

# Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Error HTTP 404](#)

[Solución](#)

[Error: Nombre registrado en otra extensión](#)

[Solución](#)

[Error: Servidor AXL no encontrado](#)

[Solución 1](#)

[Solución 2](#)

[Error: No puede conectar con el servicio del agente del teléfono del IP](#)

[Solución](#)

[El login IPPA tarda un tiempo más largo](#)

[Solución](#)

[UCCX 8.5 incapaz de iniciar sesión al servicio del agente del teléfono del IP](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Problema del login del agente del teléfono del IP UCCX 8.x](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Este documento proporciona la información sobre cómo resolver problemas la aplicación un fall del agente para iniciar sesión al agente del Cisco IP Phone en un entorno expreso unificado Cisco del Centro de contacto (IPCC).

También, refiera a estos documentos para más información:

- [UCCX: Error iniciar sesión al escritorio del agente](#)
- [Error del login UCCX 8.0: El número de Extensiones configuradas para los dispositivos del agente excede el máximo permitido](#)

## [prerrequisitos](#)

### [Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Express
- Agente del Cisco IP Phone

## Componentes Utilizados

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

- Cisco Unified Contact Center Express 7.0(2)/8.x
- Agente del Cisco IP Phone

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 HTTP 404

Con el Cisco Unified Contact Center Express 7.0(2), se recibe un error HTTP 404 al intentar iniciar sesión al agente del Cisco IP Phone. También, el archivo IPAgentInitial.class falta.

## Solución

Para resolver el problema, complete estos pasos:

1. Pare el servicio de Node Manager.
2. Borre (o retítule) el **\_appadmin de C:\Program Files\wfavvid\tomcat \ los webapps \ la carpeta del ipphone.**
3. Comience el servicio de Node Manager.

## Error: Nombre registrado en otra extensión

Con el Cisco Unified Contact Center Express 8.0, el `nombre registrado en otro` mensaje de error de la `extensión` se recibe cuando el agente intenta iniciar sesión a los Teléfonos IP de Cisco.

## Solución

Este problema puede ocurrir debido a los agentes IPPA. Para resolver el problema, recomience el servicio del agente del navegador y del teléfono del IP (BIPPA). Este problema puede también ocurrir si la identificación del usuario se configura en el Centro de contacto unificado expresa en el caso capital, y la identificación del usuario usada para iniciar sesión está en minúsculas. Para resolver el problema, utilice el mismo caso que se configura en el Centro de contacto unificado expreso.

## Error: Servidor AXL no encontrado

El login al servidor del Cisco Unified Contact Center Express falla mientras que se mide el tiempo hacia fuera con el `error: Servidor AXL no encontrado`. Marque por favor el servicio web de Cisco AXL en el mensaje de error unificado CM.

### Solución 1

La solución para este problema es actualizar a 8.5(1)SU1. Si usted utiliza los media en vez del SFTP para realizar la actualización de la corrección SU1, asegúrese de quemar la corrección SU1 a un DVD y ponerla en el servidor. Esto es porque la imagen (cerca de 3 GB) puede corromperse durante la transferencia SFTP. La instalación de la actualización tarda cerca de 30 a 45 minutos (por el nodo), y conmutar las versiones tarda cerca de 10 minutos to15. También se recomienda que usted realiza estas tareas después de las horas hábiles.

**Nota:** Si el servicio IPPA no conecta después de que la actualización a 8.5(1), asigne una dirección IP al sistema que es menos de 100 en el octeto más reciente (es decir, XXX.XXX.XXX.XX) durante la implementación. Esto se documenta en el Id. de bug Cisco CSCtn23610 ().

### Solución 2

Para resolver el problema, complete estos pasos:

1. Cambie el proveedor AXL del Cisco Unified Contact Center Express usando *dirección IP* > comando CLI del *<The del addr del axl del IP del proveedor del uccx del conjunto la nuevos*.
2. En la utilidad UCCX, vaya a las **herramientas** > a los **servicios de la Centro-red del control** y recomience el servicio de sincronización del escritorio de Cisco.

## Error: No puede conectar con el servicio del agente del teléfono del IP

Después de una Conmutación por falla o del reinicio expreso unificado del motor del Centro de contacto, el servidor auxiliar asume el control. Todos los servicios en el servidor secundario suben como el master. También, los clientes del agente del teléfono del IP (IPPA) tienen problemas que abren una sesión después de que Conmutación por falla expresa unificada del Centro de contacto. Los agentes reciben este mensaje de error:

### Solución

Este problema es documentado por el Id. de bug Cisco [CSCtt11421](#) ([clientes registrados solamente](#)). Para resolver el problema, recomience el servicio del agente del navegador y del teléfono del IP de Cisco.

## El login IPPA tarda un tiempo más largo

El login IPPA tarda un tiempo más largo, por ejemplo, 10-15 minutos. Cuando el guardar cambia

para la configuración de la traza vía el GUI, se recibe este error:

Cuando el nivel de traza se fija del CLI, trabaja sin ningún problema.

## Solución

Este problema es documentado por el Id. de bug Cisco [CSCtz14497](#) ([clientes registrados solamente](#)). La solución alternativa es parar el servicio de monitoreo de VoIP del escritorio de Cisco en ambos los Nodos.

## UCCX 8.5 incapaz de iniciar sesión al servicio del agente del teléfono del IP

### Problema

En el servidor expreso unificado del Centro de contacto, los agentes IPPA no pueden iniciar sesión después de que la reinicialización del servidor. Sin embargo, recomenzando el IPPA mantenga permite que los agentes inicien sesión. El servicio IPPASvr BIPPA causa una fuga de memoria cuando los servicios CAD se están ejecutando en un servidor IVR/IPCCX. Esto también lleva a los agentes IPPA incapaces de iniciar sesión en el servidor UCCX.

### Solución

El problema había sido aislado al hecho de que el hilo IPPA que se supone para procesar los mensajes CTI no se está ejecutando. Por lo tanto, los mensajes entrantes se acumulan en la cola, que causa la fuga de memoria. Para resolver este problema, recomience el **servicio BIPPA** (proceso de IPPASvr).

Esto es documentada por el Id. de bug Cisco [CSCtn87921](#) ([clientes registrados solamente](#)).

## Problema del login del agente del teléfono del IP UCCX 8.x

### Problema

Los agentes IPPA no pueden iniciar sesión IPPA y están consiguiendo el mensaje de error: "Nombre registrado en otra extensión"

### Solución

Este problema puede ocurrir debido a la identificación del usuario que es ingresada en minúsculas mientras que siendo configurado en el mayúscula en UCCX.

Después de corregir para hacer que todos los casos de carta están de acuerdo, el problema será resuelto.

## Información Relacionada

- [¿Qué pasos están implicados en el proceso de ingreso del agente del teléfono del IP?](#)
- [Cisco Agent Desktop – Archivo de licencia corrupto](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)