

Errore di accesso a UCCX 8.0: "Il numero di estensioni configurate per i dispositivi agente supera il numero massimo consentito"

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Supporto di più linee per Unified CCX 8.0](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Quando l'agente tenta di accedere a Cisco Agent Desktop, l'accesso non riesce e viene visualizzato questo messaggio di errore:

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

In questo documento viene descritto come risolvere il messaggio di errore e le azioni consigliate.

Inoltre, fare riferimento a questi documenti:

- [UCCX Impossibile accedere al desktop dell'agente](#)
- [UCCX 7.x/8.x: Impossibile accedere a Cisco IP Phone Agent](#)

Prerequisiti

Requisiti

Nessun requisito specifico previsto per questo documento.

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

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

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.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

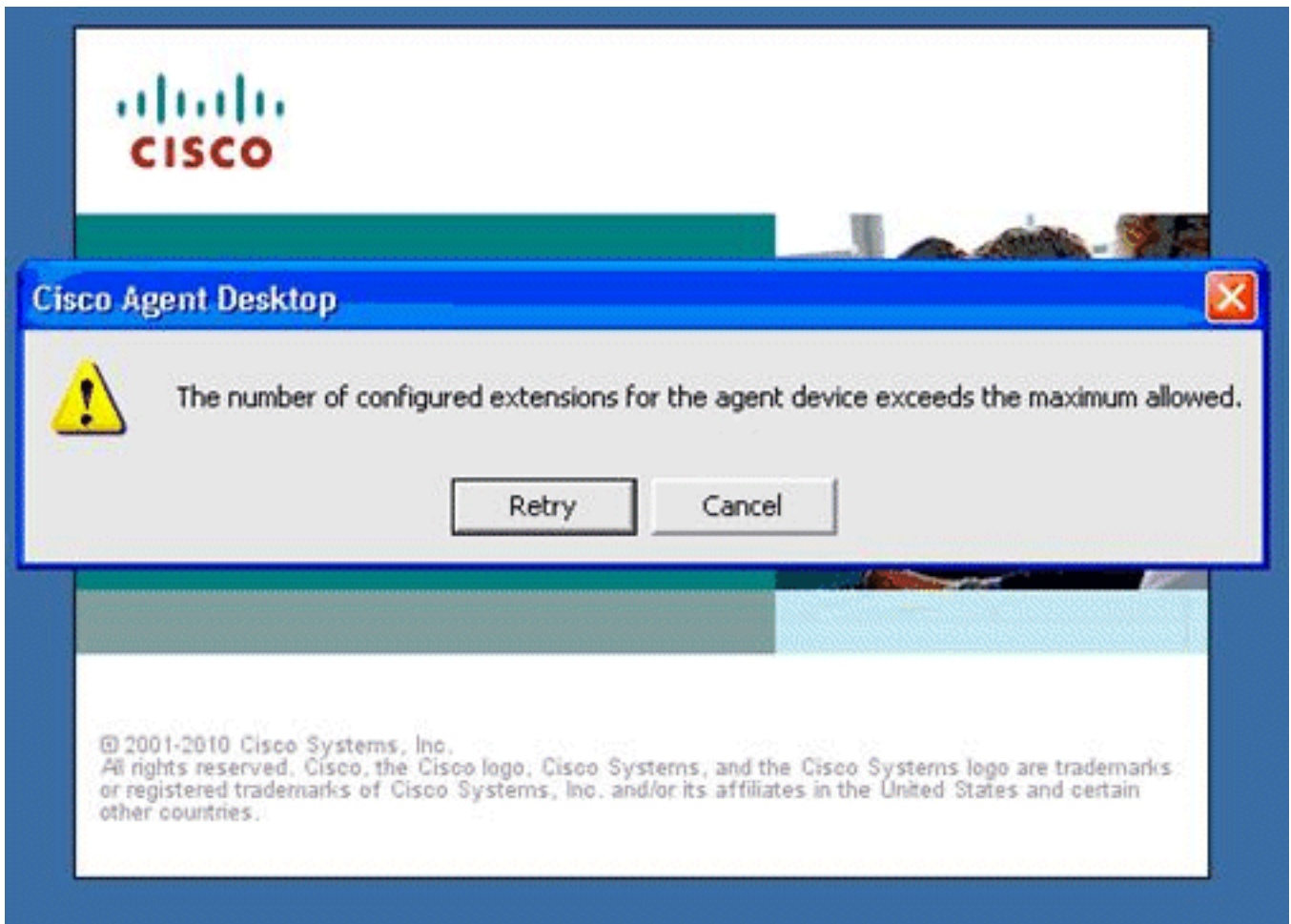
Supporto di più linee per Unified CCX 8.0

Cisco Unified CCX supporta l'uso dei telefoni serie 6900/8900/9900 come dispositivi agente. Cisco Unified CCX monitora le chiamate su più linee per supportare Join Across Line (JAL) e Direct Transfer Across Line (DTAL) su tali dispositivi agente. Cisco Unified CCX monitora fino a quattro linee. Queste includono 1 linea ACD e 3 linee non ACD, ma solo la linea ACD può essere controllata dal desktop dell'agente. Se su un dispositivo agente sono configurate più di quattro righe, l'agente non può accedere utilizzando quel telefono. JAL e DTAL sono supportati anche su dispositivi agente che utilizzano telefoni serie 7900 e su tali telefoni è possibile configurare fino a 4 linee.

Problema

Quando si tenta di eseguire l'accesso, Cisco Agent Desktop o IPPA non riesce con questo messaggio di errore:

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



Nota: controllare la configurazione della linea condivisa durante l'accesso dell'agente. Non consentire all'agente di accedere se l'estensione è configurata come riga condivisa.

Soluzione

Queste configurazioni non sono supportate per i telefoni agente:

- Estensione CCX unificata assegnata a più dispositivi.
- Due linee sul telefono di un agente che hanno la stessa estensione, ma si trovano in partizioni diverse.
- Configurazione della stessa estensione CCX unificata in più profili di dispositivo o configurazione della stessa estensione CCX unificata in qualsiasi combinazione di profili di dispositivo e dispositivi. È supportata la configurazione di un'estensione CCX unificata in un singolo profilo di dispositivo.

Come indicato nella documentazione di Unified CCX, le linee condivise non sono supportate. Ciò significa che non può esistere un'estensione su più terminali nella stessa partizione. Nelle versioni Unified CCX precedenti alla 8.0(1), non vengono eseguiti controlli per garantire che vengano utilizzate linee condivise. Di conseguenza, gli agenti possono eseguire l'accesso indipendentemente dal fatto che vengano utilizzate o meno righe condivise.

Per risolvere il problema, effettuare le seguenti operazioni:

1. Assicurarsi che l'agente CCX unificato abbia solo quattro estensioni configurate al telefono.
2. Riavviare CTI Manager eseguendo i seguenti passaggi: Dall'area di navigazione dell'applicazione Cisco Unified Communications Manager, scegliere **Cisco Unified**

Serviceability e fare clic su **Go**.Scegliere **Strumenti > Control Center - Servizi** funzionalità.Scegliere **Cisco CTI Manager**, che si desidera attivare, e fare clic su **Salva**.

CM Services		
	Service Name	Activation Status
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco CallManager	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco Tftp	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco Messaging Interface	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco Unified Mobile Voice Access Service	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco IP Voice Media Streaming App	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco CTIManager	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco Extension Mobility	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco Extended Functions	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco Dialed Number Analyzer	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco DHCP Monitor Service	Activated

CTI Services		
	Service Name	Activation Status
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco CallManager Attendant Console Server	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco IP Manager Assistant	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco WebDialer Web Service	Activated

Per ulteriori informazioni sul problema e sulla soluzione, fare riferimento alla soluzione alternativa nell'ID bug Cisco [CSCth96226](#) (solo utenti [registrati](#)).

[Informazioni correlate](#)

- [UCCX Errore di Cisco Agent Desktop "impossibile scaricare il file"](#)
- [L'agente non riesce ad accedere a Cisco Agent Desktop](#)
- [Supporto alla tecnologia vocale](#)
- [Supporto ai prodotti voce e Unified Communications](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)