

UCCX 8.0登入錯誤：“為代理裝置配置的擴展數超過允許的最大值”

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[Unified CCX 8.0的多線路支援](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

當座席嘗試登入到Cisco Agent Desktop時，登入失敗，並顯示以下錯誤消息：

The number of configured extensions for agent devices exceed maximum allowed
本文說明如何解決錯誤消息和建議的操作。

此外，請參閱以下檔案：

- [UCCX:無法登入到Agent Desktop](#)
- [UCCX 7.x/8.x:無法登入到Cisco IP Phone Agent](#)

必要條件

需求

本文件沒有特定需求。

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- 思科整合通訊管理員7.x
- Cisco Unified Contact Center Express(Unified CCX)8.x
- Cisco 6900/8900/9900系列IP電話

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

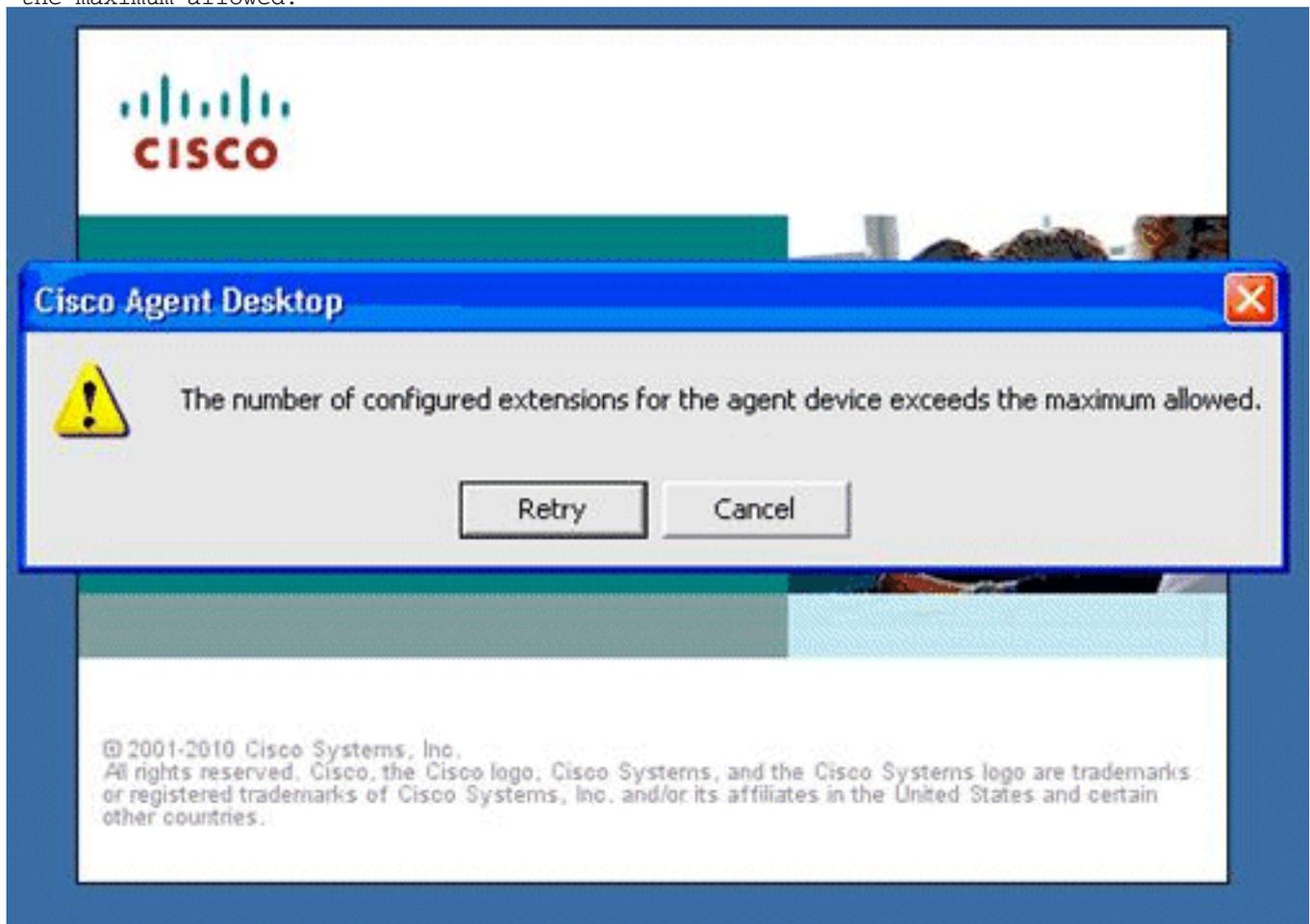
Unified CCX 8.0的多線路支援

Cisco Unified CCX支援將6900/8900/9900系列電話用作座席裝置。Cisco Unified CCX會監控多條線路上的呼叫，以便在這些代理裝置上支援跨線路加入(JAL)和跨線路直接傳輸(DTAL)。Cisco Unified CCX最多監控四條線路。其中包括1條ACD線路和3條非ACD線路，但只能從座席案頭控制ACD線路。如果座席裝置上配置了四條以上的線路，則該座席無法使用該電話登入。使用7900系列電話的代理裝置也支援JAL和DTAL，這些電話最多可配置4條線路。

問題

當您嘗試登入時，Cisco Agent Desktop或IPPA失敗，並顯示以下錯誤消息：

The Number of Configured extensions for the agent device exceeds the maximum allowed.



注意：在代理登入期間檢查共用線路配置。如果座席的分機配置為共用線路，則不允許座席登入。

解決方案

代理電話不支援以下配置：

- 分配給多個裝置的Unified CCX擴展。
- 座席電話上的兩條線路具有相同的分機號，但存在不同的分割槽。
- 在多個裝置配置檔案中配置相同的Unified CCX擴展，或在裝置配置檔案和裝置的任意組合中配置相同的Unified CCX擴展。（支援在單個裝置配置檔案中配置Unified CCX擴展。）

根據Unified CCX文檔，不支援共用線路。這意味著擴展不能存在於同一分割槽上的多個終端裝置上。在低於8.0(1)的Unified CCX版本中，沒有檢查以確保使用共用行。因此，無論是否使用共用線路，座席都可以登入。

為了解決問題，請執行以下步驟：

1. 確保Unified CCX代理在電話上僅配置了四個分機。
2. 執行以下步驟重新啟動CTI管理器：在Cisco Unified Communications Manager應用程式的導航區域中，選擇**Cisco Unified Serviceability**，然後按一下**Go**。選擇**Tools > Control Center - Feature Services**。選擇要啟用的**Cisco CTI Manager**，然後按一下**Save**。

CM Services		
	Service Name	Activation Status
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco CallManager	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco Tftp	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco Messaging Interface	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco Unified Mobile Voice Access Service	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco IP Voice Media Streaming App	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco CTIManager	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco Extension Mobility	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco Extended Functions	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco Dialed Number Analyzer	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco DHCP Monitor Service	Activated

CTI Services		
	Service Name	Activation Status
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco CallManager Attendant Console Server	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco IP Manager Assistant	Activated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco WebDialer Web Service	Activated

有關此問題和解決方案的詳細資訊，請參閱Cisco錯誤ID [CSCth9626](#)(僅限註冊客戶)中的解決方法。

相關資訊

- [UCCX: Cisco Agent Desktop錯誤「無法下載檔案」](#)
- [代理無法登入到Cisco Agent Desktop](#)
- [語音技術支援](#)
- [語音和整合通訊產品支援](#)

- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)