

# 排除故障IP Phone Agent洛金问题

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[Error:对CTI服务器的连接发生故障](#)

[解决方案](#)

[Error:无效条目重新输入](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文描述发生的某些IP Phone Agent登录失败，在您安装Cisco用户响应解决方案(CRS)后3.1在Cisco IP Contact Center (IPCC) Express环境。本文也提供应急方案。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- CRS

### 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco CallManager版本3.3(3)及以后
- CRS 3.1(1)服务版本2

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。

### 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## Error:对CTI服务器的连接发生故障

如果Agent Desktop比CRS和Cisco CallManager在一不同的子网，IP Phone Agent不能登陆。此部分显示导致失败的步骤。

1. 按在Cisco IP电话7940或7960的**服务按钮**。[图1](#)出现。**图1 — IP Phone Agent标注姓名起首字母菜单****注意：**您的显示能有所不同，依赖于怎样您的系统管理员设置您的IP电话。
2. 从该菜单中选择IP Phone Agent。[图2](#)出现。**图2 — IP agent登录画面**
3. 输入代理程序识别(ID)，密码和座席分机。
4. 按**提交软键**。此错误出现在屏幕上：`Connection to CTI Server is down`

在相同子网，用同一个代理程序关联的Agent Desktop能顺利地登陆。

## 解决方案

应用[Cisco用户答复应用程序3.1\(1\)服务版本2](#)为了解决IP Phone Agent登录失败。如果安装服务版本2，您不需要安装服务Release1。

## Error:无效条目重新输入

在您增加IP Phone Agent的许可证计数从20到30个代理程序后，仍然您能每次只登陆20个代理程序。当代理程序不能登录到IP Phone Agent时，此消息在IP电话显示：

`Invalid entry(s) re-enter`

此错误消息在AgtStateSvr.log显示，在c:\Program Files\Cisco\Desktop\IP\目录查找：

`Have Reached Maximum license allowed`

**注意：**此问题另一可能的症状可以是代理程序无法登陆，并且这些错误消息之一接收：

- Load
- 

**注意：**为了增加许可证计数，您必须采购从思科的新建的许可证。当您有新的许可证文件时，并且移动向服务器，请点击**Start > Programs > Cisco CRA Administration > 许可证更新工具**。

**注意：**为了重置许可证，您能运行**LicenseReset.bat**文件。LicenseReset.batfile在C:\Program Files\Cisco\Desktop\Bin查找。LicenseReset.batfile检测在\\FileServerX\Desktop\_cfg\子目录，不包含许可证文件。LicenseReset.batfile然后重新生成并且复制相关许可证文件到各自目录。

## 解决方案

在您增加许可证计数后，您必须循环思科桌面TAI服务器。执行这些步骤为了循环思科桌面TAI服务器：

1. 选择**Start > Programs > Administrative Tools > Services**。Services窗口显示：
2. 导航到思科桌面TAI服务器。
3. 用鼠标右键单击**思科桌面TAI服务器**。
4. 单击“停止”。
5. 在思科桌面TAI服务器终止，用鼠标右键单击**思科桌面TAI服务器后**。
6. 单击开始。在您循环思科桌面TAI服务器后，IP电话代理程序数量支持的到达采购的许可证计

数。**注意：** 错误消息能在某些情况下也出现许可授权的不是问题的地方。在这些情况下，您需要删除和再创代理程序为了解决问题。

## 相关信息

- [什么步骤涉及在IP Phone Agent登录过程？](#)
- [Cisco用户答复应用程序3.1\(1\)服务版本2](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)