

Ошибка Входа в систему UCSX 8.0: "Количество настроенных расширений для агентских устройств превышает позволенный максимум"

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Поддержка составных строк унифицированного ССХ 8.0](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Когда агент пытается войти к Cisco Agent Desktop, сбой входа в систему и это сообщение об ошибках отображен:

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

Этот документ описывает, как решить сообщение об ошибках и рекомендованные действия.

Кроме того, обратитесь к этим документам:

- [UCSX: сбой для входа в систему к рабочему месту агента](#)
- [UCSX 7.x/8. x: Неспособный Войти Агенту Cisco IP Phone](#)

Предварительные условия

Требования

Для этого документа отсутствуют особые требования.

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Приложение Cisco Unified Communications Manager 7.x
- Cisco Unified Contact Center Express (унифицированный ССХ) 8. x
- IP-телефон Серии Cisco 6900/8900/9900

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.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

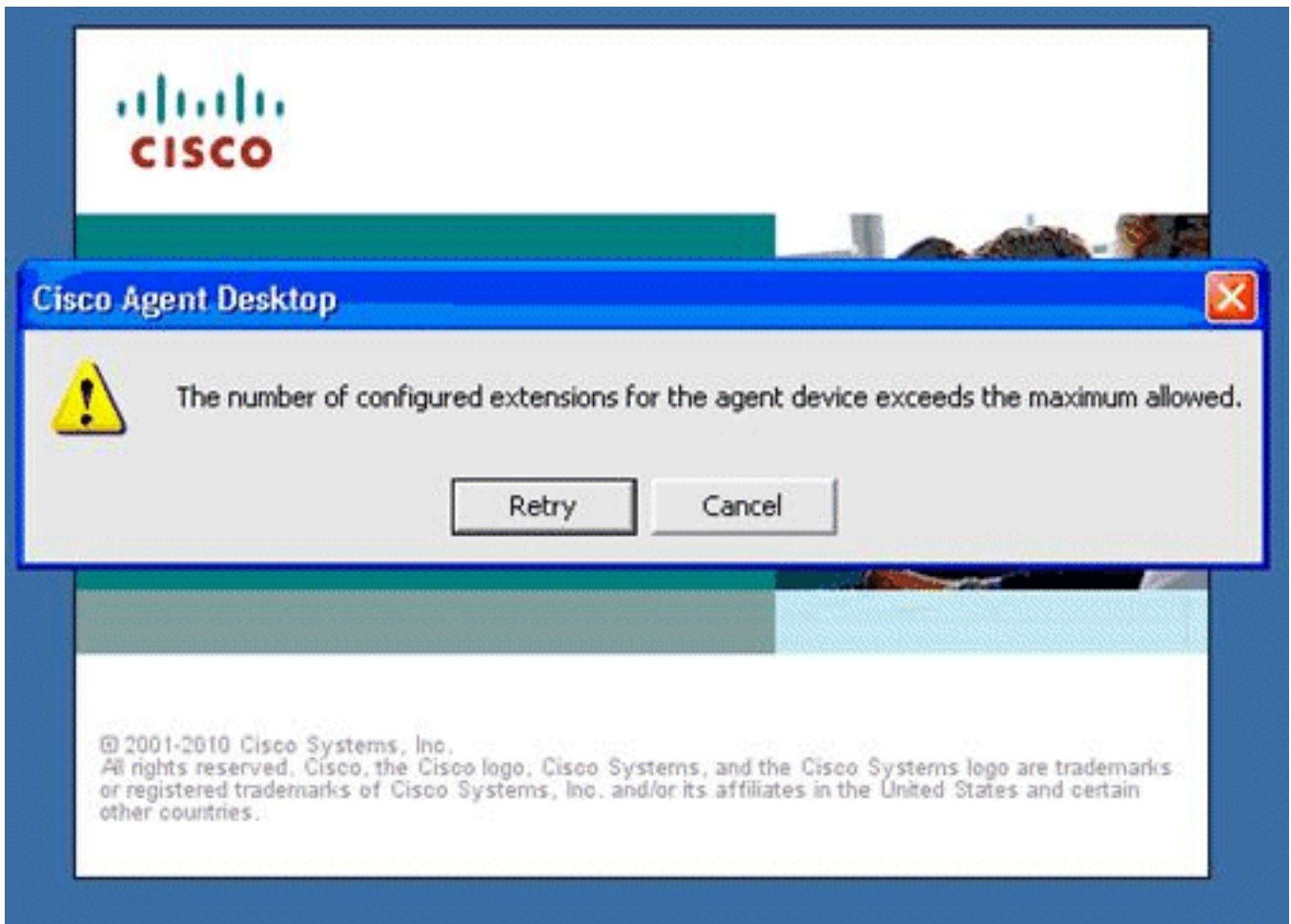
Поддержка составных строк унифицированного ССХ 8.0

Cisco Унифицированный ССХ поддерживает использование 6900/8900/9900 телефонов серии как агентские устройства. Унифицированные мониторы ССХ Cisco обращаются к составным строкам для поддержки Соединения через линию (JAL) и Прямой передачи через линию (DTAL) на тех агентских устройствах. До четырех линий проверены Cisco Унифицированный ССХ. Они включают 1 линию ACD и 3 линии не-ACD, но только линия ACD может управляться от рабочего места агента. Если больше чем четыре линии настроены на агентском устройстве, агент не может войти в использование того телефона. JAL и DTAL также поддерживаются на агентских устройствах с помощью телефонов серии 7900, и до 4 линий могут быть настроены по тем телефонам.

Проблема

Когда вы пытаетесь войти, Cisco Agent Desktop или IPPA отказывают с этим сообщением об ошибках:

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



Примечание: Проверьте конфигурацию общей линии во время входа в систему агента. Не позволяйте агенту входить, если их расширение настроено как общая линия.

Решение

Эти конфигурации не поддерживаются для телефонов агента:

- Унифицированное расширение ССХ, назначенное на составные устройства.
- Две линии по телефону агента, которые имеют то же расширение, но существуют в других отделениях.
- Конфигурация того же Унифицированного расширения ССХ в нескольких профилях устройства или конфигурация того же Унифицированного расширения ССХ в любой комбинации профилей устройства и устройств. (Конфигурация Унифицированного расширения ССХ в профиле одиночного устройства поддерживается.)

Согласно Унифицированной документации ССХ, не поддерживаются общие линии. Это означает, что расширение не может существовать на несколько терминалов устройствах на том же разделении. В Унифицированных версиях ССХ ранее, чем 8.0 (1), нет никаких проверок, чтобы гарантировать, что используются общие линии. В результате агентам разрешают войти независимо от того, используются ли общие линии.

Для решения вопроса выполните эти шаги:

1. Удостоверьтесь, что у Унифицированного агента ССХ есть только четыре расширения, настроенные по телефону.
2. Перезапустите Диспетчера СТИ путем выполнения этих шагов: От области навигации

приложения Cisco Unified Communications Manager выберите **Cisco Unified Serviceability** и нажмите **Go**. Выберите **Tools> Control Center - сервисы функции**. Выберите **Cisco CTI Manager**, который вы хотите активировать и нажать **Save**.

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

См. обходной путь в идентификаторе ошибки Cisco [CSCth96226 \(только зарегистрированные клиенты\)](#) для получения дополнительной информации об этой проблеме и решении.

[Дополнительные сведения](#)

- [UCCX: Ошибка Cisco Agent Desktop, "неспособная загружать файл"](#)
- [Агенту не удается войти в Cisco Agent Desktop](#)
- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)