

# UCCX 7.x/8.x: Impossibile accedere a Cisco IP Phone Agent

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Errore HTTP 404](#)

[Soluzione](#)

[Errore: Nome connesso a un'altra estensione](#)

[Soluzione](#)

[Errore: Server AXL non trovato](#)

[Soluzione 1](#)

[Soluzione 2](#)

[Errore: Impossibile connettersi al servizio agente IP Phone](#)

[Soluzione](#)

[Tempi di login IPPA più lunghi](#)

[Soluzione](#)

[UCCX 8.5 Impossibile accedere al servizio agente telefonico IP](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Problema di accesso all'agente IP Phone UCCX 8.x](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

## **[Introduzione](#)**

In questo documento viene illustrato come risolvere il problema di un agente che non riesce ad accedere a Cisco IP Phone Agent in un ambiente Cisco Unified Contact Center (IPCC) Express.

Inoltre, fare riferimento a questi documenti per ulteriori informazioni:

- [UCCX Impossibile accedere al desktop dell'agente](#)
- [Errore di accesso a UCCX 8.0: Il numero di estensioni configurate per i dispositivi agente supera il numero massimo consentito](#)

## **[Prerequisiti](#)**

## Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco IP Phone Agent

## Componenti usati

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

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

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](#).

## Errore HTTP 404

Con Cisco Unified Contact Center Express 7.0(2), si riceve un errore HTTP 404 quando si cerca di accedere a Cisco IP Phone Agent. Manca inoltre il file IPAgentInitial.class.

## Soluzione

Per risolvere il problema, effettuare le seguenti operazioni:

1. Arrestare il servizio Gestione nodi.
2. Eliminare (o rinominare) la cartella **C:\Program Files\wfavid\tomcat\_appadmin\webapps\ipphone**.
3. Avviare il servizio Gestione nodi.

## Errore: Nome connesso a un'altra estensione

Con Cisco Unified Contact Center Express 8.0, il nome connesso a un altro messaggio di errore dell'estensione viene ricevuto quando l'agente tenta di accedere ai Cisco IP Phone.

## Soluzione

Questo problema può essere causato dagli agenti IPPA. Per risolvere il problema, riavviare il servizio Browser & IP Phone Agent (BIPPA). Questo problema può verificarsi anche se l'ID utente è configurato in Unified Contact Center Express in maiuscolo e l'ID utente utilizzato per l'accesso

è in minuscolo. Per risolvere il problema, utilizzare lo stesso caso configurato in Unified Contact Center Express.

## [Errore: Server AXL non trovato](#)

L'accesso al server Cisco Unified Contact Center Express non riesce perché si è verificato il timeout con l'errore: `Server AXL non trovato`. Controllare il messaggio di errore `Cisco AXL Web Service on Unified CM`.

### [Soluzione 1](#)

La soluzione per questo problema è l'aggiornamento alla versione 8.5(1)SU1. Se si utilizzano supporti invece di SFTP per eseguire l'aggiornamento della patch SU1, accertarsi di masterizzare la patch SU1 su un DVD e di inserirla nel server. Questo perché l'immagine (circa 3 GB) può danneggiarsi durante il trasferimento SFTP. L'installazione dell'aggiornamento richiede circa 30-45 minuti (per nodo) e la commutazione delle versioni richiede circa 10-15 minuti. Si consiglia inoltre di eseguire queste attività dopo l'orario di lavoro.

**Nota:** se dopo l'aggiornamento alla versione 8.5(1) il servizio IPPA non si connette, durante l'implementazione assegnare al sistema un indirizzo IP inferiore a 100 nell'ultimo ottetto (ovvero XXX.XXX.XXX.XX). Questa condizione è documentata nell>ID bug Cisco [CSCtn23610](#) (solo utenti [registrati](#)).

### [Soluzione 2](#)

Per risolvere il problema, effettuare le seguenti operazioni:

1. Modificare il provider AXL di Cisco Unified Contact Center Express utilizzando il comando `set uccx provider ip axl addr <The New IP address>` CLI.
2. In Manutenzione di UCCX, selezionare **Strumenti > Control Center-Servizi di rete** e riavviare il servizio Cisco Desktop Sync.

## [Errore: Impossibile connettersi al servizio agente IP Phone](#)

Dopo un failover o il riavvio del motore Unified Contact Center Express, il server slave subentra. Tutti i servizi sul server secondario vengono visualizzati come Master. Inoltre, i client IP Phone Agent (IPPA) hanno problemi ad accedere dopo il failover di Unified Contact Center Express. Gli agenti ricevono questo messaggio di errore:

```
Cannot connect to the IP Phone Agent service
```

### [Soluzione](#)

Questo problema è documentato dall>ID bug Cisco [CSCtt11421](#) (solo utenti [registrati](#)). Per risolvere il problema, riavviare il servizio Cisco Browser and IP Phone Agent.

## [Tempi di login IPPA più lunghi](#)

L'accesso IPPA richiede un tempo maggiore, ad esempio 10-15 minuti. Quando si salvano le modifiche per la configurazione della traccia tramite GUI, viene visualizzato questo errore:

```
Error occurred while saving trace configuration. Unable to save config data to PropertiesConfig
```

Quando il livello di traccia è impostato dalla CLI, funziona senza alcun problema.

## Soluzione

Questo problema è documentato dall'ID bug Cisco [CSCtz14497](#) (solo utenti [registrati](#)). Per risolvere il problema, arrestare il servizio di monitoraggio VOIP di Cisco Desktop su entrambi i nodi.

## UCCX 8.5 Impossibile accedere al servizio agente telefonico IP

### Problema

Sul server Unified Contact Center Express, gli agenti IPPA non possono accedere dopo il riavvio del server. Il riavvio del servizio IPPA consente tuttavia agli agenti di eseguire l'accesso. Il servizio BIPPA IPPASvr causa una perdita di memoria quando i servizi CAD sono in esecuzione su un server IVR/IPCCX. Ciò comporta anche l'impossibilità per gli agenti IPPA di accedere al server UCCX.

### Soluzione

Il problema era stato isolato in quanto il thread IPPA che avrebbe dovuto elaborare i messaggi CTI non era in esecuzione. Pertanto, i messaggi in arrivo si accumulano nella coda, causando una perdita di memoria. Per risolvere il problema, riavviare il **servizio BIPPA (processo IPPASvr)**.

Questa condizione è documentata dall'ID bug Cisco [CSCtn87921](#) (solo utenti [registrati](#)).

## Problema di accesso all'agente IP Phone UCCX 8.x

### Problema

Gli agenti IPPA non sono in grado di eseguire l'accesso a IPPA e viene visualizzato il messaggio di errore: **"Nome connesso a un'altra estensione"**

### Soluzione

Questo problema può verificarsi quando l'ID utente viene immesso in lettere minuscole durante la configurazione in lettere maiuscole in UCCX.

Dopo aver apportato le correzioni necessarie per accettare tutte le richieste di assistenza per lettera, il problema verrà risolto.

## Informazioni correlate

- [Quali passaggi sono coinvolti nel processo di accesso dell'agente telefonico IP?](#)
- [Cisco Agent Desktop - File di licenza danneggiato](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)