

UCCX エージェント ログインの問題

概要

このドキュメントでは、Cisco Agent Desktop (CAD) または Finesse を使用した Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) におけるエージェント ログインで一般的に発生する問題について説明します。

Jared コンピアーノおよび Arundeeep Nagaraj によって貢献される、Cisco TAC エンジニア。

前提条件

要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

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

使用するコンポーネント

このドキュメントは、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

問題

UCCX CAD または Finesse のログインが、次のエラー メッセージを伴って失敗します。

CAD - "Login failed due to a configuration error with your phone and jtapi or unified CM"

Finesse - "The device associated with that extension or dial number is invalid"

解決策

ステップ 1: IP コンタクト センター (IPCC) の内線番号が一意であることを確認します。UCCX の Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) コンポーネントでは共有回線をサポートしていません。Cisco Unified Communications Manager (CUCM) にログインし、[Call Routing] -> [Route Plan Report] で、IPCC の電話番号 (DN) を確認します。

サポート対象外ですが、複数のデバイスで IPCC 内線番号を共有しており、そのうち 1 つのみが Resource Manager Contact Manager (RMCM) ユーザに関連付けられている場合は、通常、エージェント ログインの問題が発生しません。RMCM ユーザに複数のデバイスが関連付けられている場合は、ログインの問題が発生することがあるため、この手順に従って問題を解消する必要があります。

- RMCM ユーザから共有デバイスを削除します
- 他のデバイスから共有回線のインスタンスを削除します
- 引き続き問題が発生する場合は、RMCM ユーザから実際のエージェント電話を削除し、電話をリセットして、デバイスを RMCM ユーザに追加し直します。
- それでも問題が解決しない場合は、保守時間帯に Cisco Unified Contact Center Express (CCX) エンジン サービスを再起動します。


注: RMCM ユーザは、CUCM での UCCX インストール後プロセスの一環として作成されます。UCCX は CUCM 上にこのユーザを自動的に作成し、すべてのエージェント電話が CUCM からこのユーザに手動で関連付けられます。CUCM からこのユーザを更新/変更する操作はサポートされていないため、更新や変更を行うと Cisco Unified CCX エンジン サービスで問題が発生する可能性があります。

呼び出します。IPCC 内線番号の回線インスタンスが 1 つのみであることを確認します。IPCC 内線番号を回線グループに含めたり、共有したりすることはできません。

注: CUCM の観点から言うと、共有回線定義は、同じ DN を持つ回線が異なるパーティションに存在する可能性があることを意味します。UCCX エージェント内線番号には、異なるパーティションで IPCC 内線番号が許可されないという厳格な制約があります。この制約は UCCX の JTAPI コンポーネントに起因し、内線番号が共有される場合にはこの制約のためにエージェント ログインの問題が断続的に発生する可能性があります。

ステップ 3 CAD または Finesse にログインするためにエージェントが物理的な電話機またはエクステンション モビリティ (EM) のどちらを使用しているかを確認します。EM を使用している場合は、IPCC 内線番号が物理的な電話機ではなく、EM ユーザ デバイス プロファイル (UDP) に関連付けられていることを確認してください。EM プロファイルは、RMCM ユーザに関連付けられる必要があります。

ステップ 4 電話機または UDP に、IPv4 専用で設定された共通デバイス設定 (CDC) が含まれていることを確認します。含まれていない場合は、IPv4 専用の UCCX エージェント用に新しい CDC 設定を作成し、それをエージェント電話機に関連付けます。[Device] -> [Device Settings] -> [Common Device Configuration] に移動します。[Add New] をクリックします。

 Status: Ready

- Common Device Configuration Information

Common Device Configuration: New

- Common Device Configuration Information

Name*	UCCX
Softkey Template	-- Not Selected --
User Hold MOH Audio Source	< None >
Network Hold MOH Audio Source	< None >
User Locale	< None >
IP Addressing Mode*	IPv4 Only
IP Addressing Mode Preference for Signaling*	IPv4
<input type="checkbox"/> Use Trusted Relay Point	
Use Intercompany Media Services (IMS) for Outbound Calls*	Default

ステップ 5 電話機または UDP の最初の 4 回線で IPCC 内線番号が設定されていることを確認します。

注: Cisco Unified CCX (UCCX) /JTAPI は、電話機または UDP で設定されている最初の 4 回線をモニタします。たとえば回線 1 と回線 2 を設定済みで、IPCC 内線番号が回線 6 に存在する場合、JTAPI は設定済みの最初の 4 回線モニタし、この例では回線 3~5 がまだ設定されていないため、ログインは成功します。

ステップ 6 電話機モデルが CAD および Finesse でサポートされていることを確認します。互換性マトリックスは[ここ](#)に見つけることができます

ステップ 7 RMCM ユーザ ロールの中に [Standard CTI Enabled]、[Standard CTI Allow Control of Phones supporting Connected Xfer and conf]、および [Standard CTI Allow Control of All Devices] が存在することを確認します。Finesse の場合は、[Monitoring and Recording] - [Standard CTI Allow Call Monitoring] および [Standard CTI Allow Call Recording] に追加のロールが存在します。

注: RMCM ユーザのグループおよびロールは、RMCM ユーザが最初に作成されるときに、システムによって自動的に設定されます。この手順では、ユーザにこれらのロールが存在することを確認するだけです。

ステップ 8 電話機または UDP の [Max number of Calls] および [Busy Trigger] がそれぞれ 2 および 1 に設定されていることを確認します。

ステップ 9: [リリースノート](#)で、エージェント電話機および CUCM でサポートされる設定とサポートされない設定に従っていることを確認します。

ステップ 10: CUCM で CTI 制御が有効になっていることを次の場所で確認します。

- [Phone Configuration] ページ - [Allow Control of Device from CTI]
- [End User Configuration] ページ - [Allow Control of Device from CTI]
- IPCC 内線番号の [Directory Number Configuration] ページ - [Allow Control of Device from CTI]

ステップ 11: 障害 [CSCvb94130](#) が、断続的な問題に関係している場合もあります。

関連情報

- [Cisco Unified Contact Center Express 互換性マトリックス](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)