

Pesquise defeitos edições do início de uma sessão do agente do telefone IP

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Erro: A conexão ao CTI Server está para baixo](#)

[Solução](#)

[Erro: A entrada inválida reenter](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve algumas das falhas de login do agente do telefone IP que ocorrem depois que você instala a solução de resposta do cliente Cisco (CR) 3.1 em um ambiente Centro de Contato de IP (IPCC) Expresso. O documento igualmente fornece as ações alternativas.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- CR

[Componentes Utilizados](#)

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

- Versão do CallManager da Cisco 3.3(3) e mais atrasado
- Liberação 2 do serviço CR 3.1(1)

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.

Erro: A conexão ao CTI Server está para baixo

Se a área de trabalho do agente está em uma sub-rede diferente do que os CR e o CallManager da Cisco, o agente do telefone IP não entra. Esta seção mostra ao procedimento esse resultados na falha.

1. Pressione o botão dos **serviços** no Cisco IP Phone 7940 ou 7960. A [Figura 1](#) é exibida. **Figura 1 — Menu inicial de agente do telefone IP** **Nota:** Seu indicador pode diferir, que depende de como seu administrador de sistema estabelece seu telefone IP.
2. Escolha o **agente do telefone IP** do menu. A [Figura 2](#) é exibida. **Figura 2 — Tela de login do agente IP**
3. Incorpore a identificação de agente (ID), a senha, e a extensão de agente.
4. Pressione a chave macia da **submissão**. Este erro aparece na tela: `Connection to CTI Server is down`

Na mesma sub-rede, a área de trabalho do agente associada com o mesmo agente pode entrar com sucesso.

Solução

Aplice a [liberação 2 do serviço dos aplicativos de resposta do cliente Cisco 3.1\(1\)](#) a fim resolver a falha de login do agente do telefone IP. Se você instala a liberação 2 do serviço, você não precisa de instalar a liberação 1. do serviço.

Erro: A entrada inválida reenter

Depois que você aumenta a contagem da licença para o agente do telefone IP de 20 a 30 agentes, você pode ainda assim somente entrar 20 agentes de cada vez. Quando o agente não entra ao agente do telefone IP, esta mensagem está indicada no telefone IP:

```
Invalid entry(s) re-enter
```

Este Mensagem de Erro é indicado em `AgtStateSvr.log`, que é ficado situado no diretório da relação \ log do agente do telefone de `c:\Program Files\Cisco\Desktop\IP:`

```
Have Reached Maximum license allowed
```

Nota: Um outro sintoma possível desta edição pode ser agentes é incapaz de entrar, e um destes Mensagens de Erro é recebido:

- não podia carregar a página
- Sua operação requisitada falhou. Tentativa outra vez

Nota: A fim aumentar a contagem da licença, você deve comprar licenças novas de Cisco. Quando você tem o arquivo de licença novo e esteve movido para o server, clique o **Start > Programs > a administração do Cisco CRA > a utilidade da atualização da licença.**

Nota: A fim restaurar as licenças, você pode executar o **arquivo LicenseReset.bat.** O

LicenseReset.batfile é ficado situado no diretório de C:\Program Files\Cisco\Desktop\Bin. O LicenseReset.batfile **detecta os** sub-diretórios dentro do \\FileServerx\Desktop_cfg\licença\diretório, que não contêm arquivos de licença. O LicenseReset.batfile **então regenera** e copia os arquivos de licença relevantes no respectivo diretório.

Solução

Depois que você aumenta a contagem da licença, você deve dar um ciclo o servidor Cisco desktop TAI. Execute estas etapas a fim dar um ciclo o servidor Cisco desktop TAI:

1. Selecione **Start > Programs > Administrative Tools > Services**. O indicador dos serviços é indicado:
2. Navegue ao servidor Cisco desktop TAI.
3. Clicar com o botão direito o **servidor Cisco desktop TAI**.
4. Clique em **Stop**.
5. Depois que o servidor Cisco desktop TAI para, clicar com o botão direito o **servidor Cisco desktop TAI**.
6. Clique em Iniciar. Depois que você dá um ciclo o servidor Cisco desktop TAI, o número de agentes do telefone IP apoiados alcança a contagem da licença comprada. **Nota:** A entrada inválida reenter o Mensagem de Erro pode igualmente aparecer em alguns casos onde licenciar não é a edição. Nesses casos, você precisa de suprimir e recrear do agente a fim resolver a edição.

Informações Relacionadas

- [Que etapas são envolvidas no processo de login do agente do telefone IP?](#)
- [Liberação 2 do serviço dos aplicativos de resposta do cliente Cisco 3.1\(1\)](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)