

# Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Ошибка HTTP 404](#)

[Решение](#)

[Ошибка: название вошло в другое расширение](#)

[Решение](#)

[Ошибка: Сервер AXL, не найденный](#)

[Решение 1](#)

[Решение 2](#)

[Ошибка: не Может соединиться с сервисом Агента IP-телефона](#)

[Решение](#)

[Вход в систему IPPA занимает время](#)

[Решение](#)

[УССХ 8.5, Неспособный входить к сервису агента IP-телефона](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[УССХ 8.x проблема входа в систему агента IP-телефона](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

## Введение

Этот документ предоставляет сведения о том, как решить проблему агента, бывшего не в состоянии входить Агенту Cisco IP Phone в Cisco Унифицированный Contact Center (IPCC) среда Экспресса.

Кроме того, обратитесь к этим документам для получения дополнительной информации:

- [УССХ: сбой для входа в систему к рабочему месту агента](#)
- [Ошибка Входа в систему УССХ 8.0: количество настроенных расширений для агентских устройств превышает позволенный максимум](#)

## Предварительные условия

### Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco Unified Contact Center Express
- Агент Cisco IP Phone

## Используемые компоненты

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

- Cisco Unified Contact Center Express 7.0 (2)/8. x
- Агент Cisco IP Phone

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 HTTP 404

С Cisco Unified Contact Center Express 7.0 (2), ошибка HTTP 404 получена при попытке войти Агенту Cisco IP Phone. Кроме того, файл IPAgentInitial.class отсутствует.

## Решение

Для решения вопроса выполните эти шаги:

1. Остановите сервис Node Manager.
2. Удалите (или переименуйте), папка **C:\Program Files\wfavvid\tomcat\_appadmin\webapps\ipphone**.
3. Запустите сервис Node Manager.

## Ошибка: название вошло в другое расширение

Когда агент пытается войти к Cisco IP Phone, с Cisco Unified Contact Center Express 8.0, получено сообщение об ошибках `Name logged into another extension`.

## Решение

Эта проблема может произойти из-за Агентов IPPA. Для решения вопроса перезапустите Агента Браузера и IP-телефона (VIPPA) сервис. Эта проблема может также произойти, если идентификатор пользователя настроен в Унифицированном Contact Center Express в деле о преступлении, грозящем смертной казнью, и идентификатор пользователя использовал входиться, находится в нижнем регистре. Для решения вопроса используйте тот же случай, который настроен в Унифицированном Contact Center Express.

## Ошибка: Сервер AXL, не найденный

Вход в систему к серверу Cisco Unified Contact Center Express отказывает, поскольку это вызвано таймаут с сообщением об ошибках `Error: AXL Server not found. Please check the Cisco AXL Web Service on Unified CM.`

### Решение 1

Решение для этой проблемы состоит в том, чтобы обновить к 8.5 (1) SU1. При использовании сред вместо SFTP для выполнения обновления исправления SU1, удостоверьтесь, что вы записываете исправление SU1 к DVD и помещаете его в сервер. Это вызвано тем, что образ (приблизительно 3 ГБ) может стать поврежденным во время передачи SFTP. Установка обновления занимает приблизительно 30 - 45 минут (на узел), и коммутация версий занимает приблизительно 10 to 15 минут. Также рекомендуется выполнить эти задачи после рабочих часов.

**Примечание:** Если сервис IPPA не соединяется после обновления с 8.5 (1), назначает IP-адрес на систему, которая является меньше чем 100 в последнем октете (т.е. XXX.XXX.XXX.XX) во время реализации. Это задокументировано в идентификатор ошибки Cisco [CSCtn23610 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

### Решение 2

Для решения вопроса выполните эти шаги:

1. Измените поставщика AXL Cisco Unified Contact Center Express с помощью набора `иссх ip поставщика axl` адрес *<Новый IP-адрес>* команда CLI.
2. В удобстве обслуживания UCCX перейдите к **Программным средствам > Сетевые сервисы центра управления** и перезапустите Сервис Синхронизация рабочего стола Cisco.

## Ошибка: не Может соединиться с сервисом Агента IP-телефона

После аварийного переключения или Унифицированного перезапуска Механизма Contact Center Express, вступает во владение ведомый сервер. Все сервисы на дополнительном сервере подходят как Ведущее устройство. Кроме того, у Агента IP-телефона (IPPA) клиенты есть проблемы, входящие после Унифицированного аварийного переключения Contact Center Express. Агенты получают это сообщение об ошибках:

### Решение

Эта проблема задокументирована идентификатором ошибки Cisco [CSCtt11421 \(только зарегистрированные клиенты\)](#). Для решения вопроса перезапустите сервис Агента Браузера и IP-телефона Cisco.

## Вход в систему IPPA занимает время

Вход в систему IPPA занимает более длительное время, например, 10-15 минут. При сохранении изменений для конфигурации трассировки через GUI получена эта ошибка:

Когда уровень трассировки установлен от CLI, он работает без любой проблемы.

## Решение

Эта проблема задокументирована идентификатором ошибки Cisco [CSCtz14497 \(только зарегистрированные клиенты\)](#). Обходной путь должен остановить Сервис контроля VoIP рабочего стола Cisco на обоих узлы.

## UCCX 8.5, Неспособный входить к сервису агента IP-телефона

### Проблема

На Унифицированном сервере Contact Center Express агенты IPPA не могут войти после перезагрузки сервера. Однако перезапуск сервиса IPPA позволяет агентам входить. Когда сервисы CAD работают на сервере IVR/IPCCX, IPPASvr сервиса VIPPA вызывает утечку памяти. Это также приводит к агентам IPPA, неспособным входить на сервере UCCX.

### Решение

Проблема была изолирована к факту, что не работает поток IPPA, который, как предполагается, обрабатывает сообщения CTI. Поэтому входящие сообщения растут в очереди, которая вызывает утечку памяти. Для решения этого вопроса перезапустите VIPPA (процесс IPPASvr) сервис.

Это задокументировано идентификатором ошибки Cisco [CSCtn87921 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

## UCCX 8.x проблема входа в систему агента IP-телефона

### Проблема

Агенты IPPA не в состоянии войти IPPA и получают сообщение об ошибках: **"Название вошло в другое расширение"**

### Решение

Эта проблема может произойти из-за Идентификатора пользователя, вводимого в нижний регистр, будучи настроенным в верхнем регистре в UCCX.

После исправления, чтобы заставить все регистры согласиться, будет решен вопрос.

## Дополнительные сведения

- [Какие шаги вовлечены в процесс регистрации в системе агента IP-телефона?](#)
- [Cisco Agent Desktop — поврежденный лицензионный файл](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)