

UCCX エージェント ログイン問題

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

この資料は Cisco Agent Desktop (CAD) または Finesse のエージェント ログイン Unified Contact Center Express on Cisco 直面するよくある問題を (UCCX) と記述したものです。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
- Cisco Agent Desktop (CAD) か 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。

このドキュメントの情報は、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、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

問題

UCCX CAD が下記のようにエラーメッセージを持つ Finesse ログイン障害:

CAD - 「ログイン電話および jtapi の設定 エラーが原因で失敗するか、または統一しました CM」を

Finesse - 「その拡張かダイヤル番号によって関連付けられるデバイスです無効」は

解決策

ステップ 1: IP Contact Center (IPCC) 拡張がユニークであることを確認して下さい。UCCX の Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) コンポーネントは共用 ラインをサポートしません。Cisco Unified Communications Manager (CUCM) へのログインは呼ルーティングの下でおよび IPCC Directory Number (DN) を -> Route Plan レポート チェックします。

サポートされていない、多数のデバイスで共有される IPCC 拡張があり、それらの 1 つだけがリソースマネージャ 連絡先マネージャ (RMCM) ユーザに関連付けられれば、一般的に エージェント ログオン問題に直面しません間。RMCM ユーザに関連付けられる複数デバイスがある場合ログイン問題に直面できこれを除去するためにこのプロシージャに従って下さい

- RMCM ユーザから共有デバイスを削除して下さい
- その他のデバイスから共用 ラインの例を取除いて下さい
- それでも問題に直面する場合、実際のエージェント電話を RMCM ユーザから取除き、電話をリセットし、RMCM ユーザに再びデバイスを追加して下さい
- 問題が持続する場合、Maintenance ウィンドウの Cisco Unified Contact Center Express (CCX) エンジン サービスを再開して下さい

注: RMCM ユーザは CUCM で UCCX インストール後のプロセスの一部として作成されます。UCCX は自動的に CUCM のこのユーザを作成し、すべてのエージェント電話は CUCM からこのユーザに手動で対応づけられます。CUCM からのこのユーザへの更新か変更はサポートされないし、Cisco Unified CCX エンジン サービスにおける問題に導く場合があります。

呼び出します。IPCC 拡張のためのたった 1 つの行例があることを確認して下さい。IPCC 拡張は回線グループの一部でなければなりませんし、共有しませんでした

注: CUCM 観点からの共有回線定義は同じ DN の行が異なるパーティションにあることができることを意味します。UCCX エージェント拡張のための制約は IPCC 拡張が異なるパーティションで許可されないところに厳密です。制限は UCCX の JTAPI コンポーネントから拡張が共有される場合来、断続的なエージェント ログオン問題に導く場合があります。

ステップ 3 エージェントが CAD にログインするか、またはうまく解決したらのに物理的な電話かエクステンションモビリティ (EM をことを) 使用するかどうか確認して下さい。EM を使用する場合、IPCC 拡張が EM ユーザデバイスプロファイル (UDP) とおよびない物理的な電話に関連付けられるようにして下さい。EM プロファイルは RMCM ユーザと関連付けられる必要があります。

ステップ 4 電話か UDP が IPV4 だけに設定されるよくあるデバイスコンフィギュレーション (CDC) が含まれているようにして下さい。そうでなかったら、UCCX エージェントのための新しい CDC 設定を IPV4 だけで作成し、エージェント電話によってそれを関連付けて下さい。-> デバイス設定-> よくあるデバイスコンフィギュレーションはデバイスに行きます。[Add New] をクリックします。

- 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 IPCC 拡張が電話または UDP の最初の 4 つの行で設定されるようにして下さい。

注: Cisco Unified CCX (UCCX) /JTAPI は電話または UDP の最初の 4 つの設定行を監察します。たとえば、設定される Line 1 および Line 2 およびラインで 6 存在する IPCC 拡張があればログオンは JTAPI が最初の 4 つの設定行を監察し、ラインこの例で 3-5 が設定されないのではたります。

ステップ 6 電話モデルが CAD でサポートされるし、うまく解決して下さいように。互換性マトリックスはを見つけることができます

ステップ 7 電話およびすべてのデバイスの標準 CTI 割り当てコントロールの標準接続された Xfer および CONF をサポートする CTI 有効にされた、標準 CTI 割り当てコントロールが RMCM ユーザの役割にあることを確認して下さい。Finesse に関しては、監視し、記録のために追加された追加ロールが-監察するおよび標準 CTI 割り当てコール記録する標準 CTI 割り当てコールあります。

注: RMCM ユーザが最初に作成されるとき RMCM ユーザ向けのグループおよびロールはシステムによって自動的に設定されます。このステップはこれらのロールがユーザにあることを確認することです。

ステップ 8 電話または UDP の呼び出しおよび Busy Trigger の最大数が 2 および 1 に設定されるように、それぞれして下さい。

ステップ 9 エージェント電話のための [ここに](#) サポートされ、サポートされていないコンフィギュレーションおよびリリース ノートからの CUCM に続くようにして下さい。

ステップ 10 CTI 制御が CUCM で有効になるようにして下さい:

- Phone Configuration ページ- CTI からのデバイスのコントロールを許可して下さい
- エンドユーザ設定 ページ- CTI からのデバイスのコントロールを許可して下さい
- IPCC 拡張のための Directory Number Configuration ページ- CTI からのデバイスのコントロ

ールを許可して下さい

ステップ 11: 問題 [CSCvb94130](#) は断続的な問題に相当です。

関連情報

- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)