

Edições do início de uma sessão do agente UCCX

Introdução

Este original descreve os problemas comuns encontrados com início de uma sessão do agente no Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) com Cisco Agent Desktop (CAD) ou fineza.

Contribuído por Jared Compiano e por Arundeeep Nagaraj, engenheiros de TAC da Cisco.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
- Cisco Agent Desktop (CAD) ou fineza de Cisco

[Componentes Utilizados](#)

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Problema

UCCX CAD ou falha no login da fineza com o Mensagem de Erro abaixo:

CAD - “falhado início de uma sessão devido a um erro de configuração com seu telefone e jtapi ou CM unificado”

Fineza - “o dispositivo associado com esse extensão ou número de discagem é inválido”

Solução

Etapa 1. Assegure-se de que a extensão do Centro de Contato de IP (IPCC) esteja original. O componente do Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) de UCCX não apoia linhas compartilhadas. Entre ao gerente das comunicações unificadas de Cisco (CUCM) e verifique o número de diretório IPCC (DN) sob o roteamento de chamada - > relatório do plano de rota.

Quando unsupported, se você tem uma extensão IPCC compartilhada em dispositivos múltiplos e somente um deles está associado ao usuário do contact manager do gerenciador de recurso (RMCM), você tipicamente não experimentará edições do início de uma sessão do agente. Se você tem mais os dispositivos de um associados ao usuário RMCM, você pode experimentar problemas de login, e você deve seguir este procedimento para eliminar este

- Remova o dispositivo compartilhado do usuário RMCM
- Remova o exemplo da linha compartilhada do outro dispositivo
- Se você ainda experimenta problemas, remova o telefone real do agente do usuário RMCM, restaure o telefone e adicionar o dispositivo de novo no usuário RMCM
- Se o problema persiste, reinicie o serviço do motor do Cisco Unified Contact Center Express (CCX) em uma janela de manutenção

Note: O usuário RMCM é criado como parte do processo da cargo-instalação UCCX com o CUCM. UCCX cria automaticamente este usuário em CUCM e todos os telefones do agente são associados a este usuário manualmente de CUCM. Nenhuma atualizações ou mudanças a este usuário de CUCM não são apoiadas e podem conduzir aos problemas com o serviço unificado Cisco do motor CCX.

Etapa 2. Assegure-se de que haja somente uma linha exemplo para a extensão IPCC. A extensão IPCC não deve ser parte de uma linha grupo nem compartilhou

Note: A definição da linha compartilhada da perspectiva CUCM significa que uma linha com o mesmo DN pode existir em separações diferentes. As limitações para a extensão de agente UCCX são restritas onde a extensão IPCC não é permitida em separações diferentes. A limitação vem do componente do JTAPI de UCCX e pode conduzir às edições intermitentes do início de uma sessão do agente se a extensão é compartilhada.

Etapa 3. Verifique se os agentes usam os telefones físicos ou a mobilidade de extensão (EM) para entrar ao CAD ou à fineza. Se você usa o EM, a seguir assegure-se de que a extensão IPCC esteja associada com o perfil de dispositivo de usuário EM (UDP) e não ao telefone físico. O perfil EM precisa de ser associado com o usuário RMCM.

Etapa 4. Assegure-se de que o telefone ou o UDP contêm a configuração de dispositivo comum (CDC) se ajustem ao IPV4 somente. Se não, crie uma configuração nova CDC para agentes UCCX com o IPV4 somente e associe isso com os telefones do agente. Vá ao **dispositivo - > ajustes do dispositivo - > a configuração de dispositivo comum**. O clique **adiciona novo**.

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

Etapa 5. Assegure-se de que a extensão IPCC esteja configurada nas primeiras quatro linhas do telefone ou do UDP.

Note: Cisco unificou CCX (UCCX) /JTAPI monitora as primeiras quatro linhas configuradas no telefone ou no UDP. Por exemplo, se você tem a linha 1 e a linha 2 configurada e a extensão IPCC existem na linha 6, o início de uma sessão trabalharia desde que o JTAPI monitora as primeiras quatro linhas configuradas e em linhas deste exemplo 3-5 não são configurados.

Etapa 6. Assegure-se de que os modelos do telefone estejam apoiados com CAD e fineza. A matriz de compatibilidade pode ser encontrada [aqui](#)

Etapa 7. Assegure-se de que o **padrão CTI permitido**, o **padrão CTI permita o controle dos telefones que apoiam Xfer conectado e o conf** e o **padrão CTI permitam o controle de todos os dispositivos** estejam presente nos papéis de usuário RMCM. Para a fineza, haverá uns papéis adicionais adicionados monitorando e gravando - o **padrão CTI permite a monitoração do atendimento** e o **padrão CTI permite a gravação do atendimento**.

Note: Os grupos e os papéis para o usuário RMCM estão configurados automaticamente pelo sistema quando o usuário RMCM é criado inicialmente. Esta etapa é assegurar-se de somente que estes papéis estejam presente no usuário.

Etapa 8. Assegure-se de que o número máximo de atendimentos e de disparador ocupado no telefone ou no UDP esteja ajustado a 2 e a 1, respectivamente.

Etapa 9. Assegure-se de que nós sigamos apoiado e as configurações não suportada para telefones do agente e o CUCM dos Release Note [aqui](#).

Etapa 10. Assegure-se de que o controle CTI esteja permitido em CUCM abaixo:

- Página da configuração telefônica - **Permita o controle do dispositivo do CTI**
- Página de configuração do utilizador final - **Permita o controle do dispositivo do CTI**
- Página da configuração de número de diretório para a extensão IPCC - **Permita o controle do dispositivo do CTI**

Etapa 11. O defeito [CSCvb94130](#) seria aplicável para edições intermitentes.

Informações Relacionadas

- [Matriz de compatibilidade do Cisco Unified Contact Center Express](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)