

Erro do início de uma sessão UCCX 8.0: “O número de Ramais configurados para dispositivos de agente excede o máximo permitido”

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[As múltiplas linhas apoiam para CCX unificado 8.0](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Quando o agente tenta entrar ao Cisco Agent Desktop, o início de uma sessão falha e esta Mensagem de Erro é indicado:

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

Este documento descreve como resolver o Mensagem de Erro e as ações recomendadas.

Também, refira estes documentos:

- [UCCX: Falha entrar à área de trabalho do agente](#)
- [UCCX 7.x/8.x: Incapaz de entrar ao agente do Cisco IP Phone](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Não existem requisitos específicos para este documento.

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Gerente 7.x das comunicações unificadas de Cisco
- Cisco Unified Contact Center Express (CCX unificado) 8.x
- Telefone IP do 6900/8900/9900 Series de Cisco

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.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

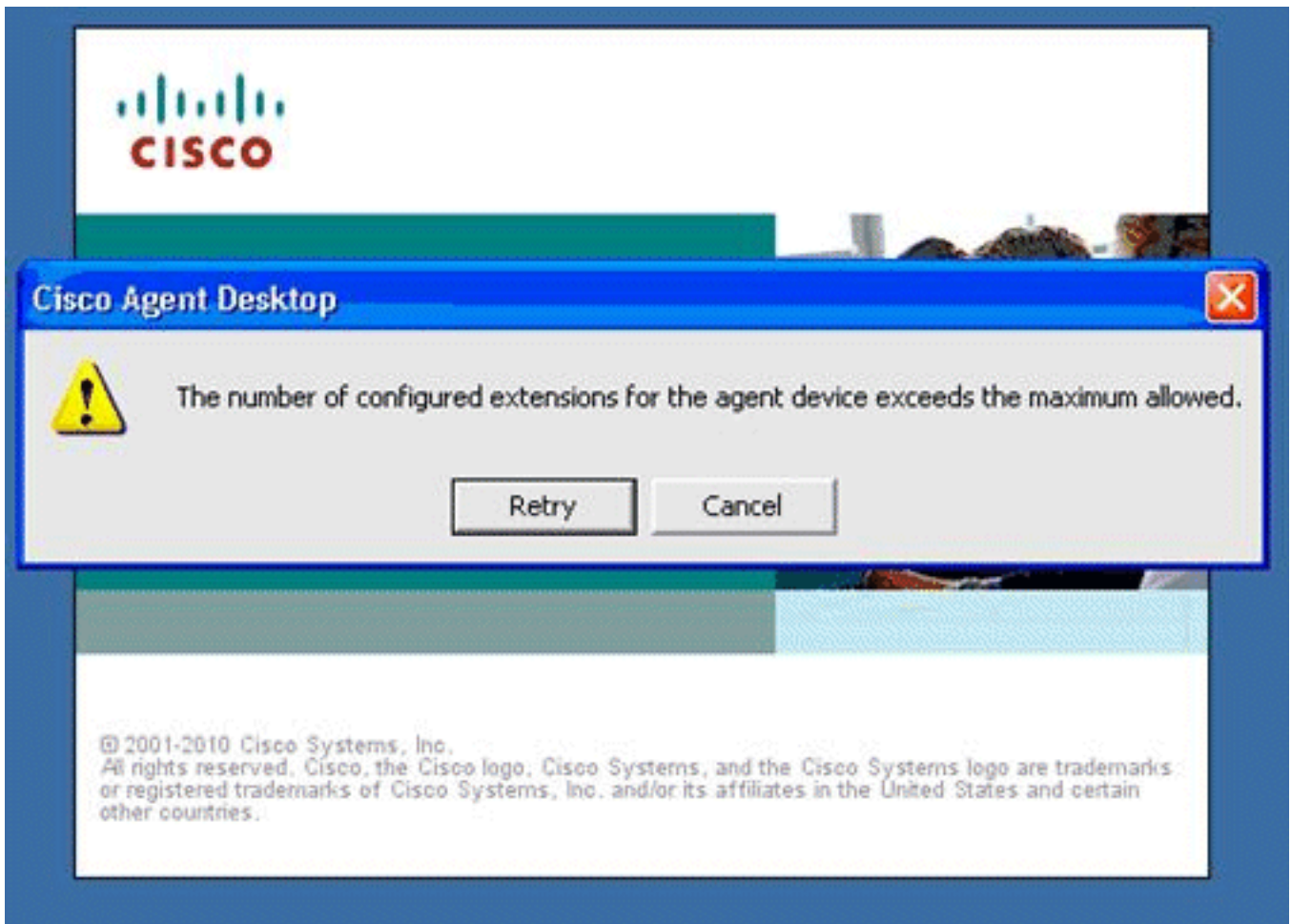
As múltiplas linhas apoiam para CCX unificado 8.0

Cisco unificou o CCX apoia o uso dos telefones do 6900/8900/9900 Series como dispositivos de agente. Cisco unificou monitores CCX chama múltiplas linhas a fim apoiar junta-se através da linha (JAL) e dirige-se transferência através da linha (DTAL) naqueles dispositivos de agente. Até quatro linhas são monitoradas por Cisco unificaram o CCX. Estes incluem 1 linha ACD e 3 linhas NON-ACD, mas somente a linha ACD pode ser controlada da área de trabalho do agente. Se mais de quatro linhas são configuradas em um dispositivo de agente, o agente não pode entrar usando esse telefone. O JAL e DTAL são apoiados igualmente em dispositivos de agente usando telefones do 7900 Series e até 4 linhas podem ser configuradas naqueles telefones.

Problema

Quando você tenta entrar, o Cisco Agent Desktop ou o IPPA falham com este Mensagem de Erro:

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



Nota: Verifique a configuração da linha compartilhada durante o início de uma sessão do agente. Não permita que o agente entre se sua extensão é configurada como uma linha compartilhada.

Solução

Estas configurações não são apoiadas para telefones do agente:

- Uma extensão unificada CCX atribuída aos dispositivos múltiplos.
- Duas linhas no telefone de um agente que têm a mesma extensão, mas existem em separações diferentes.
- Configuração da mesma extensão unificada CCX em mais de um perfil de dispositivo, ou configuração da mesma extensão unificada CCX em qualquer combinação dos perfis de dispositivo e dos dispositivos. (A configuração de uma extensão unificada CCX em um perfil do dispositivo único é apoiada.)

Conforme a documentação unificada CCX, as linhas compartilhadas não são apoiadas. Isto significa que uma extensão não pode existir em dispositivos de vários terminais na mesma separação. Em versões unificadas CCX mais cedo de 8.0(1), lá não são nenhuma verificação a fim assegurar-se de que as linhas compartilhadas estejam usadas. Em consequência, são permitidos aos agentes entrar apesar de se as linhas compartilhadas estão usadas.

Para resolver o problema, siga estes passos:

1. Certifique-se de que o agente unificado CCX tem somente quatro Ramais configurados no telefone.
2. Reinicie o gerenciador de CTI executando estas etapas: Da área da navegação do aplicativo

de gerenciador das comunicações unificadas de Cisco, escolha a **utilidade unificada Cisco** e o clique **vai**. Escolha **ferramentas > Control Center - Caracterize serviços**. Escolha o **gerente do CTI Cisco**, que você quer ativar, e clique a **salv guarda**.

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

Refira a ação alternativa na identificação de bug Cisco [CSCth96226](#) ([clientes registrados somente](#)) para obter mais informações sobre destes problema e solução.

[Informações Relacionadas](#)

- [UCCX: Erro do Cisco Agent Desktop “incapaz de transferir o arquivo”](#)
- [O agente não conseguiu iniciar sessão no Cisco Agent Desktop](#)
- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)