

# Risoluzione dei problemi relativi all'accesso dell'agente

## Sommario

---

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema: errore di accesso a UCCX CAD con il messaggio "Accesso non riuscito a causa di un errore di configurazione del telefono o di jtapi o CM unificato".](#)

[Problema: errore di accesso a UCCX Finesse con il messaggio "Il dispositivo associato all'estensione o al numero di composizione non è valido".](#)

[Problema: errore di accesso a UCCX Finesse con il messaggio "Device not accessible. Contattare l'amministratore di sistema."](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

---

## Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere gli errori di accesso dell'agente su Unified Contact Center Express (UCCX) con Cisco Agent Desktop (CAD) o Finesse.

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

### Componenti usati

Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

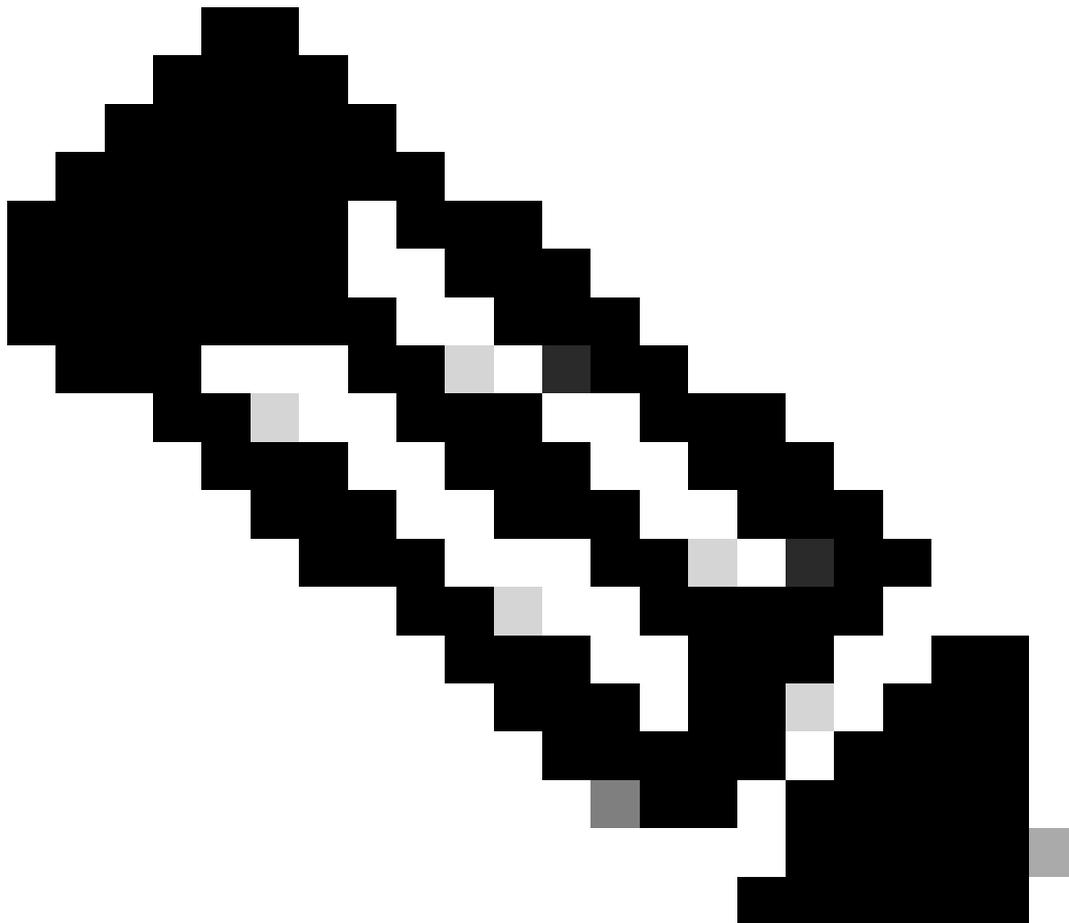
**Problema: errore di accesso a UCCX CAD con il messaggio "Accesso non riuscito a causa di un errore di configurazione del**

telefono o di jtapi o CM unificato".

Vedere Soluzione.

Problema: errore di accesso a UCCX Finesse con il messaggio "Il dispositivo associato all'estensione o al numero di composizione non è valido".

---



Nota: questo messaggio si applica a Finesse versione 11.5 e precedenti.

---

Vedere Soluzione.

Problema: errore di accesso a UCCX Finesse con il messaggio "Device not accessible. Contattare l'amministratore di sistema."

---



Nota: questo messaggio si applica a Finesse versione 11.6.

---

Vedere Soluzione.

## Soluzione

Passaggio 1: verificare che l'estensione IPCC sia univoca. Il componente JTAPI (Java Telephony Application Programming Interface) di UCCX non supporta le linee condivise. Accedere a Cisco Unified Communications Manager (CUCM) e controllare il numero di directory (DN) IPCC in Instradamento delle chiamate -> Rapporto piano di instradamento.

Sebbene non sia supportato, se un'estensione IPCC è condivisa su più dispositivi e solo uno di essi è associato all'utente di Gestione risorse DITA e contatti (RMCM), in genere non si verificano problemi di accesso dell'agente. Se all'utente di RMCM sono associati più dispositivi, è possibile che si verifichino problemi di accesso ed è necessario eseguire questa procedura per eliminare il problema.

- Rimuovere il dispositivo condiviso dall'utente di RMCM.
- Rimuovere l'istanza della linea condivisa dall'altra periferica.
- Se i problemi persistono, rimuovere il telefono agente dall'utente RMCM, reimpostare il telefono e aggiungere nuovamente il dispositivo all'utente RMCM.
- Se il problema persiste, riavviare il servizio motore Cisco Unified Contact Center Express (CCX) in una finestra di manutenzione.

---

 Nota: l'utente RMCM viene creato nell'ambito del processo di post-installazione di UCCX con CUCM. UCCX crea automaticamente questo utente in CUCM e tutti i telefoni agente sono associati a questo utente manualmente da CUCM. Qualsiasi aggiornamento o modifica apportata a questo utente da CUCM non è supportata e può causare problemi con il servizio Cisco Unified CCX Engine.

---

Passaggio 2: verificare che esista una sola istanza di linea per l'estensione IPCC. L'estensione IPCC non deve far parte di un gruppo di linee o non deve essere condivisa.

---

 Nota: la definizione di linea condivisa dalla prospettiva CUCM indica che una linea con lo stesso DN può esistere in partizioni diverse. I vincoli per l'estensione dell'agente UCCX sono rigorosi quando l'estensione IPCC non è consentita su partizioni diverse. La limitazione deriva dal componente JTAPI di UCCX e può causare problemi intermittenti di accesso dell'agente se l'estensione è condivisa.

---

Passaggio 3: verificare se gli agenti utilizzano telefoni fisici o Extension Mobility (EM) per accedere a CAD o Finesse. Se si utilizza EM, verificare che l'estensione IPCC sia associata al profilo UDP (User Device Profile) e non al telefono fisico. Il profilo EM deve essere associato all'utente RMCM.

Passaggio 4: verificare che il telefono o l'UDP contenga la configurazione CDC (Common Device Configuration) impostata solo su IPV4. In caso contrario, creare una nuova configurazione CDC per gli agenti UCCX solo con IPV4 e associarla ai telefoni dell'agente. Selezionare Device (Dispositivo) -> Device Settings (Impostazioni dispositivo) -> Common Device Configuration (Configurazione dispositivo comune). Fare clic su Aggiungi nuovo.

 Status: Ready

#### Common Device Configuration Information

Common Device Configuration: New

#### Common Device Configuration Information

Name*	<input type="text" value="UCCX"/>
Softkey Template	<input type="text" value="-- Not Selected --"/>
User Hold MOH Audio Source	<input &gt;")"="" none="" type="text" value("&lt;=""/>
Network Hold MOH Audio Source	<input &gt;")"="" none="" type="text" value("&lt;=""/>
User Locale	<input &gt;")"="" none="" type="text" value("&lt;=""/>
IP Addressing Mode*	<input only")"="" type="text" value("ipv4=""/>
IP Addressing Mode Preference for Signaling*	<input type="text" value("ipv4")"=""/>
<input type="checkbox"/> Use Trusted Relay Point	
Use Intercompany Media Services (IMS) for Outbound Calls*	<input type="text" value("default")"=""/>

Passaggio 5: verificare che l'estensione IPCC sia configurata sulle prime quattro linee del telefono o UDP.

 Nota: Cisco Unified CCX (UCCX)/JTAPI monitora le prime quattro linee configurate sul telefono o sull'UDP. Ad esempio, se sono state configurate la linea 1 e la linea 2 e l'estensione IPCC esiste sulla linea 6, l'accesso funzionerà poiché JTAPI controlla le prime quattro linee configurate e in questo esempio le linee 3-5 non sono configurate.

Passaggio 6: verificare che i modelli telefonici siano supportati con CAD e Finesse. Vedere le [informazioni sulla compatibilità per Cisco Unified Contact Center](#).

Passaggio 7: verificare che CTI standard abilitato, CTI standard abilitato per il controllo dei telefoni che supportano Connected Xfer e conf e CTI standard consentito per il controllo di tutti i dispositivi sia presente nei ruoli utente di RMCM. Per Finesse, sono stati aggiunti altri ruoli per il monitoraggio e la registrazione: CTI standard per il monitoraggio delle chiamate e CTI standard per la registrazione delle chiamate.

 Nota: i gruppi e i ruoli per l'utente RMCM vengono configurati automaticamente dal sistema al momento della creazione iniziale dell'utente. Questo passaggio consente solo di assicurarsi che questi ruoli siano presenti nell'utente.

Passaggio 8: verificare che il numero massimo di chiamate e il trigger Busy sul telefono o UDP sia impostato rispettivamente su 2 e 1.

Passaggio 9: assicurarsi di utilizzare le configurazioni supportate e non supportate per i telefoni dell'agente e CUCM indicate nelle [note di rilascio](#).

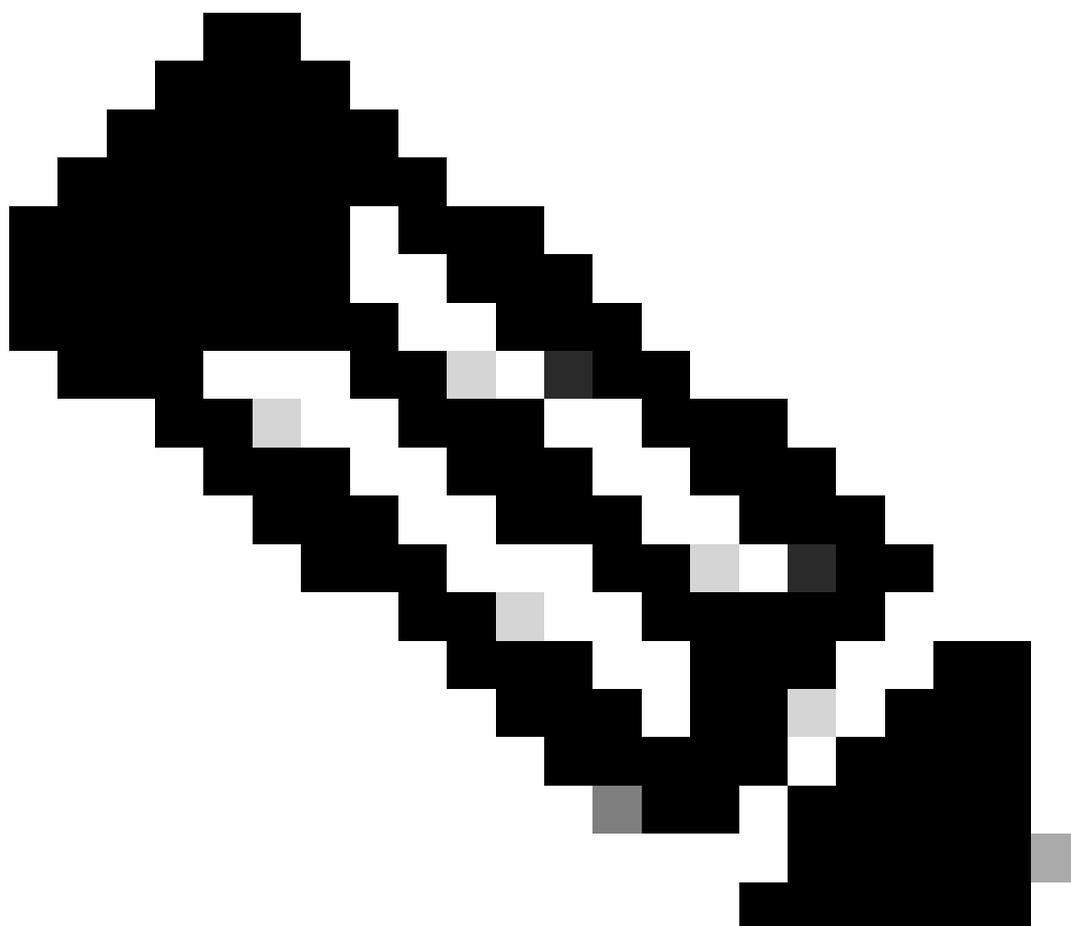
Passaggio 10: verificare che il controllo CTI sia abilitato su CUCM in:

- Pagina Configurazione telefono - Consenti controllo del dispositivo da CTI
- Pagina Configurazione utente finale - Consenti controllo del dispositivo da CTI

- Pagina Configurazione del numero di directory per l'estensione IPCC - Consenti controllo della periferica da CTI

Passaggio 11: L'ID bug Cisco [CSCvb94130](#) difettoso - "UCCX: l'agente non è in grado di accedere a Finesse dopo aver scambiato i telefoni" potrebbe essere applicabile per problemi intermittenti.

---



Nota: solo gli utenti Cisco registrati hanno accesso agli strumenti e alle informazioni interni di Cisco.

---

## Informazioni correlate

- [Informazioni sulla compatibilità per Cisco Unified Contact Center](#)
- [Supporto tecnico Cisco e download](#)

## Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).