

Problemas del login del agente del teléfono del IP del Troubleshooting

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Error: La conexión al CTI Server está abajo](#)

[Solución](#)

[Error: La Entrada no válida entra de nuevo](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe algunos de los errores en el inicio de sesión del agente del teléfono del IP que ocurren después de que usted instale la solución de respuesta del cliente de Cisco (CRS) 3.1 en un Cisco IP Contact Center (IPCC) Express environment. El documento también proporciona las soluciones alternativas.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- CRS

[Componentes Utilizados](#)

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

- Versión del CallManager de Cisco 3.3(3) y posterior
- CRS 3.1(1) versión 2 del servicio

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.

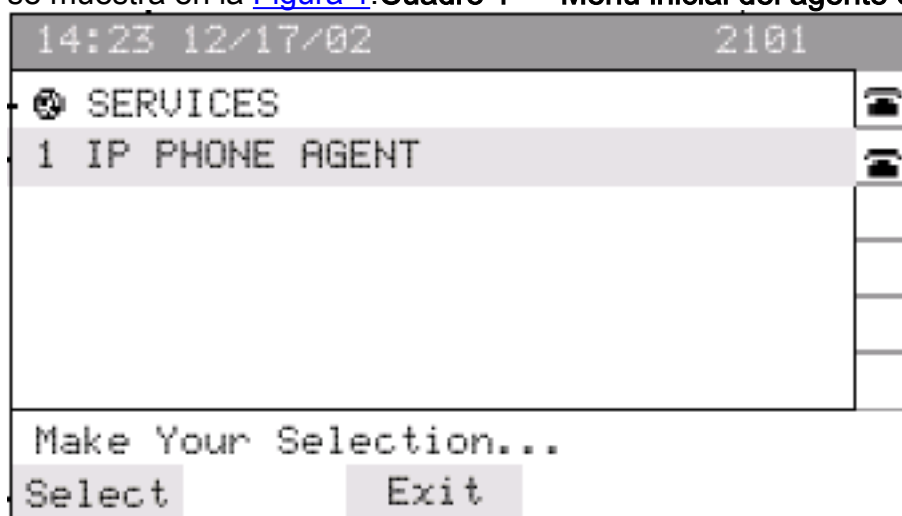
Convenciones

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

Error: La conexión al CTI Server está abajo

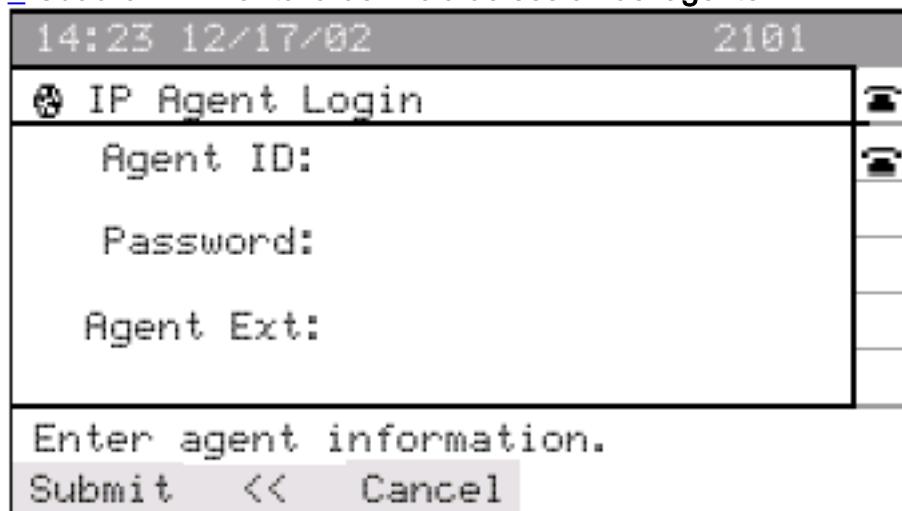
Si el escritorio del agente está en una diversa subred que CRS y el Cisco CallManager, el agente del teléfono del IP no puede iniciar sesión. Esta sección muestra a procedimiento ese los resultados en el error.

1. Presione el botón de los **servicios** en el Cisco IP Phone 7940 o 7960. Aparece la ventana que se muestra en la [Figura 1](#). Cuadro 1 — Menú inicial del agente del teléfono del IP



Nota: Su visualización puede diferenciar, que depende de cómo su administrador de sistema configura su teléfono del IP.

2. Elija el **agente del teléfono del IP** del menú. Aparece la ventana que se muestra en la [Figura 2](#). Cuadro 2 — Pantalla de inicio de sesión del agente IP



3. Ingrese la identificación del agente (ID), la contraseña, y la extensión del agente.
4. Pulse la tecla suave del **someter**. Este error aparece en la pantalla: Connection to CTI Server is down

En la misma subred, el escritorio del agente asociado al mismo agente puede iniciar sesión con

éxito.

Solución

Aplique la [versión 2 del servicio de las aplicaciones de respuesta](#) [Respuesta del cliente de Cisco 3.1\(1\)](#) para resolver el error en el inicio de sesión del agente del teléfono del IP. Si usted instala la versión 2 del servicio, usted no necesita instalar la versión 1. del servicio.

Error: La Entrada no válida entra de nuevo

Después de que usted aumente la cuenta de la licencia para el agente del teléfono del IP a partir del 20 a 30 agentes, usted puede sin embargo iniciar sesión solamente 20 en un momento de los agentes. Cuando el agente no puede iniciar sesión al agente del teléfono del IP, este mensaje se visualiza en el teléfono del IP:

```
Invalid entry(s) re-enter
```

Este mensaje de error se visualiza en `AgtStateSvr.log`, que está situado en el directorio de la interfaz \ del registro del agente del teléfono de `c:\Program Files\Cisco\Desktop\IP:`

```
Have Reached Maximum license allowed
```

Nota: Otro Síntoma posible de este problema puede ser agentes no puede iniciar sesión, y uno de estos mensajes de error se recibe:

- no podía cargar la página
- Su operación solicitada falló. Intento otra vez

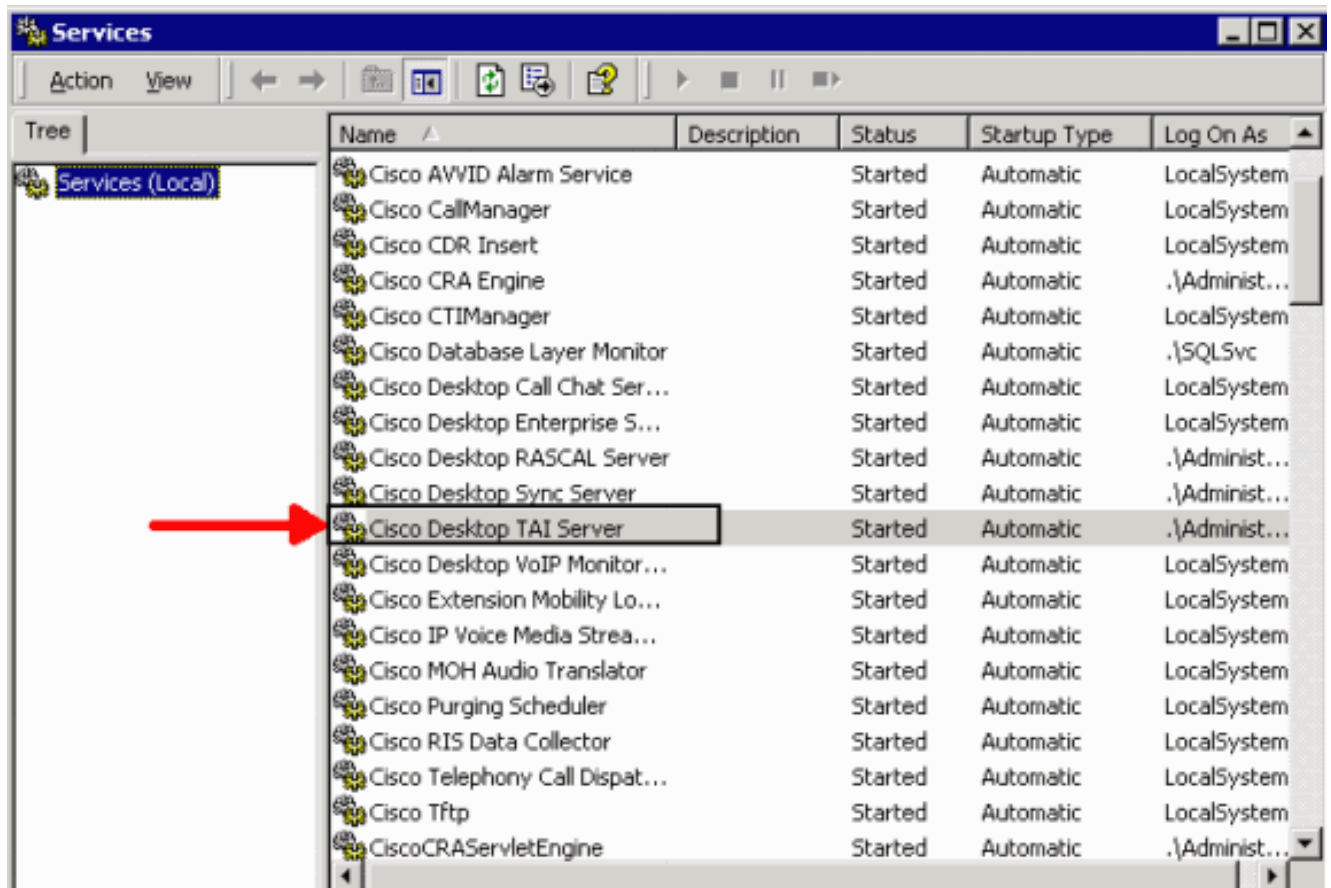
Nota: Para aumentar la cuenta de la licencia, usted debe comprar las nuevas licencias de Cisco. Cuando usted tiene el nuevo archivo de licencia y se ha movido al servidor, haga clic **Start > Programs > administración de CRA de Cisco > utilidad de la actualización de la licencia.**

Nota: Para reajustar las licencias, usted puede funcionar con el **archivo del LicenseReset.bat**. El `LicenseReset.batfile` está situado en el directorio de `C:\Program Files\Cisco\Desktop\Bin`. El `LicenseReset.batfile` **detecta los** sub-directorios dentro del `\\FileServerx\Desktop_cfg\licencia\directorio`, que no contienen los archivos de licencia. El `LicenseReset.batfile` **después regenera** y copia los archivos de licencia relevantes en el directorio correspondiente.

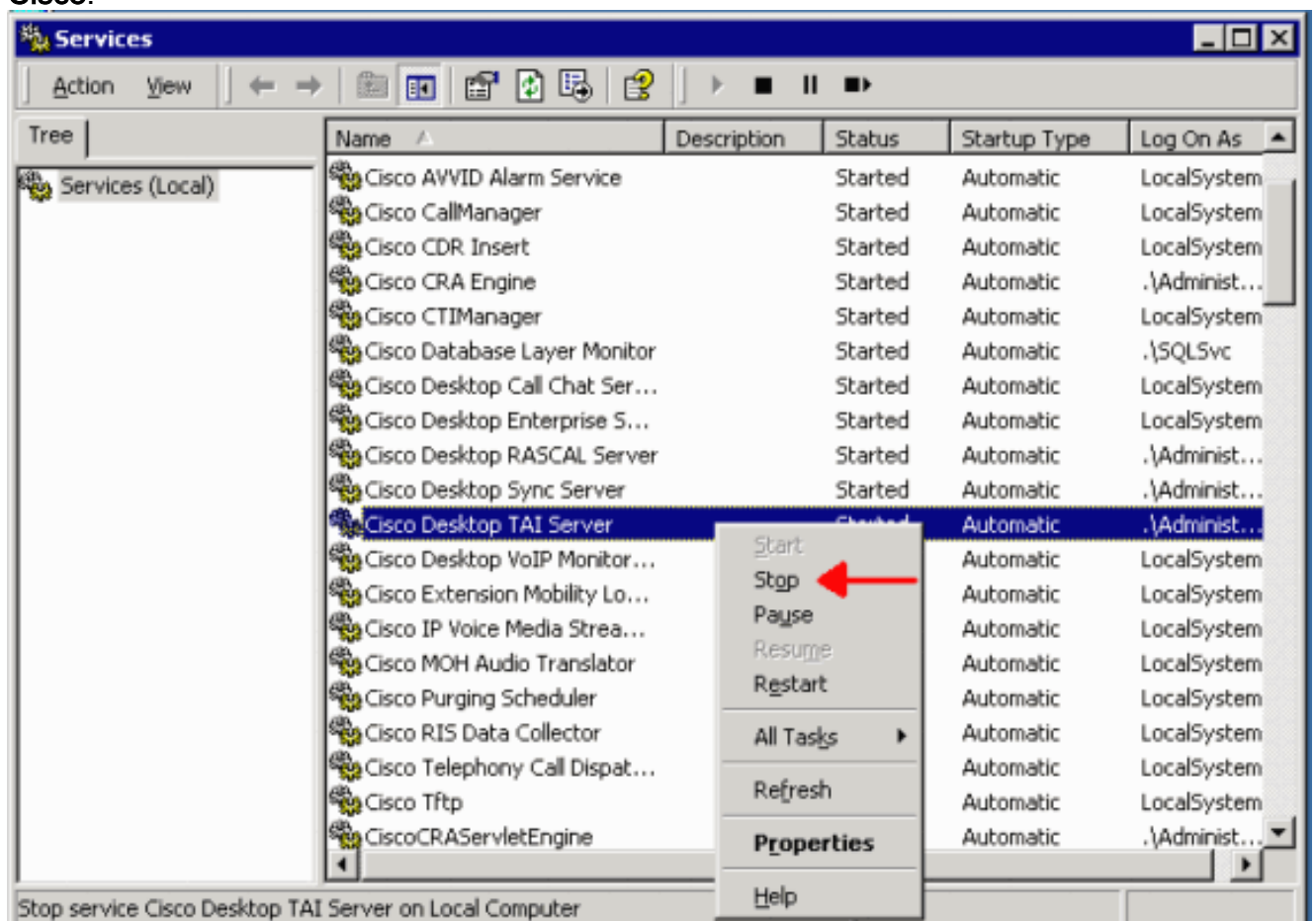
Solución

Después de que usted aumente la cuenta de la licencia, usted debe completar un ciclo al Servidor TAI de escritorio de Cisco. Realice estos pasos para completar un ciclo al Servidor TAI de escritorio de Cisco:

1. Elija **Inicio > Programas > Herramientas administrativas > Servicios**. Se visualiza la ventana de los servicios:

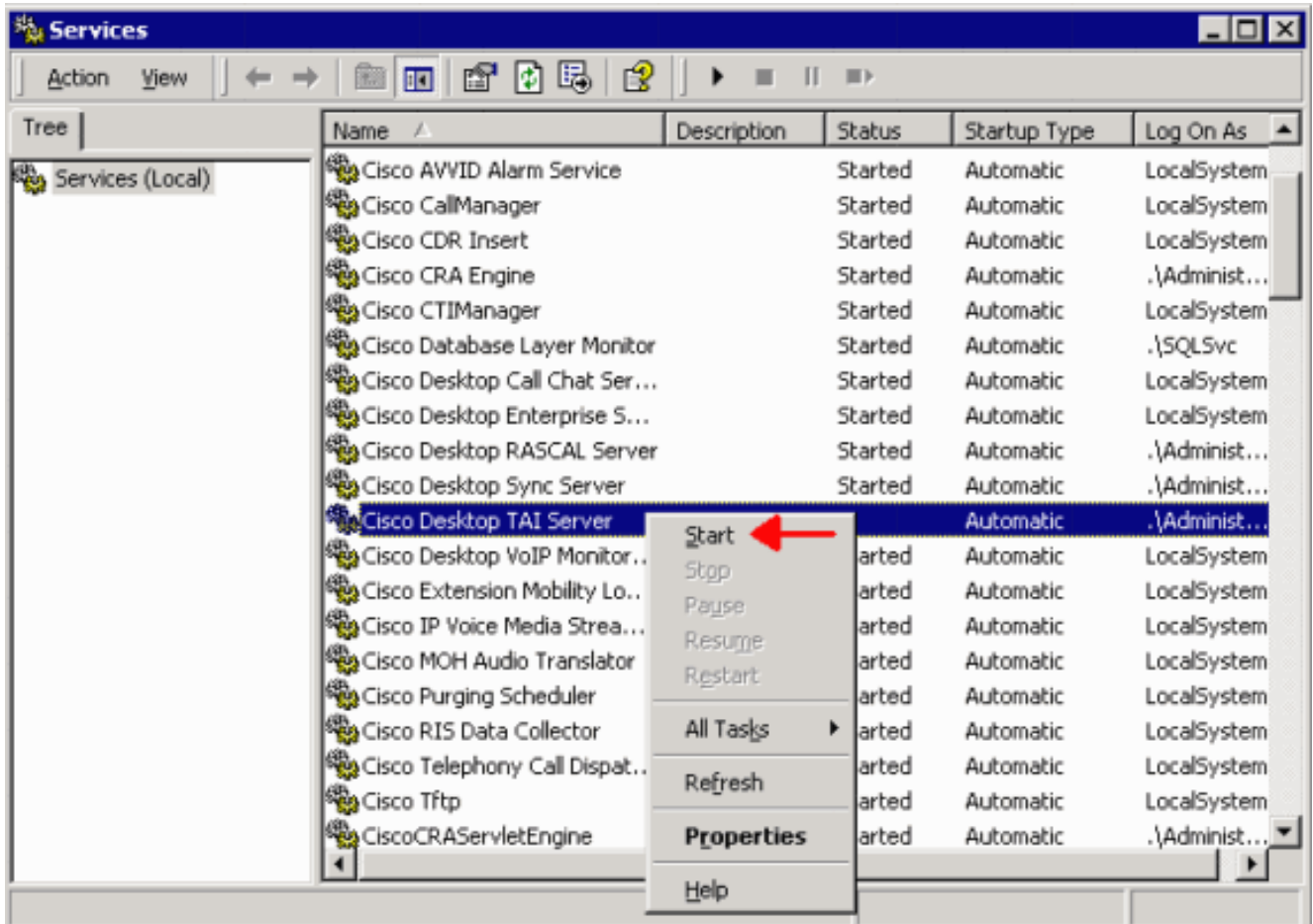


2. Navegue al Servidor TAI de escritorio de Cisco.
3. Haga clic con el botón derecho del ratón al **Servidor TAI de escritorio de Cisco**.



4. Haga clic en **Stop**.
5. Después de que el Servidor TAI de escritorio de Cisco pare, haga clic con el botón derecho

del ratón al Servidor TAI de escritorio de Cisco.



6. Haga clic en Start (Inicio). Después de que usted complete un ciclo al Servidor TAI de escritorio de Cisco, el número de agentes del teléfono del IP soportados alcanza la cuenta de la licencia comprada. **Nota:** La Entrada no válida entra el mensaje de error de nuevo puede también aparecer en algunos casos donde no está el problema la autorización. En estos casos, usted necesita borrar y reconstruir el agente para resolver el problema.

Información Relacionada

- [¿Qué pasos están implicados en el proceso de ingreso del agente del teléfono del IP?](#)
- [Versión 2 del servicio de las aplicaciones de respuesta Respuesta del cliente de Cisco 3.1\(1\)](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)