](#)

[IPPA-Anmeldung dauert länger](#)

[Lösung](#)

[UCCX 8.5 kann sich nicht beim IP-Telefonagentendienst anmelden](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Anmeldungsproblem bei UCCX 8.x-IP-Telefon-Agenten](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

[Einführung](#)

Dieses Dokument enthält Informationen zur Behebung des Problems eines Agenten, der sich nicht beim Cisco IP Phone Agent in einer Cisco Unified Contact Center (IPCC) Express-Umgebung anmeldet.

Weitere Informationen finden Sie in diesen Dokumenten:

- [UCCX: Anmeldung beim Agenten-Desktop fehlgeschlagen](#)
- [UCCX 8.0-Anmeldefehler: Die Anzahl der konfigurierten Durchwahlen für Agentengeräte überschreitet die maximal zulässige Anzahl.](#)

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco IP-Telefon-Agent

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen:

- Cisco Unified Contact Center Express 7.0(2)/8.x
- Cisco IP-Telefon-Agent

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netz Live ist, überprüfen Sie, ob Sie die mögliche Auswirkung jedes möglichen Befehls verstehen.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions \(Technische Tipps von Cisco zu Konventionen\)](#).

HTTP 404-Fehler

Bei Cisco Unified Contact Center Express 7.0(2) wird ein HTTP 404-Fehler ausgegeben, wenn versucht wird, sich beim Cisco IP Phone Agent anzumelden. Außerdem fehlt die Datei IPAgentInitial.class.

Lösung

So beheben Sie das Problem:

1. Beenden Sie den Node Manager-Dienst.
2. Löschen Sie den Ordner **C:\Program Files\wfvavvid\tomcat_appadmin\webapps\liphone** (oder benennen Sie ihn um).
3. Starten Sie den Node Manager-Dienst.

Fehler: Name bei einer anderen Nebenstelle angemeldet

Bei Cisco Unified Contact Center Express 8.0 wird die bei einer anderen Durchwahl angemeldete Fehlermeldung angezeigt, wenn der Agent versucht, sich bei den Cisco IP-Telefonen anzumelden.

Lösung

Dieses Problem kann durch die IPPA-Agenten auftreten. Um das Problem zu beheben, starten Sie den Browser & IP Phone Agent (BIPPA)-Dienst neu. Dieses Problem kann auch auftreten, wenn die Benutzer-ID im Großbuchstaben in Unified Contact Center Express konfiguriert ist und die Benutzer-ID für die Anmeldung im Kleinbuchstaben angegeben ist. Um das Problem zu beheben, verwenden Sie den gleichen Fall, der in Unified Contact Center Express konfiguriert ist.

Fehler: AXL-Server nicht gefunden

Die Anmeldung beim Cisco Unified Contact Center Express-Server schlägt fehl, wenn die Zeitüberschreitung mit dem Fehler `erfolgt: AXL-Server nicht gefunden`. Bitte überprüfen Sie die Fehlermeldung `Cisco AXL Web Service on Unified CM`.

Lösung 1

Die Lösung für dieses Problem ist ein Upgrade auf 8.5(1)SU1. Wenn Sie Medien anstelle von SFTP verwenden, um die Aktualisierung des SU1-Patches durchzuführen, sollten Sie den SU1-Patch auf eine DVD brennen und auf dem Server ablegen. Dies liegt daran, dass das Image (ca. 3 GB) während der SFTP-Übertragung beschädigt werden kann. Die Upgrade-Installation dauert ca. 30 bis 45 Minuten (pro Knoten), und das Switching der Versionen dauert ca. 10 bis 15 Minuten. Sie sollten diese Aufgaben auch nach den Geschäftszeiten ausführen.

Hinweis: Wenn der IPPA-Dienst nach dem Upgrade auf 8.5(1) keine Verbindung herstellt, weisen Sie dem System eine IP-Adresse zu, die im letzten Oktett (d. h. XXX.XXX.XXX.XX) während der Implementierung kleiner als 100 ist. Dies wird in der Cisco Bug ID [CSCtn23610](#) dokumentiert (nur [registrierte](#) Kunden).

Lösung 2

So beheben Sie das Problem:

1. Ändern Sie den AXL-Anbieter von Cisco Unified Contact Center Express mithilfe der `set uccx provider ip axl addr <Die neue IP-Adresse>` CLI-Befehl.
2. Gehen Sie unter UCCX-Wartungsfreundlichkeit zu **Extras > Control Center-Network Services**, und starten Sie den Cisco Desktop Sync Service neu.

Fehler: Verbindung zum IP Phone Agent-Dienst kann nicht hergestellt werden

Nach einem Failover oder dem Neustart der Unified Contact Center Express Engine übernimmt der Slave-Server die Funktion. Alle Dienste auf dem Sekundärserver werden als Master angezeigt. Darüber hinaus gibt es bei IP Phone Agent (IPPA)-Clients Probleme bei der Anmeldung nach dem Unified Contact Center Express-Failover. Die Agenten erhalten diese Fehlermeldung:

```
Cannot connect to the IP Phone Agent service
```

Lösung

Dieses Problem wird durch die Cisco Bug ID [CSCtt11421](#) (nur [registrierte](#) Kunden) dokumentiert.

Um das Problem zu beheben, starten Sie den Cisco Browser- und IP Phone Agent-Dienst neu.

[IPPA-Anmeldung dauert länger](#)

Die IPPA-Anmeldung dauert länger, z. B. 10-15 Minuten. Beim Speichern von Änderungen für die Ablaufverfolgungskonfiguration über die GUI wird folgender Fehler ausgegeben:

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

Wenn die Ablaufverfolgungsebene von der CLI festgelegt wird, funktioniert sie ohne Probleme.

[Lösung](#)

Dieses Problem wird durch die Cisco Bug ID [CSCtz14497](#) dokumentiert (nur [registrierte](#) Kunden). Die Problemumgehung besteht darin, den Cisco Desktop-VOIP-Überwachungsservice auf beiden Knoten zu beenden.

[UCCX 8.5 kann sich nicht beim IP-Telefonagentendienst anmelden](#)

[Problem](#)

Auf dem Unified Contact Center Express-Server können sich IPPA-Agenten nach dem Neustart des Servers nicht anmelden. Beim Neustart des IPPA-Service können sich die Agenten jedoch anmelden. Der BIPPA-Service IPPASvr verursacht einen Speicherverlust, wenn CAD-Dienste auf einem IVR/IPCCX-Server ausgeführt werden. Dies führt auch dazu, dass sich IPPA-Agenten nicht auf dem UCCX-Server anmelden können.

[Lösung](#)

Das Problem war dadurch isoliert worden, dass der IPPA-Thread, der die CTI-Nachrichten verarbeiten soll, nicht ausgeführt wird. Aus diesem Grund werden die eingehenden Nachrichten in der Warteschlange aufgebaut, was zu Speicherlecks führt. Um dieses Problem zu beheben, starten Sie den **BIPPA-Dienst (IPPASvr-Prozess)** neu.

Dies wird durch die Cisco Bug ID [CSCtn87921](#) (nur [registrierte](#) Kunden) dokumentiert.

[Anmeldungsproblem bei UCCX 8.x-IP-Telefon-Agenten](#)

[Problem](#)

IPPA-Agenten können sich nicht bei IPPA anmelden und erhalten die Fehlermeldung: **"Name bei einer anderen Durchwahl angemeldet"**

[Lösung](#)

Dieses Problem kann darauf zurückzuführen sein, dass die Benutzer-ID im Kleinbuchstaben eingegeben wird, während sie im Großbuchstaben in UCCX konfiguriert wird.

Nach der Korrektur wird das Problem behoben, damit alle Fälle übereinstimmen.

Zugehörige Informationen

- [Welche Schritte sind bei der Anmeldung beim IP-Telefon-Agent erforderlich?](#)
- [Cisco Agent Desktop - Beschädigte Lizenzdatei](#)
- [Technischer Support und Dokumentation für Cisco Systeme](#)