

Erreur de procédure de connexion UCCX 8.0 : « Le nombre d'extensions configurées pour des périphériques d'agent dépassent le maximum autorisé »

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Les plusieurs lignes les prennent en charge pour l'Unified CCX 8.0](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Quand les tentatives d'agent d'ouvrir une session au Cisco Agent Desktop, la procédure de connexion échoue et ce message d'erreur est affiché :

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

Ce document décrit comment résoudre le message d'erreur et les actions recommandées.

En outre, référez-vous à ces documents :

- [UCCX : Manque d'ouvrir une session à l'Agent Desktop](#)
- [UCCX 7.x/8.x : Incapable d'ouvrir une session à l'agent de téléphone IP de Cisco](#)

Conditions préalables

Conditions requises

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco Unified Communications Manager 7.x
- Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) 8.x
- Téléphone IP de gamme Cisco 6900/8900/9900

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.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Les plusieurs lignes les prennent en charge pour l'Unified CCX 8.0

Le Cisco Unified CCX prend en charge l'utilisation des téléphones de gamme 6900/8900/9900 comme périphériques d'agent. Les appels moniteur de Cisco Unified CCX sur des plusieurs lignes afin de prendre en charge se joignent à travers la ligne (JAL) et dirigent le transfert à travers la ligne (DTAL) sur ces périphériques d'agent. Jusqu'à quatre lignes sont surveillées par Cisco Unified CCX. Ceux-ci incluent 1 ligne ACD et 3 lignes de non-ACD, mais seulement la ligne ACD peut être commandée de l'Agent Desktop. Si plus de quatre lignes sont configurées sur un périphérique d'agent, l'agent ne peut pas ouvrir une session utilisant ce téléphone. JAL et DTAL sont également pris en charge sur des périphériques d'agent utilisant des téléphones de gamme 7900 et jusqu'à 4 lignes peuvent être configurées à ces téléphones.

Problème

Quand vous essayez d'ouvrir une session, le Cisco Agent Desktop ou l'IPPA échoue avec ce message d'erreur :

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

Remarque: Vérifiez la ligne configuration partagée pendant la procédure de connexion d'agent. Ne permettez pas à l'agent pour ouvrir une session si leur extension est configurée comme ligne partagée.

Solution

Ces configurations ne sont pas prises en charge pour des téléphones d'agent :

- Une extension d'Unified CCX assignée à de plusieurs périphériques.
- Deux lignes à un téléphone de l'agent qui ont la même extension, mais existent dans différentes partitions.
- Configuration de la même extension d'Unified CCX dans plus d'un profil de périphérique, ou configuration de la même extension d'Unified CCX dans une combinaison des profils de périphérique et des périphériques. (La configuration d'une extension d'Unified CCX dans un profil à un dispositif est prise en charge.)

Selon la documentation d'Unified CCX, des lignes partagées ne sont pas prises en charge. Ceci signifie qu'une extension ne peut pas exister sur de plusieurs périphériques terminaux sur la même partition. Dans des versions d'Unified CCX plus tôt que 8.0(1), il n'y a aucun contrôle afin de s'assurer que des lignes partagées sont utilisées. En conséquence, on permet à des agents pour ouvrir une session indépendamment de si des lignes partagées sont utilisées.

Pour résoudre ce problème, procédez comme suit :

1. Assurez-vous que l'agent d'Unified CCX a seulement quatre extensions configurées au téléphone.
2. Redémarrez le CTI Manager en exécutant ces étapes : Du domaine de navigation d'application de Cisco Unified Communications Manager, choisissez l'**utilité de Cisco Unified** et cliquez sur Go. Choisissez le **Tools > Control Center - Comportez les services**. Choisissez le **CTI Manager de Cisco**, que vous voulez lancer, et cliquez sur la **sauvegarde**.

Référez-vous au contournement dans l'ID de bogue Cisco [CSCth96226](#) (clients [enregistrés](#) seulement) pour plus d'informations sur ce problème et solution.

[Informations connexes](#)

- [UCCX : Erreur de Cisco Agent Desktop « incapable au fichier téléchargé »](#)
- [L'agent ne peut pas se connecter à Agent Desktop](#)
- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)