

# 对代理登录问题进行故障排除

## 目录

---

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题：UCCX CAD登录失败，并显示消息“Login failed due to a configuration error with your phone or jtapi or unified CM”。](#)

[问题：UCCX Finesse登录失败并显示消息“与该分机或拨号号码关联的设备无效”。](#)

[问题：UCCX Finesse登录失败并显示消息“Device not accessible.请与您的系统管理员联系。”](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

---

## 简介

本文档介绍如何使用Cisco Agent Desktop (CAD)或Finesse解决在Unified Contact Center Express (UCCX)上的座席登录故障。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科统一联系中心快捷版(UCCX)
- Cisco Agent Desktop (CAD)或Cisco Finesse

### 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。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

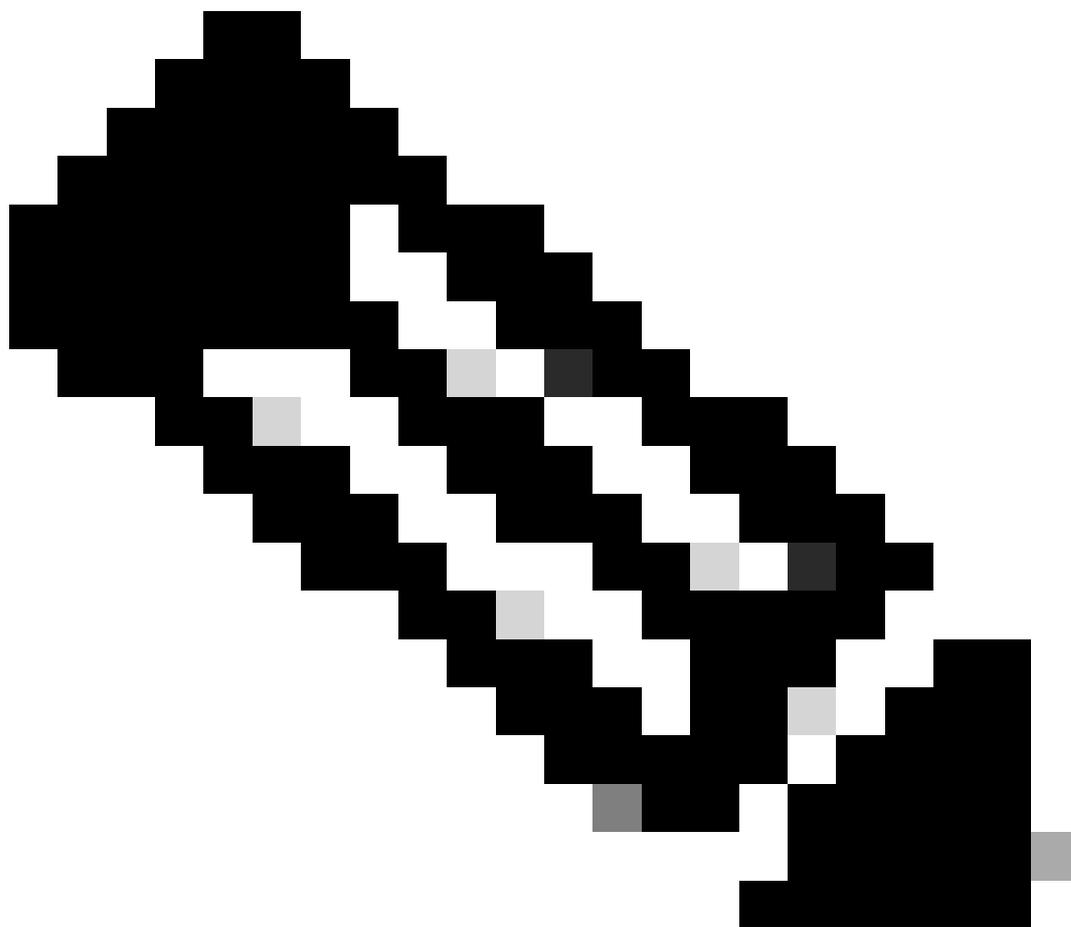
**问题：UCCX CAD登录失败，并显示消息“Login failed due to a configuration error with your phone or jtapi or unified CM”。**

参见解决方案。

**问题：UCCX Finesse登录失败并显示消息“与该分机或拨号号码关**

联的设备无效”。

---



注意：此消息适用于Finesse版本11.5及更低版本。

---

参见解决方案。

问题：UCCX Finesse登录失败并显示消息“Device not accessible.请与您的系统管理员联系。”

---

注意：此消息适用于Finesse版本11.6。

参见解决方案。

## 解决方案

第1步：确保IP联系中心(IPCC)分机是唯一的。UCCX的Java电话应用编程接口(JTAPI)组件不支持共享线路。登录到Cisco Unified Communications Manager (CUCM)并在Call Routing -> Route Plan Report下检查IPCC电话号码(DN)。

虽然不受支持，但如果您在多个设备上共享了IPCC分机，并且其中仅有一个分机与资源管理器联系人管理器(RMCM)用户关联，则通常不会遇到代理登录问题。如果您有多个设备与RMCM用户关联，则可能会遇到登录问题，您必须执行此过程才能消除此问题。

- 从RMCM用户中删除共享设备。
- 从其他设备中删除共享线路的实例。
- 如果仍遇到问题，请从RMCM用户中删除实际的座席电话，重置电话并将设备重新添加到

RMCM用户。

- 如果问题仍然存在，请在维护窗口中重新启动Cisco Unified Contact Center Express (CCX)引擎服务。

 注意：RMCM用户是作为UCCX安装后流程的一部分通过CUCM创建的。UCCX在CUCM上自动创建此用户，并且所有座席电话都从CUCM手动关联到此用户。不支持从CUCM对此用户进行任何更新或更改，这可能导致与Cisco Unified CCX引擎服务有关的问题。

第2步：确保IPCC分机只有一个行实例。IPCC分机不能是线路组的一部分或共享的。

 注意：从CUCM角度进行的共享线路定义意味着DN相同的线路可以存在于不同的分区中。UCCX代理分机的限制是严格的，不同分区上不允许使用IPCC分机。此限制来自UCCX的JTAPI组件，如果分机是共享的，则可能导致间歇性的代理登录问题。

第3步：检查座席是否使用物理电话或Extension Mobility (EM)登录CAD或Finesse。如果使用EM，请确保IPCC分机与EM用户设备配置文件(UDP)相关联，而不是与物理电话相关联。EM配置文件需要与RMCM用户关联。

第4步：确保电话或UDP包含设置为仅IPv4的通用设备配置(CDC)。如果没有，请仅使用IPv4为UCCX代理创建新的CDC配置，并将其与代理电话关联。转至Device -> Device Settings -> Common Device Configuration。单击新增。

-----

 Status: Ready

---

**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：确保在电话或UDP的前四行上配置IPCC扩展。

 注意：Cisco Unified CCX (UCCX)/JTAPI监控电话或UDP上配置的前4条线路。例如，如果您配置了行1和行2，并且行6上存在IPCC分机，由于JTAPI监控前四行已配置，并且在本示例中未配置行3-5，因此登录将有效。

第6步：确保CAD和Finesse支持电话型号。请参阅[Cisco Unified Contact Center兼容性信息](#)。

第7步：确保RMCM用户角色中存在Standard CTI Enabled、Standard CTI Allow Control of Phones

supported Xfer and conf和Standard CTI Allow Control of All Devices。对于Finesse，还为监控和记录添加其他角色：标准CTI允许呼叫监控和标准CTI允许呼叫记录。

---

 注意：RMCM用户的组和角色在最初创建RMCM用户时由系统自动配置。此步骤仅用于确保这些角色存在于用户上。

---

第8步：确保电话或UDP上的“最大呼叫数”和“占线触发器”分别设置为2和1。

第9步：确保您使用[发行版本注释](#)中支持的和不受支持的代理电话和CUCM配置。

第10步：确保在以下情况下在CUCM上启用CTI控制：

- Phone Configuration页- Allow Control of Device from CTI
- “End User Configuration”页- Allow Control of Device from CTI
- IPCC分机的“目录号码配置”页- 允许从CTI控制设备

第11步：缺陷Cisco bug ID [CSCvb94130](#) -“UCCX：Agent unable to login to Finesse after switching phones”可能适用于间歇性问题。



注意：只有思科注册用户才能访问思科内部工具和信息。

---

## 相关信息

- [Cisco Unified Contact Center兼容性信息](#)
- [思科技术支持和下载](#)

## 关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。