

Problemas del login del agente UCCX

Introducción

Este documento describe los problemas comunes encontrados con el login del agente en el Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) con el Cisco Agent Desktop (CAD) o la delicadeza.

Contribuido por Jared Compiano y Arundeeep Nagaraj, ingenieros de Cisco TAC.

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
- Cisco Agent Desktop (CAD) o delicadeza de Cisco

Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Problema

UCCX CAD o falla de registro de la delicadeza con el mensaje de error abajo:

CAD - "fallada login debido a un Error de configuración con su teléfono y jtapi o CM unificado"

Delicadeza - "el dispositivo asociado a esa extensión o número de marcado es inválido"

Solución

Paso 1. Asegúrese de que la extensión del Centro de contacto IP (IPCC) sea única. El componente del Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) de UCCX no soporta las líneas compartidas. Inicie sesión al administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco (CUCM) y marque el número de directorio IPCC (DN) bajo ruteo de llamadas - > informe de la ruta Plan.

Mientras que está sin apoyo, si usted tiene una extensión IPCC compartida en los dispositivos múltiples y solamente uno de ellos se asocia al usuario del administrador de contactos del administrador de recursos (RMCM), usted no experimentará típicamente los problemas del login del agente. Si usted tiene más dispositivos de uno asociados al usuario RMCM, usted puede experimentar los problemas de inicio de sesión, y usted debe seguir este procedimiento para eliminar esto

- Quite el dispositivo compartido del usuario RMCM
- Quite el caso de la línea compartida del otro dispositivo
- Si usted todavía experimenta los problemas, quite el teléfono real del agente del usuario RMCM, reajuste el teléfono y agregue el dispositivo nuevamente dentro del usuario RMCM
- Si persiste el problema, recomience el servicio del motor del Cisco Unified Contact Center Express (CCX) en una ventana de mantenimiento


Note: Crean al usuario RMCM como parte del proceso de la poste-instalación UCCX con CUCM. UCCX crea automáticamente a este usuario en CUCM y todos los teléfonos del agente se asocian a este usuario manualmente de CUCM. Ningunas actualizaciones o cambios a este usuario de CUCM no se soporta y pueden llevar a los problemas con Cisco unificaron el servicio del motor CCX.

Paso 2. Asegúrese de que haya solamente una línea caso para la extensión IPCC. La extensión IPCC no debe ser una línea grupo de la parte de ni compartió

Note: La definición de la línea compartida de la perspectiva CUCM significa que una línea con el mismo DN puede existir en diversas divisiones. Los apremios para la extensión del agente UCCX son estrictos donde la extensión IPCC no se permite en diversas divisiones. La limitación viene del componente JTAPI de UCCX y puede llevar a los problemas intermitentes del login del agente si se comparte la extensión.

Paso 3. Marque si los agentes utilizan los teléfonos físicos o la movilidad de la extensión (EM) para iniciar sesión al CAD o a la delicadeza. Si usted utiliza el EM, después asegúrese de que la extensión IPCC esté asociada al perfil del dispositivo del usuario EM (UDP) y no al teléfono físico. El perfil EM necesita ser asociado al usuario RMCM.

Paso 4. Asegúrese de que el teléfono o el UDP contenga la configuración de dispositivos en común (CDC) fijara al IPV4 solamente. Si no, cree una nueva configuración CDC para los agentes UCCX con el IPV4 solamente y asocie eso a los teléfonos del agente. Va al **dispositivo - > las configuraciones del dispositivo - > la configuración de dispositivos en común**. El tecleo **agrega nuevo**.

 Status: Ready

- Common Device Configuration Information

Common Device Configuration: New

- Common Device Configuration Information

Name*	UCCX
Softkey Template	-- Not Selected --
User Hold MOH Audio Source	< None >
Network Hold MOH Audio Source	< None >
User Locale	< None >
IP Addressing Mode*	IPv4 Only
IP Addressing Mode Preference for Signaling*	IPv4
<input type="checkbox"/> Use Trusted Relay Point	
Use Intercompany Media Services (IMS) for Outbound Calls*	Default

Paso 5. Asegúrese de que la extensión IPCC esté configurada en las primeras cuatro líneas del teléfono o del UDP.

Note: Cisco unificó CCX (UCCX) /JTAPI monitorea las primeras cuatro líneas configuradas en el teléfono o el UDP. Por ejemplo, si usted tiene línea 1 y la línea 2 configurada y la extensión IPCC existe en la línea 6, el login trabajaría puesto que el JTAPI monitorea las primeras cuatro líneas configuradas y en las líneas de este ejemplo 3-5 no se configura.

Paso 6. Asegúrese de que los modelos del teléfono estén soportados con el CAD y la delicadeza. La matriz de compatibilidad se puede encontrar [aquí](#)

Paso 7. Asegúrese de que el **CTI estándar habilitado**, **CTI estándar permita el control de los teléfonos que soportan Xfer conectado y el conf** y el **CTI estándar permiten el control de todos los dispositivos** está presentes en los rol del usuario RMCM. Para la delicadeza, habrá papeles adicionales agregados para monitorear y registrar - el **CTI estándar permite la supervisión de la llamada** y el **CTI estándar permite la grabación de la llamada**.

Note: El sistema configuran a los grupos y los papeles del usuario RMCM automáticamente cuando crean al usuario RMCM inicialmente. Este paso es asegurarse solamente de que estos papeles están presentes en el usuario.

Paso 8. Asegúrese de que el Número máximo de llamadas y de activador ocupado en el teléfono o el UDP esté fijado a 2 y a 1, respectivamente.

Paso 9. Asegúrese de que sigamos haber soportado y las configuraciones no admitidas para los teléfonos del agente y el CUCM de los Release Note [aquí](#).

Paso 10. Asegúrese de que el control CTI esté habilitado en CUCM debajo:

- Página de la Configuración del teléfono - **Permita el control del dispositivo del CTI**
- Página de configuración del usuario final - **Permita el control del dispositivo del CTI**
- Página de la configuración del número de directorio para la extensión IPCC - **Permita el control del dispositivo del CTI**

Paso 11. El defecto [CSCvb94130](#) sería aplicable para los problemas intermitentes.

Información Relacionada

- [Matriz de compatibilidad del Cisco Unified Contact Center Express](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)