

# UCCX 7.x/8.x:无法登录Cisco IP电话代理

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[HTTP 404错误](#)

[解决方案](#)

[Error:登录到另一分机的名称](#)

[解决方案](#)

[Error:找不到AXL服务器](#)

[解决方案 1](#)

[解决方案 2](#)

[Error:无法连接到IP电话代理服务](#)

[解决方案](#)

[IPPA登录时间更长](#)

[解决方案](#)

[UCCX 8.5无法登录IP电话代理服务](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[UCCX 8.x IP电话代理登录问题](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文档提供有关如何解决座席在思科统一联系中心(IPCC)Express环境中登录Cisco IP电话座席失败的问题的信息。

此外，有关详细信息，请参阅以下文档：

- [UCCX : 登录Agent Desktop失败](#)
- [UCCX 8.0登录错误：为代理设备配置的分机数超过允许的最大数](#)

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco IP Phone Agent

## 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- 思科统一联络中心快捷版7.0(2)/8.x
- Cisco IP Phone Agent

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](#)。

## HTTP 404错误

使用Cisco Unified Contact Center Express 7.0(2)时，尝试登录Cisco IP电话代理时会收到HTTP 404错误。此外，缺少IPAgentInitial.class文件。

## 解决方案

要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 停止节点管理器服务。
2. 删除（或重命名）C:\Program Files\wfvavid\tomcat\_appadmin\webapps\ipphone文件夹。
3. 启动节点管理器服务。

## Error:登录到另一分机的名称

使用Cisco Unified Contact Center Express 8.0时，当座Cisco IP，会收到“Name logged into another extension”错误消息。

## 解决方案

此问题可能由于IPPA代理而发生。要解决此问题，请重新启动浏览器和IP电话代理(BIPPA)服务。如果用户ID在Unified Contact Center Express中配置为大写，而用于登录的用户ID在小写中，则也会发生此问题。要解决此问题，请使用在Unified Contact Center Express中配置的不同案例。

## Error:找不到AXL服务器

登录Cisco Unified Contact Center Express服务器失败，因为该服务器超时，出现AXLUnified CM Cisco AXL Web错误消息。

## [解决方案 1](#)

此问题的解决方案是升级到8.5(1)SU1。如果使用介质而不是SFTP来升级SU1补丁，请确保将SU1补丁刻录到DVD并将其放入服务器。这是因为映像（约3 GB）在SFTP传输期间可能已损坏。升级安装大约需要30到45分钟（每个节点），而转换版本大约需要10到15分钟。还建议您在工作时间为后执行这些任务。

**注意：**如果IPPA服务在升级到8.5(1)后未连接，请在实施期间为系统分配一个小于100的IP地址，该地址位于最后一个二进制八位数（即XXX.XXX.XXX.XXX.XX）中。这记录在Cisco Bug ID CSCtn23610([仅限注册客户](#))中。

## [解决方案 2](#)

要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 使用set uccx provider ip axl addr<The New IP address> CLI命令更改Cisco Unified Contact Center Express的AXL提供商。
2. 在UCCX可维护性中，转到**Tools > Control Center-Network Services**并重新启动Cisco Desktop Sync Service。

## [Error:无法连接到IP电话代理服务](#)

在故障切换或Unified Contact Center Express引擎重新启动后，从属服务器将接管。辅助服务器上的所有服务都以主服务器的身份启动。此外，IP电话代理(IPPA)客户端在Unified Contact Center Express故障切换后登录时出现问题。座席收到以下错误消息：

```
Cannot connect to the IP Phone Agent service
```

### [解决方案](#)

此问题由Cisco Bug ID CSCtt11421([仅限注册客户](#))[记录](#)（仅限注册客户）。要解决此问题，请重新启动Cisco浏览器和IP电话代理服务。

## [IPPA登录时间更长](#)

IPPA登录需要更长的时间，例如10-15分钟。通过GUI保存跟踪配置更改时，会收到以下错误：

```
Error occurred while saving trace configuration. Unable to save config data to PropertiesConfig
```

当从CLI设置跟踪级别时，该级别可正常工作，且无任何问题。

### [解决方案](#)

此问题由Cisco Bug ID CSCtz14497([仅限注册客户](#))[记录](#)（仅限注册客户）。解决方法是在两个节点上停止Cisco Desktop VOIP monitor服务。

## [UCCX 8.5无法登录IP电话代理服务](#)

## 问题

在Unified Contact Center Express服务器上，IPPA代理在服务器重新启动后无法登录。但是，重新启动IPPA服务允许座席登录。BIPPA服务IPPASvr在IVR/IPCCX服务器上运行CAD服务时导致内存泄漏。这也会导致IPPA代理无法登录UCCX服务器。

## 解决方案

问题被隔离在一个事实上，即本应处理CTI消息的IPPA线程未运行。因此，传入消息会在队列中累积，从而导致内存泄漏。要解决此问题，请重新启动BIPPA ( IPPASvr进程 ) 服务。

这由Cisco Bug ID CSCtn87921(仅限注册[客户](#))[记录](#) ( 仅限注册客户 )。

## UCCX 8.x IP电话代理登录问题

### 问题

IPPA代理无法登录IPPA，并收到错误消息："登录到另一分机的名称"

### 解决方案

此问题可能是由于在UCCX中在大写中配置时在小写中输入用户ID。

纠正后，使所有信件都同意，问题将得到解决。

## 相关信息

- [IP电话代理登录过程涉及哪些步骤？](#)
- [Cisco Agent Desktop - 许可文件损坏](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)