

UCCX座席登录问题

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

Introduction

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。

Prerequisites

Requirements

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
- Cisco代理桌面(CAD)或Cisco精良

Components Used

This document is not restricted to specific software and hardware versions.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

问题

UCCX CAD或精良登录故障与下面错误信息：

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：

版本11.5和以下：与该扩展名或拨号号码产生关联的设备无效

版本11.6：不可访问的设备。与您的系统管理员联系

解决方案

Step 1.保证IP联络中心(IPCC)扩展名是唯一。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通信管理器(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，如果有在多个设备时共享的一个IPCC扩展名，并且仅他们中的一个被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。如果有超过一设备被关联对RMCM用户，您能遇到登录问题，并且您必须遵从此程序排除此

- 从RMCM用户清除共有的设备
- 从其它设备去除共享线路的实例
- 如果仍然遇到问题，从RMCM用户请去除实际座席电话，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

Note: RMCM用户被创建作为UCCX安装后进程的部分用CUCM。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被关联给此从CUCM。对此用户从CUCM不支持任何更新或更改并且可能导致问题的Cisco Unified CCX引擎服务。

Step 2.保证只有IPCC扩展名的一条线路实例。IPCC扩展名不能是线群的部分也没有共享

Note: 共用线的定义从CUCM方面意味着与同样DN的一条线路能存在用不同的分区。UCCX代理扩展的约束是严格的IPCC扩展名在不同的分区的地方不允许。如果扩展名共享，限制来自UCCX JTAPI组件，并且可能导致断断续续的座席登录问题。

第3.步。检查代理程序是否使用物理电话或扩展移动性(EM)登录到CAD或精良。如果使用EM，则请保证IPCC扩展名与EM用户设备配置文件(UDP)相关联和不对实体电话。EM配置文件需要与RMCM用户产生关联。

第4.步。保证电话或UDP包含常见设备配置(CDC)设置为仅IPV4。否则，用仅IPV4请创建UCCX代理程序的一种新的CDC配置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。点击添加新。

- Common Device Configuration Information -

Common Device Configuration: New

- Common Device Configuration Information -

Name*	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

第5步。保证IPCC扩展名在电话或UDP的前四条线路被配置。

Note: Cisco Unified CCX (UCCX) /JTAPI监控在电话或UDP的前四配置的线路。例如，如果有第1行，并且第2行被配置的和IPCC扩展名在第6行存在，登录将工作，因为JTAPI监控前四配置的线路，并且在此示例线路没有配置3-5。

第6步。保证电话型号用CAD和精良支持。可以找到兼容表[这里](#)

第7步。保证被启用的标准的CTI，标准的CTI允许支持被连接的Xfer的电话控制，并且conf和标准的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-标准的CTI允许呼叫监控，并且标准的CTI允许呼叫记录。

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

第8步。分别保证呼叫和繁忙的触发器的最大数量在电话或UDP设置到2和1。

第9步。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[这里](#)。

第10步。保证CTI控制在CUCM被启用下：

- 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扩展名的Directory Number Configuration页-允许设备控制从CTI的

第11步。缺陷[CSCvb94130 - UCCX](#)：无法的代理程序登陆到精良在交换电话以后。能是可适用的为断断续续的问题。

Related Information

- [Cisco Unified Contact Center Express兼容表](#)

- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)