

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Erreur du HTTP 404](#)

[Solution](#)

[Erreur : Nommez loggé dans une autre extension](#)

[Solution](#)

[Erreur : Serveur AXL non trouvé](#)

[Solution 1](#)

[Solution 2](#)

[Erreur : Ne peut pas connecter à l'agent de téléphone IP le service](#)

[Solution](#)

[La procédure de connexion IPPA prend du plus long temps](#)

[Solution](#)

[UCCX 8.5 incapable d'ouvrir une session au service d'agent de téléphone IP](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Question de procédure de connexion d'agent de téléphone IP UCCX 8.x](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document fournit des informations sur la façon dont dépanner la question d'un agent ne pas ouvrir une session à l'agent de téléphone IP de Cisco dans un environnement exprès de Cisco Unified Contact Center (IPCC).

En outre, référez-vous à ces pour en savoir plus de documents :

- [UCCX : Manque d'ouvrir une session à l'Agent Desktop](#)
- [Erreur de procédure de connexion UCCX 8.0 : Le nombre d'extensions configurées pour des périphériques d'agent dépassent le maximum autorisé](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Express
- Agent de téléphone IP de Cisco

Composants utilisés

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

- Cisco Unified Contact Center Express 7.0(2)/8.x
- Agent de téléphone IP de Cisco

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 du HTTP 404

Avec le Cisco Unified Contact Center Express 7.0(2), une erreur du HTTP 404 est reçue en essayant d'ouvrir une session à l'agent de téléphone IP de Cisco. En outre, le fichier IPAgentInitial.class manque.

Solution

Pour résoudre ce problème, procédez comme suit :

1. Arrêtez le service de gestionnaire de noeud.
2. Supprimez (ou le renommez) le `_appadmin` de `C:\Program Files\wfavvid\tomcat\webapps\` répertoire d'`ipphone`.
3. Commencez le service de gestionnaire de noeud.

Erreur : Nommez loggé dans une autre extension

Avec le Cisco Unified Contact Center Express 8.0, le `nom connecté dans un autre` message d'erreur d'`extension` est reçu quand les tentatives d'agent d'ouvrir une session aux Téléphones IP de Cisco.

Solution

Cette question peut se produire en raison des agents IPPA. Afin de résoudre le problème, redémarrez le service de navigateur et d'agent de téléphone IP (BIPPA). Cette question peut également se produire si l'`user-id` est configuré dans Unified Contact Center Express dans le cas capital, et l'`user-id` utilisé pour ouvrir une session est en minuscules. Afin de résoudre le problème, utilisez le même cas qui est configuré dans Unified Contact Center Express.

Erreur : Serveur AXL non trouvé

La procédure de connexion au serveur de Cisco Unified Contact Center Express échoue pendant qu'elle est chronométrée avec l'erreur : Serveur AXL non trouvé. Veuillez vérifier le service Web de Cisco AXL sur le message d'erreur d'Unified CM.

Solution 1

La solution pour cette question est d'améliorer à 8.5(1)SU1. Si vous employez des medias au lieu du SFTP pour exécuter la mise à jour du correctif SU1, assurez-vous vous brûlure le correctif SU1 à un DVD et mettez-le dans le serveur. C'est parce que l'image (environ 3 Go) peut devenir corrompue pendant le transfert de SFTP. L'installation de mise à jour prend environ 30 à 45 minutes (par noeud), et le changement des versions prend environ 10 minutes to15. On le recommande également que vous effectuiez ces tâches après des heures de travail.

Remarque: Si le service IPPA ne se connecte pas après que la mise à jour à 8.5(1), assignent une adresse IP au système qui est moins de 100 dans le dernier octet (c'est-à-dire, XXX.XXX.XXX.XX) pendant l'implémentation. Ceci est documenté dans l'ID de bogue Cisco CSCtn23610 ([clients enregistrés](#) seulement).

Solution 2

Pour résoudre ce problème, procédez comme suit :

1. Changez le fournisseur AXL du Cisco Unified Contact Center Express utilisant *adresse IP de <The d'adr d'axl d'IP de fournisseur d'uccx de positionnement la nouvelle > la commande CLI.*
2. Dans l'utilité UCCX, allez aux outils > aux services de Centre-réseau de contrôle et redémarrez le service de bureau de sync de Cisco.

Erreur : Ne peut pas connecter à l'agent de téléphone IP le service

Après un Basculement ou la reprise d'engine d'Unified Contact Center Express, le serveur esclave succède. Tous les services sur le serveur secondaire montent comme maître. En outre, les clients de l'agent de téléphone IP (IPPA) ont des questions ouvrant une session après Basculement d'Unified Contact Center Express. Les agents reçoivent ce message d'erreur :

Solution

Cette question est documentée par l'ID de bogue Cisco [CSCtt11421](#) (clients [enregistrés](#) seulement). Afin de résoudre le problème, redémarrez le service de navigateur et d'agent de téléphone IP de Cisco.

La procédure de connexion IPPA prend du plus long temps

La procédure de connexion IPPA prend un plus long temps, par exemple, 10-15 minutes. Quand

s'enregistrer change pour la configuration de suivi par l'intermédiaire du GUI, cette erreur est reçue :

Quand le niveau de suivi est placé du CLI, cela fonctionne sans n'importe quelle question.

Solution

Cette question est documentée par l'ID de bogue Cisco [CSCtz14497](#) (clients [enregistrés](#) seulement). Le contournement est d'arrêter le service de bureau de moniteur de Cisco VOIP sur les les deux les Noeuds.

UCCX 8.5 incapable d'ouvrir une session au service d'agent de téléphone IP

Problème

Sur le serveur d'Unified Contact Center Express, les agents IPPA ne peuvent pas ouvrir une session après que la réinitialisation de serveur. Cependant, en redémarrant l'IPPA entretenez permet à des agents pour ouvrir une session. Le service IPPASvr BIPPA entraîne une fuite de mémoire quand les services CAD s'exécutent sur un serveur IVR/IPCCX. Ceci mène également aux agents IPPA incapables d'ouvrir une session sur le serveur UCCX.

Solution

Le problème avait été localisé dans le fait que le thread IPPA qui est censé traiter les messages CTI ne s'exécute pas. Par conséquent, les messages entrant s'accumulent dans la file d'attente, qui entraîne la fuite de mémoire. Afin de résoudre ce problème, redémarrez le **service BIPPA** (processus d'IPPASvr).

Ceci est documenté par l'ID de bogue Cisco [CSCtn87921](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Question de procédure de connexion d'agent de téléphone IP UCCX 8.x

Problème

Les agents IPPA ne peuvent pas ouvrir une session IPPA et obtiennent le message d'erreur :
« **Nommez loggé dans une autre extension** »

Solution

Cette question peut se produire en raison de l'user-id étant entré en minuscules tout en étant configuré dans le haut de casse dans UCCX.

Après correction pour faire tous les cas de lettre convenir, la question sera résolue.

Informations connexes

- [Quelles étapes sont impliquées dans le processus de procédure de connexion d'agent de téléphone IP ?](#)
- [Cisco Agent Desktop - Fichier de licence endommagé](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)