

UCCX座席登录问题

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述常见问题遇到与在Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)的座席登录与Cisco代理桌面(CAD)或精良。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
- Cisco代理桌面(CAD)或思科精良

使用的组件

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

问题

UCCX CAD或精良登录失败有下面错误消息的：

CAD - “登录失败由于一个配置错误用您的电话和JTAPI或者统一的CM”

精良-“用该分机或拨号号码关联的设备无效”

解决方案

步骤1:保证IP Contact Center (IPCC)分机是唯一。UCCX Java电话应用可编程接口(JTAPI)组件不支持共享线路。登陆给Cisco Unified Communications Manager (CUCM)并且检查IPCC目录号

(DN)在呼叫路由下->路由计划报告。

当不支持的，如果有在多个设备时共享的一IPCC分机，并且仅他们中的一个关联给资源管理器联络管理器软件(RMCM)用户，您不会典型地遇到座席登录问题。如果有超过一设备关联对RMCM用户，您能遇到登录问题，并且您必须遵从此步骤排除此

- 从RMCM用户清除共享设备
- 从其它设备删除共享线路的实例
- 如果仍然遇到问题，请从RMCM用户删除实际座席电话，重置电话并且添加设备回到RMCM用户
- 如果问题持续，请重新启动在维护窗口的Cisco Unified Contact Center Express (CCX)引擎服务


注意： RMCM用户创建作为UCCX安装后进程的部分与CUCM的。UCCX自动地创建CUCM的此用户，并且所有代理程序电话用户手册关联给此从CUCM。更新或更改对此用户从CUCM不支持其中任一并且可能导致问题与Cisco Unified CCX引擎服务。

第二步：保证只有IPCC分机的一个线路实例。IPCC分机不能是共享线群的部分或

注意： 共用线的定义从CUCM方面意味着有同样DN的一条线路能存在用不同的分区。UCCX座席分机的限制条件严格IPCC分机在不同的分区的地方没有允许。如果分机共享，限制来自UCCX JTAPI组件，并且可能导致断断续续座席登录问题。

第三步：检查代理程序是否使用物理电话或Extension Mobility (EM)登录到CAD或精良。如果使用EM，则请保证IPCC分机关联与EM用户设备配置文件(UDP)和不对实体电话。EM配置文件需要关联与RMCM用户。

第四步：保证电话或UDP包含常见设备配置(CDC)集对仅IPV4。否则，请创建UCCX代理程序的一新的CDC配置有仅IPV4的并且连结那与代理程序电话。去设备->设备设置->常见设备配置。单击新增。

 Status: Ready

- Common Device Configuration Information

Common Device Configuration: New

- Common Device Configuration Information

Name*	<input type="text" value="UCCX"/>
Softkey Template	<input type="text" value="-- Not Selected --"/>
User Hold MOH Audio Source	<input type="text" value="< None >"/>
Network Hold MOH Audio Source	<input type="text" value="< None >"/>
User Locale	<input type="text" value="< None >"/>
IP Addressing Mode*	<input type="text" value="IPv4 Only"/>
IP Addressing Mode Preference for Signaling*	<input type="text" value="IPv4"/>
<input type="checkbox"/> Use Trusted Relay Point	
Use Intercompany Media Services (IMS) for Outbound Calls*	<input type="text" value="Default"/>

第五步：保证IPCC分机在电话或UDP的前四条线路配置。

注意： Cisco Unified CCX (UCCX) /JTAPI监控在电话或UDP的前四配置的线路。例如，如果有线路1，并且线路2配置的和IPCC分机在线路6存在，登录将工作，因为JTAPI监控前四配置的线路，并且在此示例线路3-5没有配置。

第六步：保证电话型号支持与CAD和精良。可以找到兼容性矩阵

步骤 7.保证启用的英文虎报CTI，英文虎报CTI允许支持已连接Xfer的电话控制，并且conf和英文虎报CTI允许所有设备控制是存在RMCM用户角色。对于精良，将有为监控和记录添加的另外的角色-英文虎报CTI允许呼叫监听，并且英文虎报CTI允许呼叫记录。

注意： 当RMCM用户最初时，创建组和角色RMCM用户的由系统自动地配置。此步骤将只保证这些角色是存在用户。

步骤 8分别保证呼叫和忙时触发器最大数在电话或UDP设置到2和1。

步骤 9保证我们跟随代理程序电话的支持的和不支持的从版本注释的配置和CUCM[此处](#)。

步骤 10保证CTI控制在CUCM启用下：

- Phone Configuration页-允许设备控制从CTI的
- 最终用户配置页-允许设备控制从CTI的
- IPCC分机的Directory Number Configuration页-允许设备控制从CTI的

步骤 11缺陷[CSCvb94130](#)为断断续续问题是可适用的。

相关信息

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)