

# UCCX 7.x/8.x:無法登入到Cisco IP Phone Agent

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[HTTP 404錯誤](#)

[解決方案](#)

[錯誤：登入到其他分機的名稱](#)

[解決方案](#)

[錯誤：未找到AXL伺服器](#)

[解決方案1](#)

[解決方案2](#)

[錯誤：無法連線到IP Phone Agent服務](#)

[解決方案](#)

[IPPA登入耗時較長](#)

[解決方案](#)

[UCCX 8.5無法登入到IP電話代理服務](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[UCCX 8.x IP電話代理登入問題](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

本文提供如何解決在Cisco Unified Contact Center(IPCC)Express環境中座席無法登入到Cisco IP Phone Agent的問題。

此外，請參閱這些檔案瞭解詳細資訊：

- [UCCX:無法登入到Agent Desktop](#)
- [UCCX 8.0登入錯誤：為代理裝置配置的擴展數超過了允許的最大值](#)

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco IP Phone Agent

## [採用元件](#)

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco整合客服中心Express版7.0(2)/8.x
- Cisco IP Phone Agent

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](#)。

## [HTTP 404錯誤](#)

使用Cisco Unified Contact Center Express 7.0(2)時，嘗試登入Cisco IP Phone Agent時會收到HTTP 404錯誤。此外，IPAgentInitial.class檔案丟失。

## [解決方案](#)

為了解決問題，請執行以下步驟：

1. 停止節點管理器服務。
2. 刪除（或重新命名）C:\Program Files\wfavvid\tomcat\_appadmin\webapps\ipphone資料夾。
3. 啟動節點管理器服務。

## [錯誤：登入到其他分機的名稱](#)

在Cisco Unified Contact Center Express 8.0中，當座席嘗試登入到Cisco IP電話時，會收到Name logged into another extension錯誤消息。

## [解決方案](#)

由於IPPA代理，可能發生此問題。為了解決此問題，請重新啟動瀏覽器和IP電話代理(BIPPA)服務。如果在大寫情況下在Unified Contact Center Express中配置了使用者ID，而用於登入的使用者ID在小寫情況下則也會發生此問題。要解決此問題，請使用在Unified Contact Center Express中配置的相同案例。

## [錯誤：未找到AXL伺服器](#)

登入Cisco Unified Contact Center Express伺服器失敗，因為超時並出現AXLUnified CMCisco AXL Web 誤消息。

## [解決方案1](#)

此問題的解決方法是升級到8.5(1)SU1。如果使用媒體而不是SFTP來執行SU1補丁的升級，請確保將SU1補丁燒錄到DVD並將其放入伺服器。這是因為在SFTP傳輸期間，映像（約3 GB）可能會損壞。升級安裝大約需要30到45分鐘（每個節點），而切換版本大約需要10到15分鐘。也建議在工作時間之後執行這些任務。

**注意：**如果在升級到8.5(1)後未連線IPPA服務，請在實施過程中為系統分配一個少於最後一個八位組（即XXX.XXX.XXX.XX）的IP地址。這一點記錄在Cisco錯誤ID [CSCtn23610](#)（僅限[註冊](#)客戶）。

## [解決方案2](#)

為了解決問題，請執行以下步驟：

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提供程式。
2. 在UCCX可維護性中，轉到 **工具 > 控制中心 — 網路服務**，然後重新啟動Cisco案頭同步服務。

## [錯誤：無法連線到IP Phone Agent服務](#)

故障轉移或Unified Contact Center Express Engine重新啟動後，從屬伺服器將接管工作。輔助伺服器上的所有服務均以主伺服器模式運行。此外，IP Phone Agent(IPPA)客戶端在Unified Contact Center Express故障轉移後登入時出現問題。代理收到以下錯誤消息：

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

### [解決方案](#)

此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCtt1421](#)（僅限[註冊](#)客戶）。為了解決此問題，請重新啟動Cisco Browser和IP Phone Agent服務。

## [IPPA登入耗時較長](#)

IPPA登入耗時較長，例如10-15分鐘。當通過GUI儲存跟蹤配置的更改時，收到以下錯誤：

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

通過CLI設定跟蹤級別後，跟蹤級別可以順利運行，沒有任何問題。

### [解決方案](#)

此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCtz14497](#)（僅限[註冊](#)客戶）。解決方法是停止兩個節點上的Cisco Desktop VOIP monitor服務。

## [UCCX 8.5無法登入到IP電話代理服務](#)

### [問題](#)

在Unified Contact Center Express伺服器上，IPPA代理無法在伺服器重新啟動後登入。但是，重新啟動IPPA服務後，代理可以登入。當CAD服務在IVR/IPCCX伺服器上運行時，BIPPA服務IPPASvr會導致記憶體洩漏。這也導致IPPA代理無法登入到UCCX伺服器。

## [解決方案](#)

問題被隔離為理應處理CTI消息的IPPA執行緒沒有運行。因此，傳入消息在隊列中堆積，從而導致記憶體洩漏。為了解決此問題，請重新啟動BIPPA ( IPPASvr進程 ) 服務。

這由Cisco錯誤ID [CSCtn87921](#)(僅限註冊客戶)記錄。

## [UCCX 8.x IP電話代理登入問題](#)

### [問題](#)

IPPA代理無法登入IPPA並收到錯誤消息："名稱已登入另一個副檔名"

### [解決方案](#)

之所以會出現此問題，是因為在UCCX中配置時，使用者ID以小寫形式輸入。

更正使所有信件案例一致後，問題將得到解決。

## [相關資訊](#)

- [IP Phone Agent登入過程涉及哪些步驟？](#)
- [Cisco Agent Desktop — 許可證檔案損壞](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)