

Error del login UCCX 8.0: “El número de Extensiones configuradas para los dispositivos del agente excede el máximo permitido”

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Las líneas múltiples soportan para CCX unificado 8.0](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Cuando el agente intenta iniciar sesión al Cisco Agent Desktop, el login falla y se visualiza este mensaje de error:

```
The number of configured  
extensions for agent devices exceed maximum allowed
```

Este documento describe cómo resolver el mensaje de error y las acciones recomendadas.

También, refiera a estos documentos:

- [UCCX: Error iniciar sesión al escritorio del agente](#)
- [UCCX 7.x/8.x: Incapaz de iniciar sesión al agente del Cisco IP Phone](#)

prerrequisitos

Requisitos

No hay requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Administrador 7.x de las Comunicaciones unificadas de Cisco

- Cisco Unified Contact Center Express (unificado CCX) 8.x
- Teléfono del IP de las 6900/8900/9900 Series de Cisco

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.

[Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

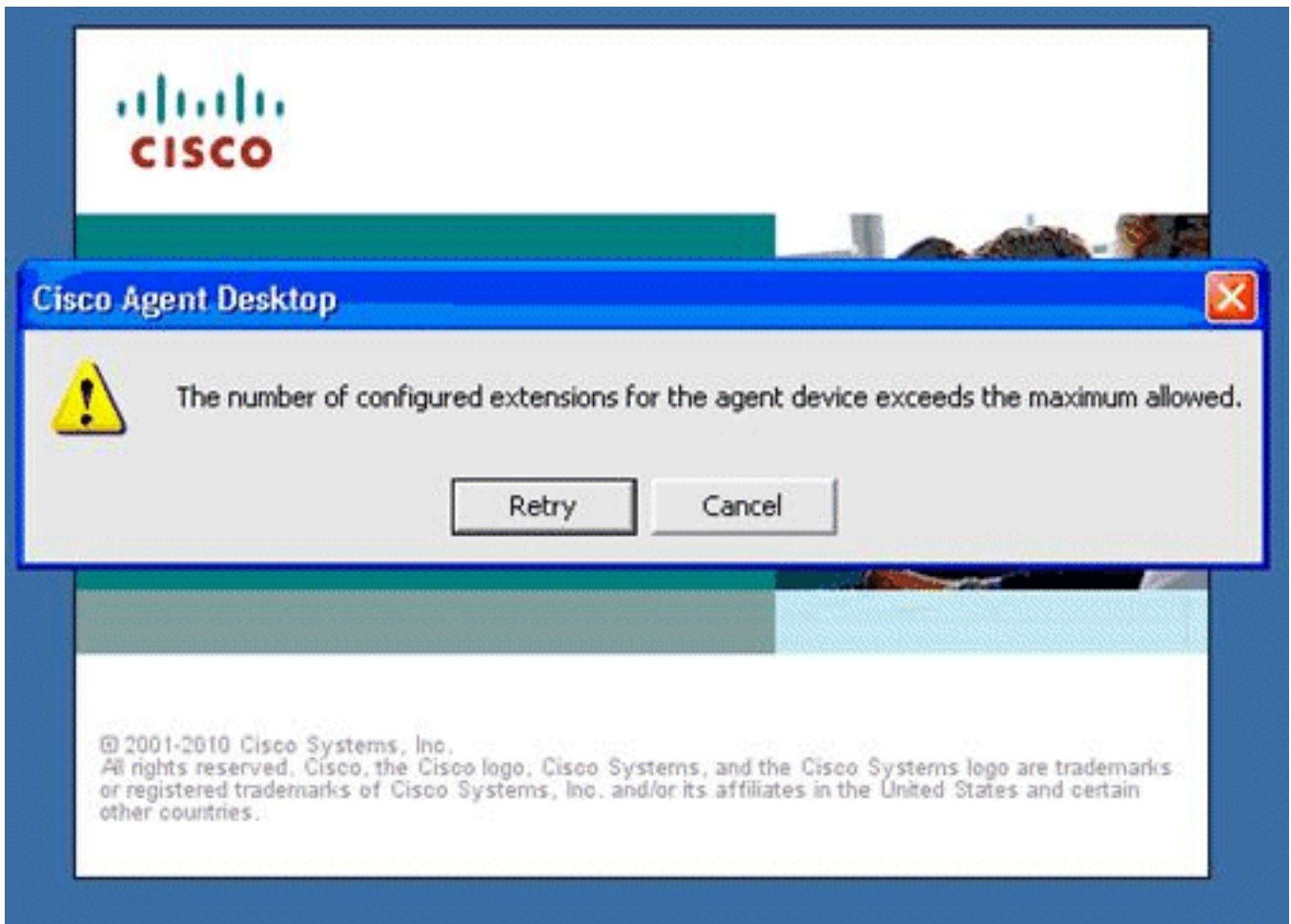
[Las líneas múltiples soportan para CCX unificado 8.0](#)

Cisco unificó CCX soporta el uso de los teléfonos de las 6900/8900/9900 Series como dispositivos del agente. Cisco unificó las llamadas de monitores CCX en las líneas múltiples para soportar se une a través de la línea (JAL) y dirige la transferencia a través de la línea (DTAL) en esos dispositivos del agente. Hasta cuatro líneas son monitoreadas por Cisco unificaron CCX. Éstos incluyen 1 línea ACD y 3 líneas NON-ACD, pero solamente la línea ACD puede ser controlada del escritorio del agente. Si más de cuatro líneas se configuran en un dispositivo del agente, el agente no puede iniciar sesión usando ese teléfono. Soportan al JAL y DTAL también en los dispositivos del agente usando los teléfonos de las 7900 Series y hasta 4 líneas se pueden configurar en esos teléfonos.

[Problema](#)

Cuando usted intenta iniciar sesión, el Cisco Agent Desktop o el IPPA falla con este mensaje de error:

```
The Number of Configured extensions for the agent device exceeds  
the maximum allowed.
```



Nota: Marque la configuración de la línea compartida durante el login del agente. No permita que el agente inicie sesión si su extensión se configura como línea compartida.

Solución

Estas configuraciones no se soportan para los teléfonos del agente:

- Una extensión unificada CCX asignada a los dispositivos múltiples.
- Dos líneas en el teléfono de un agente que tienen la misma extensión, pero existen en diversas divisiones.
- La configuración lo mismo unificó la extensión CCX en más de un perfil del dispositivo, o la configuración lo mismo unificó la extensión CCX en cualquier combinación de los perfiles del dispositivo y de los dispositivos. (La configuración de una extensión unificada CCX en un perfil del único dispositivo se soporta.)

Según la documentación unificada CCX, las líneas compartidas no se soportan. Esto significa que una extensión no puede existir en los dispositivos de Terminal múltiple en la misma división. En las versiones unificadas CCX anterior de 8.0(1), allí no es ningún control para asegurarse de que las líneas compartidas están utilizadas. Como consecuencia, se permite a los agentes iniciar sesión sin importar si las líneas compartidas están utilizadas.

Para resolver el problema, complete estos pasos:

1. Asegurese que el agente unificado CCX tiene solamente cuatro Extensiones configuradas en el teléfono.
2. Recomience al Administrador CTI. realizando estos pasos: Del área de la navegación de la

aplicación de administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco, elija la **utilidad unificada Cisco** y el tecleo **va**. Elija el **Tools (Herramientas) > Control Center (Centro de control) - Ofrezca los servicios**. Elija al **administrador del CTI de Cisco**, que usted quiere activar, y haga clic la **salvaguardia**.

CM Services		
	Service Name	Activation Status
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco CallManager	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco Tftp	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco Messaging Interface	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco Unified Mobile Voice Access Service	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco IP Voice Media Streaming App	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco CTIManager	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco Extension Mobility	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco Extended Functions	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco Dialed Number Analyzer	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco DHCP Monitor Service	Activated

CTI Services		
	Service Name	Activation Status
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco CallManager Attendant Console Server	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco IP Manager Assistant	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco WebDialer Web Service	Activated

Refiera a la solución alternativa en el Id. de bug Cisco [CSCth96226](#) ([clientes registrados solamente](#)) para más información sobre este problema y solución.

Información Relacionada

- [UCCX: Error del Cisco Agent Desktop “incapaz de descargar el archivo”](#)
- [El agente no puede conectarse a Cisco Agent Desktop](#)
- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)