

Risoluzione dei problemi di accesso all'agente UCCX

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema: UCCX CAD login non riuscito con il messaggio "Login non riuscito a causa di un errore di configurazione del telefono o di jtapi o CM unificato".](#)

[Problema: UCCX Finesse login non riuscito con il messaggio "Il dispositivo associato all'estensione o al numero di composizione non è valido".](#)

[Problema: UCCX Finesse login non riuscito con il messaggio "Device not accessible. Contattare l'amministratore di sistema."](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere gli errori di login dell'agente in Unified Contact Center Express (UCCX) con Cisco Agent Desktop (CAD) o Finesse.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
- Cisco Agent Desktop (CAD) o Cisco Finesse

Componenti usati

Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Problema: UCCX CAD login non riuscito con il messaggio "Login non riuscito a causa di un errore di configurazione del telefono o di jtapi o CM unificato".

Vedere Soluzione.

Problema: UCCX Finesse login non riuscito con il messaggio "Il dispositivo associato all'estensione o al numero di composizione non è valido".

Nota: Questo messaggio si applica a Finesse versione 11.5 e precedenti.

Vedere Soluzione.

Problema: UCCX Finesse login non riuscito con il messaggio "Device not accessible. Contattare l'amministratore di sistema."

Nota: Questo messaggio si applica a Finesse versione 11.6

Vedere Soluzione.

Soluzione

Passaggio 1: Verificare che l'estensione IPCC sia univoca. Il componente JTAPI (Java Telephony Application Programming Interface) di UCCX non supporta le linee condivise. Accedere a Cisco Unified Communications Manager (CUCM) e controllare il numero di directory (DN) IPCC in **Instradamento delle chiamate -> Rapporto piano di instradamento**.

Sebbene non sia supportato, se un'estensione IPCC è condivisa su più dispositivi e solo uno di essi è associato all'utente di Gestione risorse DITA e contatti (RMCM), in genere non si verificano problemi di accesso dell'agente. Se all'utente di RMCM sono associati più dispositivi, è possibile che si verifichino problemi di accesso ed è necessario seguire questa procedura per eliminare il problema.

- Rimuovere il dispositivo condiviso dall'utente RMCM.
- Rimuovere l'istanza della linea condivisa dall'altra periferica.
- Se i problemi persistono, rimuovere il telefono agente dall'utente RMCM, reimpostare il telefono e aggiungere nuovamente il dispositivo all'utente RMCM.
- Se il problema persiste, riavviare il servizio motore Cisco Unified Contact Center Express (CCX) in una finestra di manutenzione.

Nota: L'utente RMCM viene creato come parte del processo di post-installazione di UCCX con CUCM. UCCX crea automaticamente questo utente in CUCM e tutti i telefoni agente sono associati a questo utente manualmente da CUCM. Qualsiasi aggiornamento o modifica apportata a questo utente da CUCM non è supportata e può causare problemi con il servizio Cisco Unified CCX Engine.

Passaggio 2: Accertarsi che esista una sola istanza di linea per l'estensione IPCC. L'estensione IPCC non deve far parte di un gruppo di linee né essere condivisa.

Nota: La definizione di linea condivisa dalla prospettiva CUCM indica che una linea con lo

stesso DN può esistere in diverse partizioni. I vincoli per l'estensione dell'agente UCCX sono rigorosi quando l'estensione IPCC non è consentita su partizioni diverse. La limitazione deriva dal componente JTAPI di UCCX e può causare problemi intermittenti di accesso dell'agente se l'estensione è condivisa.

Passaggio 3: Verificare se gli agenti utilizzano telefoni fisici o Extension Mobility (EM) per accedere a CAD o Finesse. Se si utilizza EM, verificare che l'estensione IPCC sia associata al profilo UDP (User Device Profile) di EM e non al telefono fisico. Il profilo EM deve essere associato all'utente RMCM.

Passaggio 4: Verificare che il telefono o l'UDP contenga la configurazione CDC (Common Device Configuration) impostata solo su IPV4. In caso contrario, creare una nuova configurazione CDC per gli agenti UCCX solo con IPV4 e associarla ai telefoni dell'agente. Selezionare **Device (Dispositivo) -> Device Settings (Impostazioni dispositivo) -> Common Device Configuration (Configurazione dispositivo comune)**. Fare clic su **Aggiungi nuovo**.

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

Passaggio 5: Verificare che l'estensione IPCC sia configurata sulle prime quattro linee del telefono o del protocollo UDP.

Nota: Cisco Unified CCX (UCCX)/JTAPI controlla le prime quattro linee configurate sul telefono o sull'UDP. Ad esempio, se sono state configurate la linea 1 e la linea 2 e l'estensione IPCC esiste sulla linea 6, l'accesso funzionerà poiché JTAPI controlla le prime quattro linee configurate e in questo esempio le linee 3-5 non sono configurate.

Passaggio 6: Assicurarsi che i modelli telefonici siano supportati con CAD e Finesse. Vedere le [informazioni sulla compatibilità per Cisco Unified Contact Center](#).

Passaggio 7: Verificare che la funzionalità **CTI standard abilitata, la funzionalità CTI standard consentita per il controllo dei telefoni che supportano Connected Xfer e conf** e la funzionalità **CTI standard per il controllo di tutti i dispositivi** siano presenti nei ruoli utente di RMCM. Per Finesse, sono stati aggiunti altri ruoli per il monitoraggio e la registrazione: **CTI standard per il monitoraggio delle chiamate** e **CTI standard per la registrazione delle chiamate**.

Nota: i gruppi e i ruoli per l'utente RMCM vengono configurati automaticamente dal sistema al momento della creazione iniziale dell'utente RMCM. Questo passaggio consente solo di

assicurarsi che questi ruoli siano presenti nell'utente.

Passaggio 8: Accertarsi che il numero massimo di chiamate e il trigger di occupato sul telefono o UDP sia impostato rispettivamente su 2 e 1.

Passaggio 9: Assicurarsi di seguire le configurazioni supportate e non supportate per i telefoni agente e CUCM indicate nelle [note sulla versione](#).

Passaggio 10: Verificare che il controllo CTI sia abilitato su CUCM in:

- Pagina Configurazione telefono - **Consenti controllo del dispositivo da CTI**
- Pagina Configurazione utente finale - **Consenti controllo del dispositivo da CTI**
- Pagina Configurazione del numero di directory per l'estensione IPCC - **Consenti controllo della periferica da CTI**

Passaggio 11: L'ID bug Cisco [CSCvb94130](#) - "UCCX: L'agente non riesce ad accedere a Finesse dopo aver cambiato i telefoni" potrebbe essere applicabile per problemi intermittenti.

Informazioni correlate

- [Informazioni sulla compatibilità per Cisco Unified Contact Center](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)