

상담원 로그인 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[문제: UCCX CAD 로그인 실패\(휴대폰, jtapi 또는 unified CM의 구성 오류로 인해 로그인 실패\)](#)

[문제: UCCX Finesse 로그인 실패 시 "해당 내선 번호 또는 다이얼 번호와 연결된 장치 잘못되었습니다." 메시지가 표시됩니다.](#)

[문제: UCCX Finesse 로그인 실패 시 "Device not accessible\(디바이스에 액세스할 수 없음\)" 메시지가 표시됩니다. 시스템 관리자에게 문의하십시오."](#)

[솔루션](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 UCCX(Unified Contact Center Express)에서 CAD(Cisco Agent Desktop) 또는 Finesse를 사용하여 에이전트 로그인 실패를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

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

사용되는 구성 요소

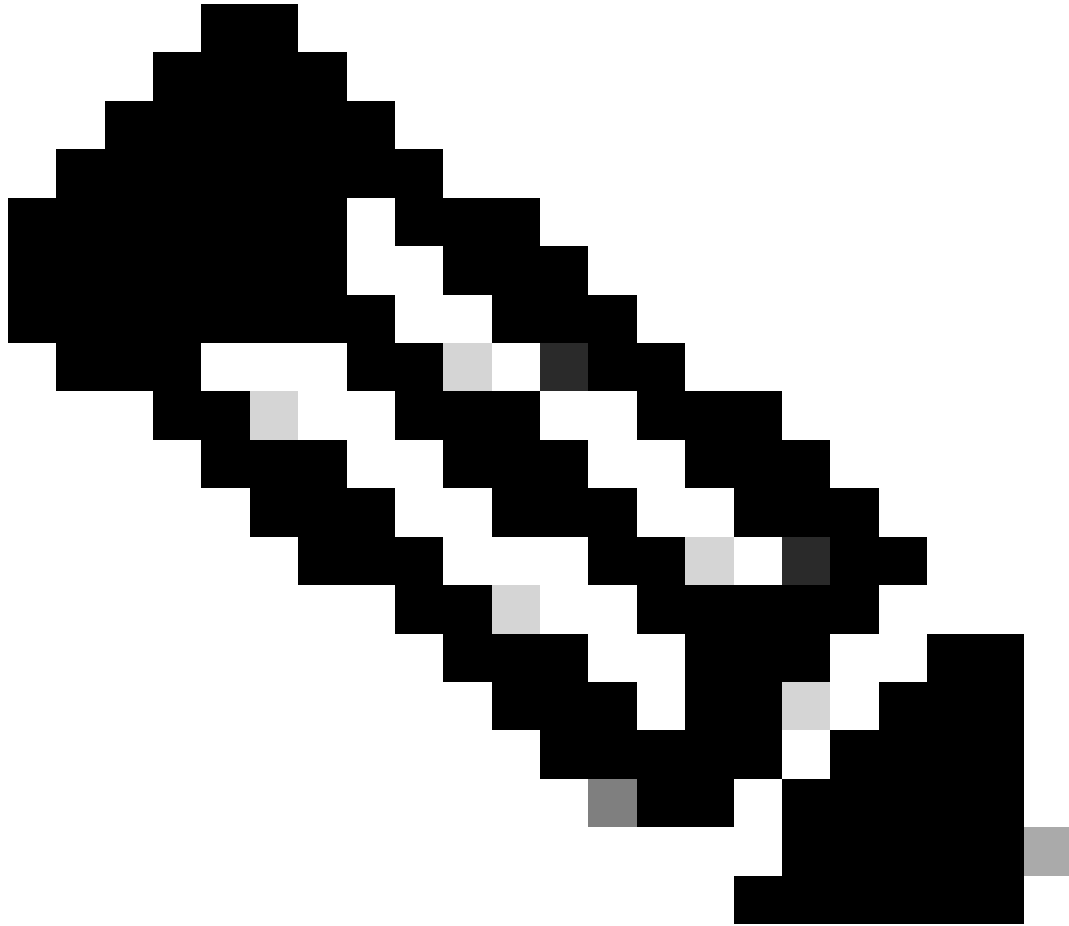
이 문서는 특정 소프트웨어 및 하드웨어 버전으로 한정되지 않습니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

문제: UCCX CAD 로그인 실패(휴대폰, jtapi 또는 unified CM의 구성 오류로 인해 로그인 실패)

솔루션을 참조하십시오.

문제: UCCX Finesse 로그인 실패 시 "해당 내선 번호 또는 다이얼 번호와 연결된 장치가 잘못되었습니다." 메시지가 표시됩니다.



참고: 이 메시지는 Finesse 버전 11.5 이하에 적용됩니다.

솔루션을 참조하십시오.

문제: UCCX Finesse 로그인 실패 시 "Device not accessible(디바이스에 액세스할 수 없음)" 메시지가 표시됩니다. 시스템 관리자에게 문의하십시오."

참고: 이 메시지는 Finesse 버전 11.6에 적용됩니다.

솔루션을 참조하십시오.


솔루션

1단계: IPCC(IP Contact Center) 확장이 고유한지 확인합니다. UCCX의 JTAPI(Java Telephony Application Programming Interface) 구성 요소는 공유 회선을 지원하지 않습니다. CUCM(Cisco Unified Communications Manager)에 로그인하고 Call Routing -> Route Plan Report(통화 라우팅 -> 경로 계획 보고서)에서 IPCC Directory Number(DN)를 확인합니다.


지원되지 않지만 여러 디바이스에서 IPCC 내선 번호가 공유되고 그 중 하나만 RMCM(Resource Manager Contact Manager) 사용자와 연결된 경우 일반적으로 에이전트 로그인 문제가 발생하지 않습니다. RMCM 사용자와 연결된 디바이스가 두 개 이상인 경우 로그인 문제가 발생할 수 있으며, 이 문제를 제거하려면 이 절차를 수행해야 합니다.

- RMCM 사용자로부터 공유 장치를 제거한다.

- 다른 장치에서 공유 회선의 인스턴스를 제거합니다.
- 그래도 문제가 발생하면 RMCM 사용자에게서 실제 에이전트 폰을 제거하고, 전화기를 재설정하고, RMCM 사용자에게 디바이스를 다시 추가합니다.
- 문제가 계속되면 유지 관리 창에서 Cisco Unified Contact Center Express(CCX) Engine 서비스를 다시 시작하십시오.


 참고: RMCM 사용자는 UCCX 사후 설치 프로세스의 일부로 CUCM을 사용하여 생성됩니다. UCCX는 CUCM에서 이 사용자를 자동으로 생성하며 모든 에이전트 폰은 CUCM에서 이 사용자에게 수동으로 연결됩니다. CUCM에서 이 사용자에 대한 업데이트 또는 변경은 지원되지 않으며 Cisco Unified CCX Engine 서비스에 문제가 발생할 수 있습니다.

2단계: IPCC 내선 번호에 대해 하나의 회선 인스턴스만 있는지 확인합니다. IPCC 내선 번호는 회선 그룹의 일부이거나 공유되지 않아야 합니다.

 참고: CUCM 관점에서 공유 회선 정의는 동일한 DN을 가진 회선이 다른 파티션에 존재할 수 있음을 의미합니다. UCCX 에이전트 확장의 제약 조건은 엄격하며, IPCC 확장은 다른 파티션에서 허용되지 않습니다. 제한은 UCCX의 JTAPI 구성 요소에서 발생하며, 내선 번호가 공유될 경우 에이전트 로그인 문제가 간헐적으로 발생할 수 있습니다.

3단계: 에이전트가 물리적 전화 또는 EM(Extension Mobility)을 사용하여 CAD 또는 Finesse에 로그인하는지 확인합니다. EM을 사용하는 경우 IPCC 내선이 물리적 전화기가 아니라 EM 사용자 장치 프로필(UDP)과 연결되어 있는지 확인합니다. EM 프로파일은 RMCM 사용자와 연관될 필요가 있다

4단계: 전화기 또는 UDP에 IPV4로만 설정된 CDC(Common Device Configuration)가 포함되어 있는지 확인합니다. 그렇지 않은 경우 IPV4만 있는 UCCX 에이전트에 대한 새 CDC 컨피그레이션을 생성하고 이를 에이전트 폰과 연결합니다. Device(디바이스) -> Device Settings(디바이스 설정) -> Common Device Configuration(일반 디바이스 컨피그레이션)으로 이동합니다. Add New(새로 추가)를 클릭합니다.

 Status: Ready


- Common Device Configuration Information

Common Device Configuration: New

- Common Device Configuration Information


Name*	<input type="text" value="UCCX"/>
Softkey Template	<input type="text" value="-- Not Selected --"/>
User Hold MOH Audio Source	<input type="text" value="< None >"/>
Network Hold MOH Audio Source	<input type="text" value="< None >"/>
User Locale	<input type="text" value="< None >"/>
IP Addressing Mode*	<input type="text" value="IPv4 Only"/>
IP Addressing Mode Preference for Signaling*	<input type="text" value="IPv4"/>
<input type="checkbox"/> Use Trusted Relay Point	
Use Intercompany Media Services (IMS) for Outbound Calls*	<input type="text" value="Default"/>

5단계: IPCC 내선이 전화기 또는 UDP의 처음 4개 회선에 구성되어 있는지 확인합니다.

 참고: Cisco Unified CCX(UCCX)/JTAPI는 전화기 또는 UDP에서 구성된 처음 4개의 회선을 모니터링합니다. 예를 들어, 라인 1과 라인 2가 구성되어 있고 IPCC 내선이 라인 6에 있는 경우 JTAPI에서 처음 4개의 구성된 라인을 모니터링하고 이 예에서는 라인 3-5가 구성되지 않았으므로 로그인에 작동합니다.

6단계: 전화기 모델이 CAD 및 Finesse에서 지원되는지 확인합니다. [Cisco Unified Contact Center의 호환성 정보를 참조하십시오.](#)

7단계: RMCM 사용자 역할에 표준 CTI 활성화, Standard CTI Allow Control of Phones supporting Connected Xfer and conf, Standard CTI Allow Control of All Devices가 있는지 확인합니다. Finesse의 경우 모니터링 및 녹음을 위해 표준 CTI 통화 모니터링 허용 및 표준 CTI 통화 녹음 허용 역할이 추가됩니다.

 주: RMCM 사용자를 위한 그룹 및 역할은 RMCM 사용자가 초기에 생성될 때 시스템에 의해 자동으로 구성된다. 이 단계는 이러한 역할이 사용자에게 있는지 확인하는 것입니다.

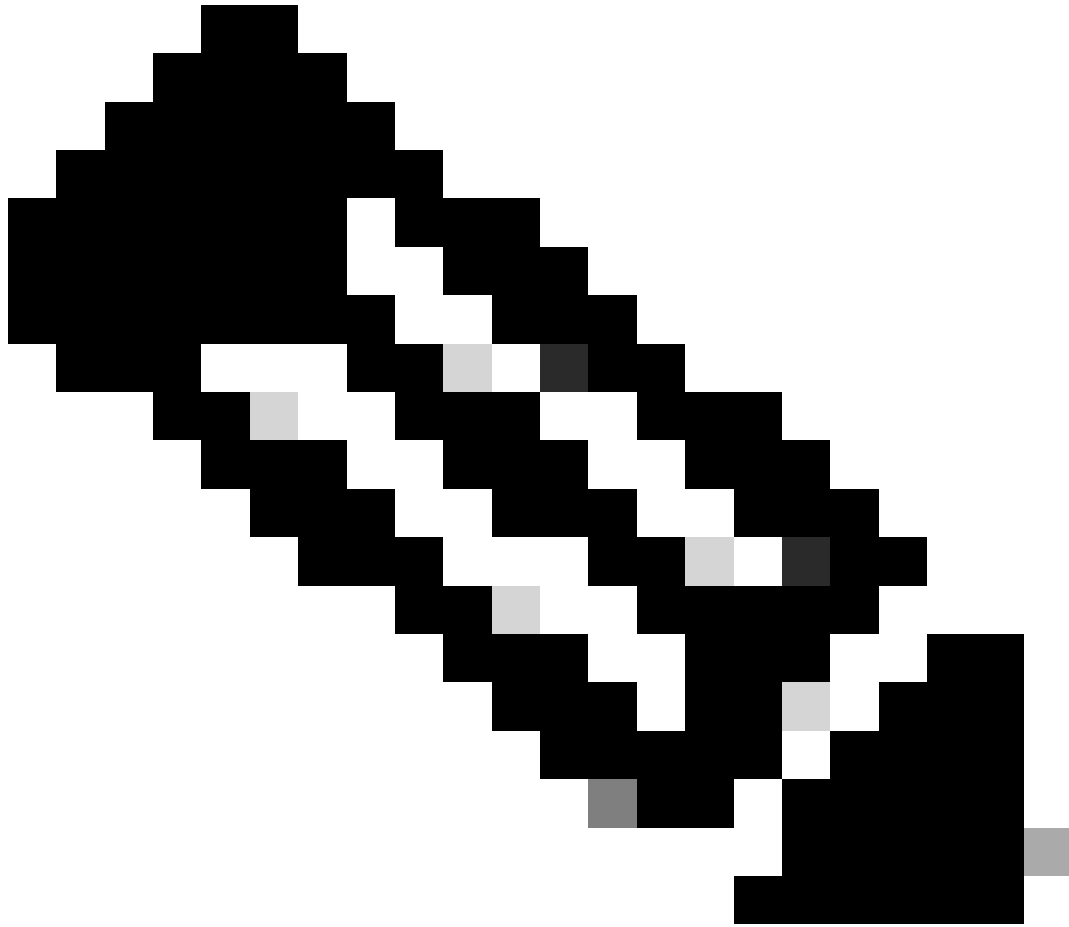
8단계: 전화기 또는 UDP의 Max number of Calls and Busy Trigger(최대 통화 수 및 통화 중 트리거)가 각각 2와 1로 설정되어 있는지 확인합니다.

9단계: 릴리스 정보에서 에이전트 폰 및 CUCM에 대해 지원 및 지원되지 않는 구성을 [사용해야 합니다.](#)

10단계: CUCM에서 CTI 제어가 활성화되었는지 확인합니다.

- Phone Configuration(전화기 컨피그레이션) 페이지 - CTI에서 디바이스 제어 허용
- End User Configuration(최종 사용자 컨피그레이션) 페이지 - CTI에서 디바이스 제어 허용
- IPCC 확장에 대한 디렉토리 번호 컨피그레이션 페이지 - CTI에서 디바이스 제어 허용

11단계: Cisco 버그 ID CSCvb94130 결함 - "UCCX: Agent unable to login to Finesse after switching phones"(UCCX: Agent unable to login to Finesse after switching phones를 전환한 후 Finesse에 로그인할 수 없음)이 간헐적 문제에 적용될 수 있습니다.



참고: 등록된 Cisco 사용자만 내부 Cisco 툴 및 정보에 액세스할 수 있습니다.

관련 정보

- [Cisco Unified Contact Center에 대한 호환성 정보](#)
- [Cisco 기술 지원 및 다운로드](#)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.