

Решите проблемы входа в систему агента IP-телефона

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Ошибка: "Связь с Сервером СТИ не работает"](#)

[Решение](#)

[Ошибка: Недопустимая запись \(записи\) повторно вводит](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает некоторые ошибки входа агента IP-телефона, которые происходят после установки Решения отклика Клиента Cisco (CRS) 3.1 в Среде быстрого доступа центра контактов Cisco IP Contact Center (IPCC). Документ также предоставляет обходные пути.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco CallManager
- CRS

Используемые компоненты

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

- Версия Cisco CallManager 3.3 (3) и позже
- CRS 3.1 (1) сервисный выпуск 2

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.

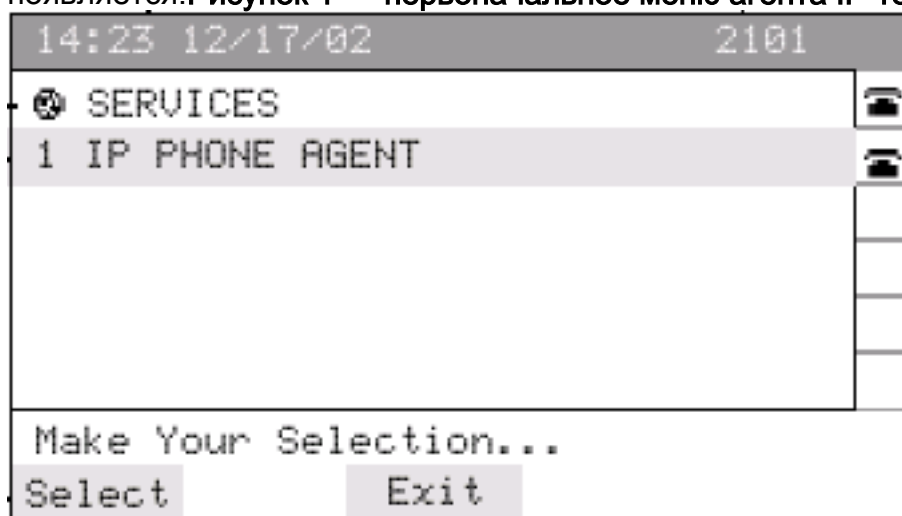
Условные обозначения

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

Ошибка: "Связь с Сервером СТИ не работает"

Если рабочее место агента находится в другой подсети, чем CRS и Cisco CallManager, агент IP-телефона не в состоянии войти. Этот раздел показывает процедуру, которая приводит к сбою.

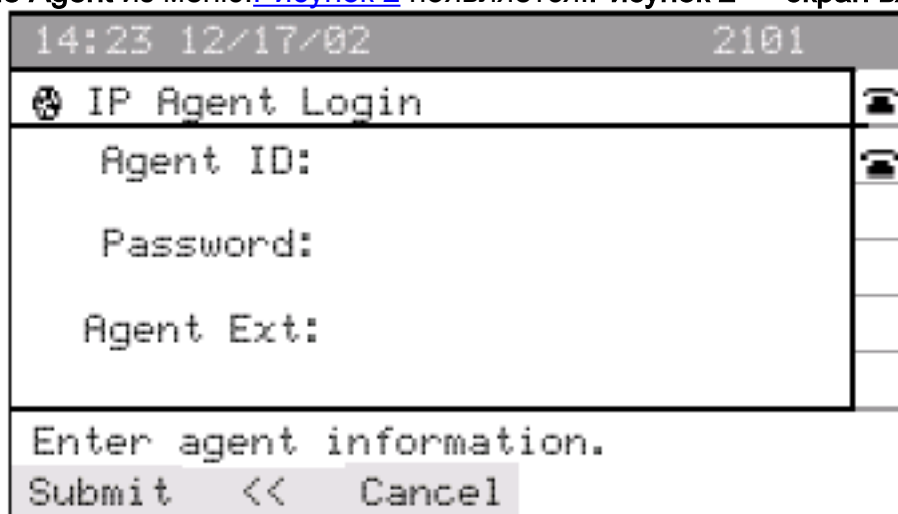
1. Нажмите кнопку **Services** на Cisco IP Phone 7940 или 7960. [Рисунок 1](#) появляется. [Рисунок 1](#) — первоначальное меню агента IP-телефона



Примечание: Ваш показ

может отличаться, который зависит от того, как ваш системный администратор установил ваш IP-телефон.

2. Выберите **IP Phone Agent** из меню. [Рисунок 2](#) появляется. [Рисунок 2](#) — экран входа в



систему агента IP

3. Введите идентификацию агента (ID), пароль и расширение агента.
4. Нажмите функциональную клавишу **Submit**. Эта ошибка появляется на экране: `Connection to CTI Server is down`

В той же подсети рабочее место агента, привязанное к тому же агенту, может войти успешно.

Решение

Примените [Cisco Customer Response Application 3.1 \(1\) Сервисный Выпуск 2](#) для решения ошибки входа агента IP-телефона. При установке Сервисного Выпуска 2 вы не должны устанавливать Сервисный Выпуск 1.

Ошибка: Недопустимая запись (записи) повторно вводит

После увеличения счета лицензии для Агента IP-телефона с 20 до 30 агентов можно все еще только войти в 20 агентов за один раз. Когда агент не в состоянии входить Агенту IP-телефона, это сообщение отображено на IP-телефоне:

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

Это сообщение об ошибках отображено в `AgtStateSvr.log`, который расположен в каталоге `c:\Program Files\Cisco\Desktop\IP Phone Agent Interface\log`:

```
Have Reached Maximum license allowed
```

Примечание: Другой возможный симптом этой проблемы может быть агентами, неспособны войти, и одно из этих сообщений об ошибках получено:

- could not load page
- Your requested operation failed. Try again

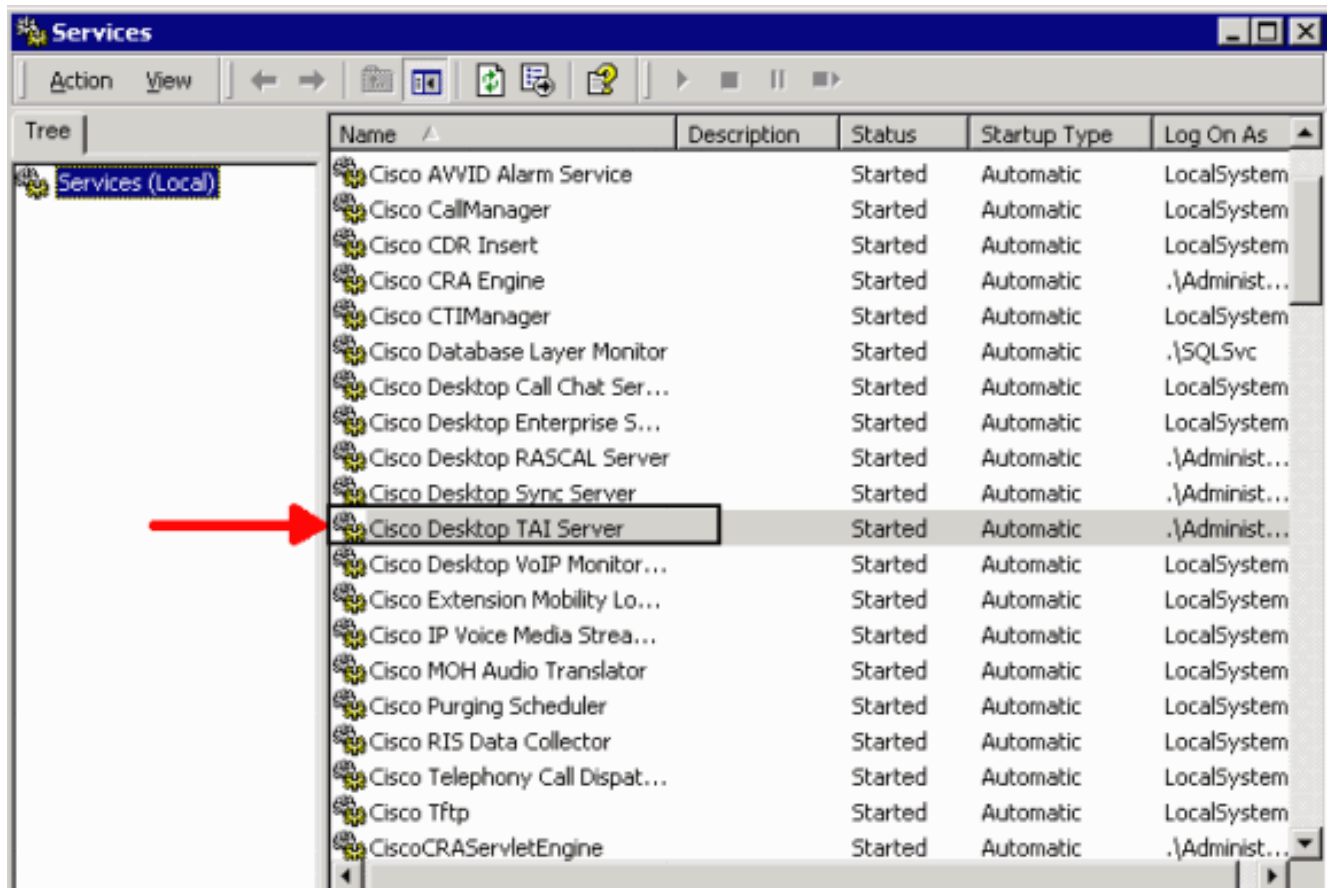
Примечание: Для увеличения количества лицензии необходимо купить новые лицензии у Cisco. Когда у вас есть новый файл лицензии, и он был перемещен в сервер, нажмите **Start> Programs> Cisco CRA Administration> License Update Utility**.

Примечание: Для сброса лицензий можно выполнить файл **LicenseReset.bat**. Файл **LicenseReset.bat** расположен в `c:\Program Files\Cisco\Desktop\Bin directory`. Файл **LicenseReset.bat** обнаруживает подкаталоги в `\\каталог FileServerx\Desktop_cfg\License\`, которые не содержат файлы лицензии. Файл **LicenseReset.bat** тогда восстанавливает и копирует файлы соответствующей лицензии в соответствующий каталог.

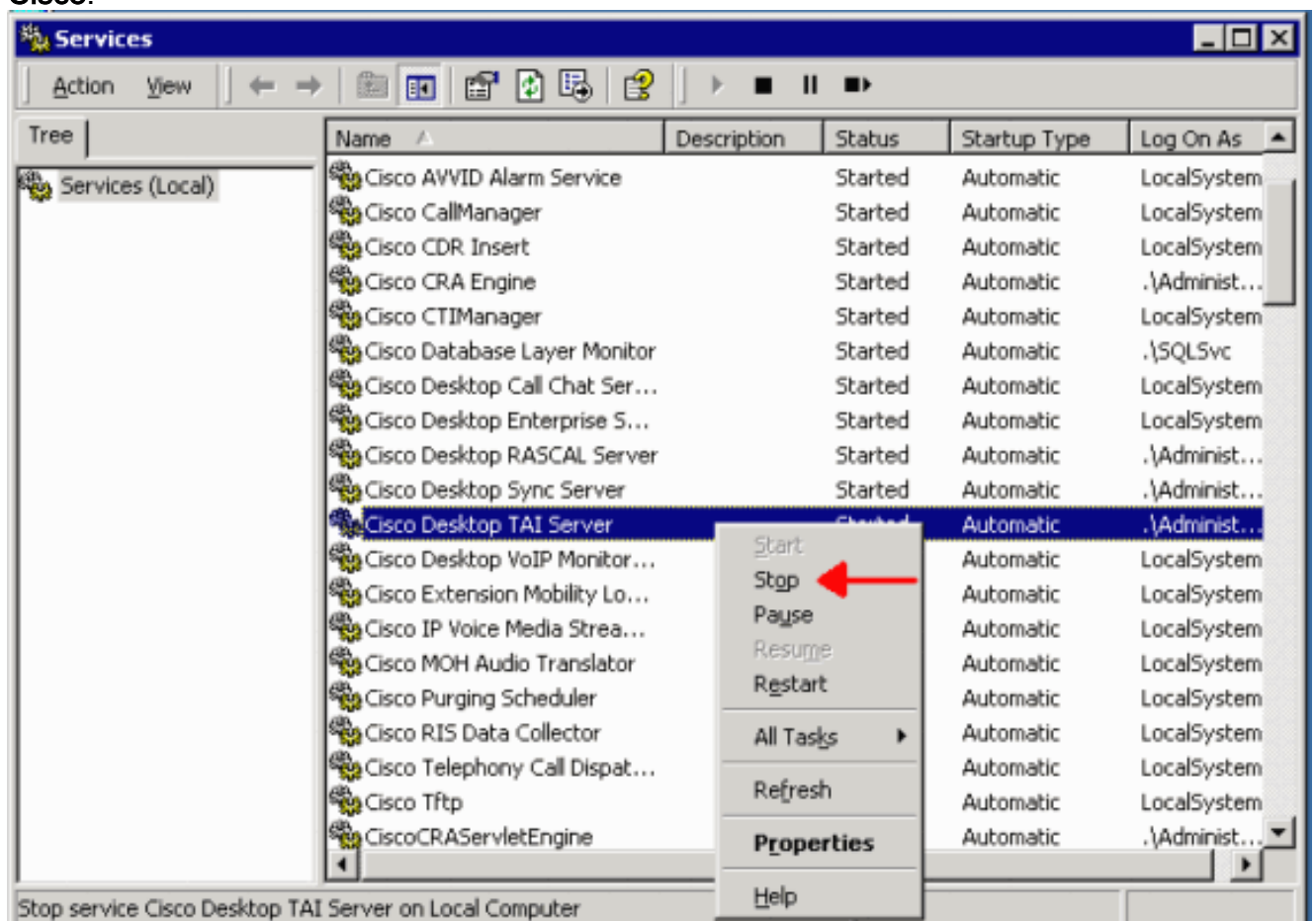
Решение

После увеличения количества лицензии необходимо циклически повторить сервер TAI рабочего стола Cisco. Выполните эти шаги для циклической работы сервера TAI рабочего стола Cisco:

1. Выберите **Start> Programs> Administrative Tools> Services**. Окно Services отображено:

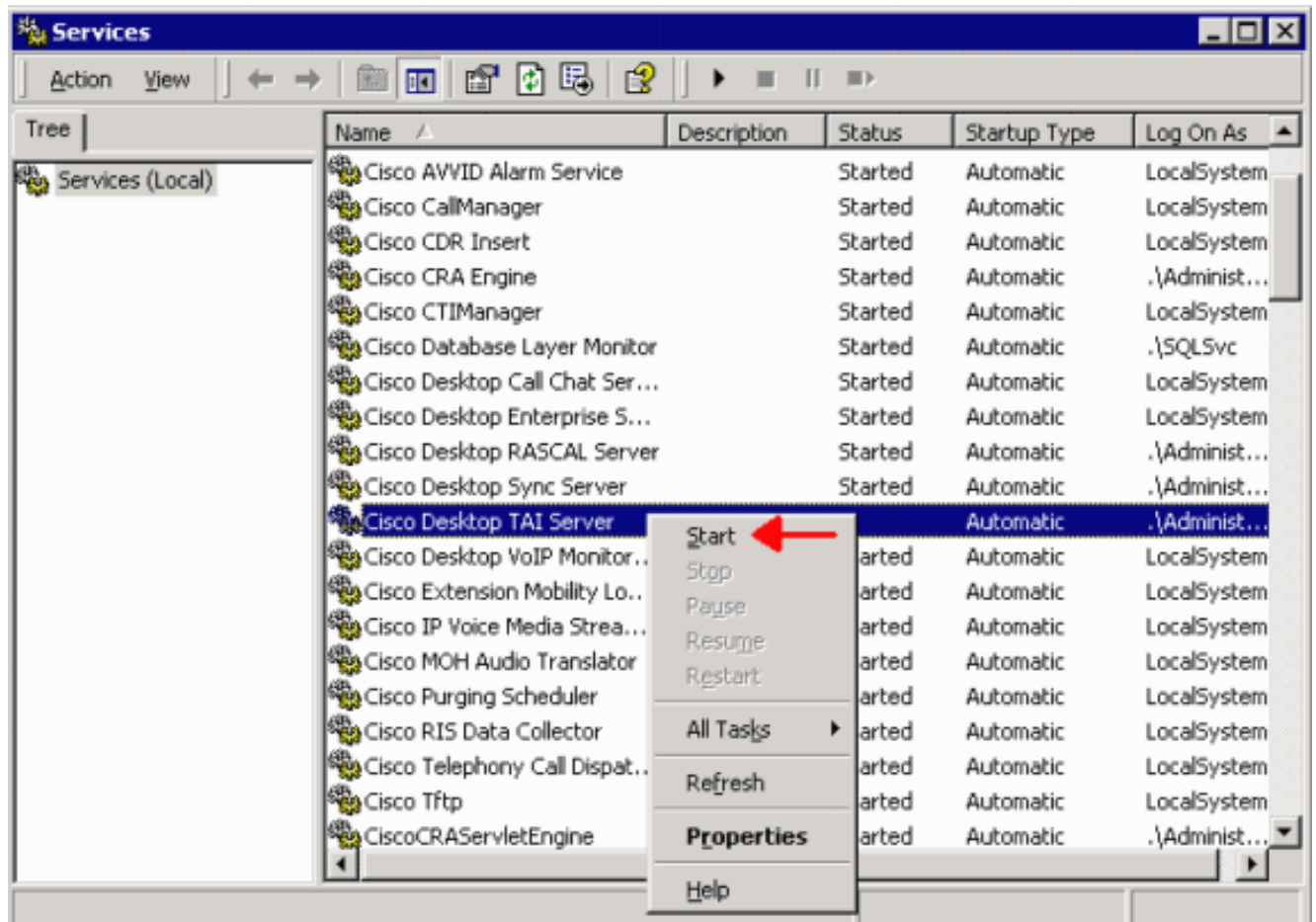


2. Перейдите к серверу TAI рабочего стола Cisco.
3. Щелкните правой кнопкой мыши сервер TAI рабочего стола Cisco.



4. Щелкните Stop (Остановить).
5. После того, как сервер TAI рабочего стола Cisco останавливается, щелкните правой

кнопкой мыши сервер TAI рабочего стола Cisco.



6. Нажмите кнопку Пуск. После циклической работы сервера TAI рабочего стола Cisco количество поддерживаемых Агентов IP-телефона достигает купленного количества лицензии. **Примечание:** () сообщение об ошибках, может также появиться в некоторых случаях, где лицензирование не является проблемой. В этих случаях необходимо удалить и воссоздать агента для решения вопроса.

Дополнительные сведения

- [Какие шаги вовлечены в процесс регистрации в системе агента IP-телефона?](#)
- [Cisco Customer Response Application 3.1 \(1\) сервисный выпуск 2](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)