

Questions de connexion de l'agent UCCX

Introduction

Ce document décrit des problèmes courants produits avec la connexion de l'agent sur le Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) avec le Cisco Agent Desktop (CAD) ou la finesse.

Contribué par Jared Compiano et Arundeeep Nagaraj, ingénieurs TAC Cisco.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
- Cisco Agent Desktop (CAD) ou Cisco Finesse

[Composants utilisés](#)

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Problème

UCCX CAD ou panne de procédure de connexion de finesse avec le message d'erreur ci-dessous :

CAD - « échec de connexion dû à une erreur de configuration avec votre téléphone et jtapi ou cm unifié »

Finesse - « le périphérique associé avec ce nombre d'extension ou de cadran est non valide »

Solution

Étape 1. Assurez-vous que l'extension de l'IP Contact Center (IPCC) est seule. Le composant de l'interface de programmation de téléphonie de Javas (JTAPI) d'UCCX ne prend en charge pas les lignes partagées. Ouvrez une session à Cisco Unified Communications Manager (CUCM) et vérifiez le nombre de répertoire IPCC (DN) sous le routage d'appels - > état de plan de routage.

Tandis que sans support, si vous avez une extension IPCC partagée sur de plusieurs périphériques et seulement un d'entre eux est associé à l'utilisateur du gestionnaire de contacts de gestionnaire de ressources (RMCM), vous typiquement n'éprouverez pas des questions de procédure de connexion d'agent. Si vous avez plus les périphériques d'un associés à l'utilisateur RMCM, vous pouvez rencontrer des problèmes de connexion, et vous devez suivre cette procédure pour éliminer ceci

- Retirez le périphérique partagé de l'utilisateur RMCM
- Retirez l'exemple de la ligne partagée de l'autre périphérique
- Si vous rencontrez toujours des problèmes, retirez le téléphone d'agent réel de l'utilisateur RMCM, remettez à l'état initial le téléphone et ajoutez le périphérique de nouveau dans l'utilisateur RMCM
- Si le problème persiste, redémarrez le service d'engine de Cisco Unified Contact Center Express (CCX) dans une fenêtre de maintenance


Note: L'utilisateur RMCM est créé comme partie du processus de post installation UCCX avec CUCM. UCCX crée automatiquement cet utilisateur sur CUCM et tous les téléphones d'agent sont associés à cet utilisateur manuellement de CUCM. Aucunes mises à jour ou modification à cet utilisateur de CUCM n'est prises en charge et peut mener aux problèmes avec le service d'engine de Cisco Unified CCX.

Étape 2. Assurez-vous qu'il y a seulement une ligne exemple pour l'extension IPCC. L'extension IPCC ne doit pas être une partie de ligne groupe ou a partagé

Note: La ligne partagée définition du point de vue CUCM signifie qu'une ligne avec le même DN peut exister dans différentes partitions. Les contraintes pour le poste de l'agent UCCX est stricte où on ne permet pas l'extension IPCC sur différentes partitions. La limite provient le composant JTAPI d'UCCX et peut mener aux questions intermittentes de procédure de connexion d'agent si l'extension est partagée.

Étape 3. Vérifiez si les agents emploient les téléphones ou la mobilité physiques d'extension (EM) pour ouvrir une session au CAD ou à la finesse. Si vous utilisez l'EM, alors assurez-vous que l'extension IPCC est associée avec le profil de périphérique d'utilisateur d'EM (UDP) et pas au téléphone physique. Le profil d'EM doit être associé avec l'utilisateur RMCM.

Étape 4. Assurez-vous que le téléphone ou l'UDP contient la configuration de périphérique commune (CDC) a placé à l'IPV4 seulement. Sinon, créez une nouvelle configuration CDC pour des agents UCCX avec l'IPV4 seulement et associez cela avec les téléphones d'agent. Allez au **périphérique - > des paramètres de périphérique - > configuration de périphérique commune**. Cliquez sur Add nouveau.

 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

Étape 5. Assurez-vous que l'extension IPCC est configurée sur les quatre premières lignes du téléphone ou de l'UDP.

Note: Le Cisco Unified CCX (UCCX) /JTAPI surveille les quatre premières lignes configurées sur le téléphone ou l'UDP. Par exemple, si vous avez la ligne 1 et la ligne 2 configurée et l'extension IPCC existe sur la ligne 6, la procédure de connexion fonctionnerait puisque JTAPI surveille les quatre premières lignes configurées et dans des lignes de cet exemple 3-5 ne sont pas configurés.

Étape 6. Assurez-vous que les modèles de téléphone sont pris en charge avec le CAD et la finesse. La matrice de compatibilité peut être trouvée [ici](#)

Étape 7. Assurez-vous que **CTI standard activés, CTI standard permettent le contrôle des téléphones prenant en charge Xfer connecté et le conf** et les **CTI standard permettent le contrôle de tous les périphériques** est présent dans les rôles de l'utilisateur RMCM. Pour la finesse, il y aura des rôles supplémentaires ajoutés pour surveiller et enregistrer - **CTI standard permettent la surveillance d'appel** et **CTI standard permettent l'enregistrement d'appels**.

Note: Les groupes et les rôles pour l'utilisateur RMCM sont automatiquement configurés par le système quand l'utilisateur RMCM est créé au commencement. Cette étape est de s'assurer seulement que ces rôles sont présents sur l'utilisateur.

Étape 8. Assurez-vous que le nombre maximum des faire appel et du déclencheur occupé au téléphone ou à l'UDP est placé à 2 et à 1, respectivement.

Étape 9. Assurez-vous que nous suivons les configurations [ici](#) prises en charge et sans support pour des téléphones d'agent et CUCM des notes de mise à jour.

Étape 10. Assurez-vous que le contrôle CTI est activé sur CUCM dessous :

- Page de configuration de téléphone - **Permettez le contrôle du périphérique de CTI**
- Page de configuration d'utilisateur final - **Permettez le contrôle du périphérique de CTI**
- Page de Directory Number Configuration pour l'extension IPCC - **Permettez le contrôle du périphérique de CTI**

Étape 11. Le défaut [CSCvb94130](#) s'appliquerait pour les questions intermittentes.

[Informations connexes](#)

- [Matrice de compatibilité de Cisco Unified Contact Center Express](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)