

Проблемы входа в систему агента UCCX

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает типичные проблемы, с которыми встречаются с Входом в систему Агента на Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) с Cisco Agent Desktop (CAD) или Изяществом.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
- Cisco Agent Desktop (CAD) или изящество Cisco

Используемые компоненты

Настоящий документ не имеет жесткой привязки к каким-либо конкретным версиям программного обеспечения и оборудования.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Проблема

CAD UCCX или ошибка регистрации в системе Изящества с сообщением об ошибках ниже:

CAD - "Вход в систему отказал из-за ошибки конфигурации с вашим телефоном и jtarpi или объединил CM"

Изящество - "Устройство, привязанное к тому расширению или, набирает номер, недопустимо"

Решение

Шаг 1. Гарантируйте, что расширение Контактного центра ip (IPCC) уникально. Компонент Интерфейса программирования приложений телефонии Java (JTAPI) UCCX не поддерживает общие линии. Войдите к Cisco Unified Communications Manager (CUCM) и проверьте Номер каталога (DN) IPCC под **Маршрутизацией вызова-> Отчёт о Таблице маршрутизации**.

В то время как неподдерживаемый, если у вас есть расширение IPCC, разделенное на составных устройствах и только одном из них, привязан к пользователю Менеджера контакта менеджера ресурсов (RMCM), вы, как правило, не будете испытывать проблемы входа в систему агента. Если у вас есть несколько устройств, привязанные к пользователю RMCM, можно испытать проблемы входа в систему, и необходимо выполнить эту процедуру для устранения этого

- Демонтируйте общее устройство от пользователя RMCM
- Удалите экземпляр общей линии от другого устройства
- Если вы все еще испытываете проблемы, демонтируете фактический телефон агента от пользователя RMCM, перезагружаете телефон и добавляете устройство назад в пользователя RMCM
- Если проблема сохраняется, перезапустите Cisco Unified Contact Center Express (CCX) сервис Механизма в периоде технического обслуживания

Примечание: Пользователь RMCM создан как часть постпроцесса установки UCCX с CUCM. UCCX автоматически создает этого пользователя на CUCM, и все телефоны агента привязаны к этому пользователю вручную от CUCM. Любые обновления или изменения этому пользователю от CUCM не поддерживаются и могут привести к проблемам с Cisco Унифицированный Сервис Механизма CCX.


Шаг 2. Гарантируйте, что существует только один экземпляр линии для расширения IPCC. Расширение IPCC не должно быть частью группы каналов или разделенный

Примечание: Определение общей линии с точки зрения CUCM означает, что линия с тем же DN может существовать в других отделениях. Ограничения для Расширения агента UCCX строги, где расширение IPCC не позволено на других отделениях. Если расширение разделено, ограничение прибывает из компонента JTAPI UCCX и может привести к неустойчивым проблемам входа в систему агента.

Шаг 3. Проверьте, используют ли агенты обычные телефоны или Функцию Extension Mobility (EM) для входа в систему CAD или Изяществу. При использовании EM, то гарантируете, что расширение IPCC привязано к Пользовательскому профилю оборудования (UDP) EM а не к обычному телефону. Профиль EM должен быть привязан к пользователю RMCM.

Шаг 4. . Гарантируйте, что телефон или UDP содержат набор Конфигурации обычного устройства (CDC) к IPv4 только. В противном случае создайте новую конфигурацию CDC для Агентов UCCX с IPv4 только и партнера это с Телефонами агента. Перейдите к

Устройству-> Настройки устройства-> Конфигурация Обычного устройства. Нажмите **Добавить нов.**

 Status: Ready

Common Device Configuration Information

Common Device Configuration: New

Common Device Configuration Information

Name*	<input type="text" value="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

Шаг 5. . Гарантируйте, что расширение IPCC настроено на первых четырех линиях телефона или UDP.

Примечание: Cisco Унифицированный ССХ (UCCX) / JTAPI контролирует первые четыре настроенных линии по телефону или UDP. Например, если бы у вас есть линия 1 и линия, 2 настроенных и расширение IPCC существуют на линии 6, вход в систему работал бы, так как JTAPI контролирует первые четыре настроенных линии, и в линиях данного примера 3-5 не настроены.

Шаг 6. Гарантируйте, что модели телефонов поддерживаются с CAD и Изяществом. Матрица совместимости может быть найдена

Шаг 7. Гарантируйте, что **Стандартный СТИ Включил, Стандартный СТИ Позволяют Контроль поддержки Телефонов, Связанный Xfer и conf** и **Стандартный СТИ Позволяют, что Контроль Всех Устройств** присутствует в ролях пользователя RCM. Для Изящества будут дополнительные роли, добавленные для Мониторинга и Записи - **Стандартный СТИ Позволяет, что Контроль вызовов и Стандартный СТИ Позволяют Запись вызовов.**

Примечание: Когда пользователь RCM создан первоначально, группы и роли для пользователя RCM автоматически настроены системой. Этот шаг только, чтобы гарантировать, что эти роли присутствуют на пользователе.

Шаг 8. Гарантируйте, что Максимальное число Вызовов и Занятого Триггера по телефону или UDP установлено в 2 и 1, соответственно.

Шаг 9. Гарантируйте, что мы придерживаемся Поддерживаемого и Неподдерживаемых конфигураций для Телефонов агента и CUCM из Комментариев к выпуску [здесь](#).

Шаг 10. Гарантируйте, что контроль за СТИ включен на CUCM под:

- Страница конфигурации телефона - **Позволяет Контроль Устройства от СТИ**
- Страница конфигурации Конечного пользователя - **Позволяет Контроль Устройства от СТИ**
- Страница Directory Number Configuration для расширения IPCC - **Позволяет Контроль Устройства от СТИ**

Шаг 11. Дефектный [CSCvb94130](#) был бы применим для неустойчивых проблем.

Дополнительные сведения

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)