

Dépannez les questions de procédure de connexion d'agent de téléphone IP

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Erreur : La connexion au serveur CTI est en baisse](#)

[Solution](#)

[Erreur : L'entrée non valide ressaisissent](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit certaines des pannes de procédure de connexion d'agent de téléphone IP qui se produisent après que vous installiez le Cisco Customer Response Solution (CRS) 3.1 dans un environnement exprès de Cisco IP Contact Center (IPCC). Le document fournit également les contournements.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- CRS

[Composants utilisés](#)

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

- Version 3.3(3) et ultérieures de Cisco CallManager
- CRS 3.1(1) entretiennent la version 2

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](#).

Erreur : La connexion au serveur CTI est en baisse

Si l'Agent Desktop est dans un différent sous-réseau que les CRS et le Cisco CallManager, l'agent de téléphone IP n'ouvre pas une session. Cette section donne à la procédure cette des résultats dans la panne.

1. Appuyez sur le **bouton des services** sur le téléphone IP 7940 ou 7960 de Cisco. [La figure 1](#) apparaît. **Figure 1 — L'agent de téléphone IP parafent le menu** **Remarque:** Votre affichage peut différer, qui dépend de la façon dont votre administrateur système a installé votre téléphone IP.
2. Choisissez l'**agent de téléphone IP** du menu. [La figure 2](#) apparaît. **Figure 2 — Écran de connexion de l'agent IP**
3. Écrivez l'identification d'agent (ID), le mot de passe, et le poste de l'agent.
4. Appuyez sur la **touche de fonction Submit**. Cette erreur apparaît sur l'écran :
`Connection to CTI
Server is down`

Dans le même sous-réseau, l'Agent Desktop associé avec le même agent peut ouvrir une session avec succès.

Solution

Appliquez la [version 2 de service des applications de Cisco Customer Response 3.1\(1\)](#) afin de résoudre la panne de procédure de connexion d'agent de téléphone IP. Si vous installez la version 2 de service, vous n'avez pas besoin d'installer la version 1 de service.

Erreur : L'entrée non valide ressaisissent

Après que vous augmentiez le compte de permis pour l'agent de téléphone IP de 20 à 30 agents, vous pouvez néanmoins seulement ouvrir une session 20 agents à la fois. Quand l'agent n'ouvre pas une session à l'agent de téléphone IP, ce message est affiché sur le téléphone IP :

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

Ce message d'erreur est affiché dans `AgtStateSvr.log`, qui se trouve dans le répertoire d'interface
`\ log de Phone Agent de c:\Program Files\Cisco\Desktop\IP :`

```
Have Reached Maximum license allowed
```

Remarque: Un autre symptôme possible de cette question peut être des agents ne peuvent pas ouvrir une session, et un de ces messages d'erreur est reçu :

- n'a pas pu charger la page
- Votre opération demandée a manqué. Essai de nouveau

Remarque: Afin d'augmenter le compte de permis, vous devez acheter de nouveaux permis de Cisco. Quand vous avez le nouveau fichier de licence et il a été déplacé au serveur, cliquez sur le

début > les programmes > la gestion de Cisco CRA > l'utilitaire de mise à jour de permis.

Remarque: Afin de remettre à l'état initial les permis, vous pouvez exécuter le fichier **LicenseReset.bat**. Le LicenseReset.batfile se trouve dans le répertoire de C:\Program Files\Cisco\Desktop\Bin. Le LicenseReset.batfile **détecte les** sous-répertoires dans \\ FileServerx \ Desktop_cfg \ permis \ répertoire, qui ne contiennent pas des fichiers de licence. Le LicenseReset.batfile **alors régénère** et copie les fichiers de licence appropriés dans le répertoire respectif.

Solution

Après que vous augmentiez le compte de permis, vous devez faire un cycle le serveur de bureau de Cisco TAI. Exécutez ces étapes afin de faire un cycle le serveur de bureau de Cisco TAI :

1. Choisissez **Start > Programs > Administrative Tools > Services**. La fenêtre de services est affichée :
2. Naviguez vers le serveur de bureau de Cisco TAI.
3. **Serveur de bureau de Cisco TAI** de clic droit.
4. Cliquez sur **Stop**.
5. Après que les arrêts de bureau de serveur de Cisco TAI, cliquent avec le bouton droit le **serveur de bureau de Cisco TAI**.
6. **Début de clic.**Après que vous fassiez un cycle le serveur de bureau de Cisco TAI, le nombre d'agents de téléphone IP pris en charge atteint le compte de permis acheté.**Remarque:** L'entrée non valide ressaisissent le message d'erreur peut également apparaître dans certains cas où l'autorisation n'est pas la question. Dans des ces cas, vous devez supprimer et recréer l'agent afin de résoudre le problème.

Informations connexes

- [Quelles étapes sont impliquées dans le processus de procédure de connexion d'agent de téléphone IP ?](#)
- [Version 2 de service des applications de Cisco Customer Response 3.1\(1\)](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)