

# Solucionar problemas de inicio de sesión del agente

## Contenido

---

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema: error de inicio de sesión de CAD de UCCX con el mensaje "Error de inicio de sesión debido a un error de configuración en el teléfono, jtapi o Unified CM".](#)

[Problema: error de inicio de sesión de UCCX Finesse con el mensaje "El dispositivo asociado a esa extensión o número de marcación no es válido".](#)

[Problema: error de inicio de sesión de UCCX Finesse con el mensaje "No se puede acceder al dispositivo. Póngase en contacto con el administrador del sistema."](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

---

## Introducción

Este documento describe cómo resolver los fallos de conexión del agente en Unified Contact Center Express (UCCX) con Cisco Agent Desktop (CAD) o Finesse.

## Prerequisites

### Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

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

### Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

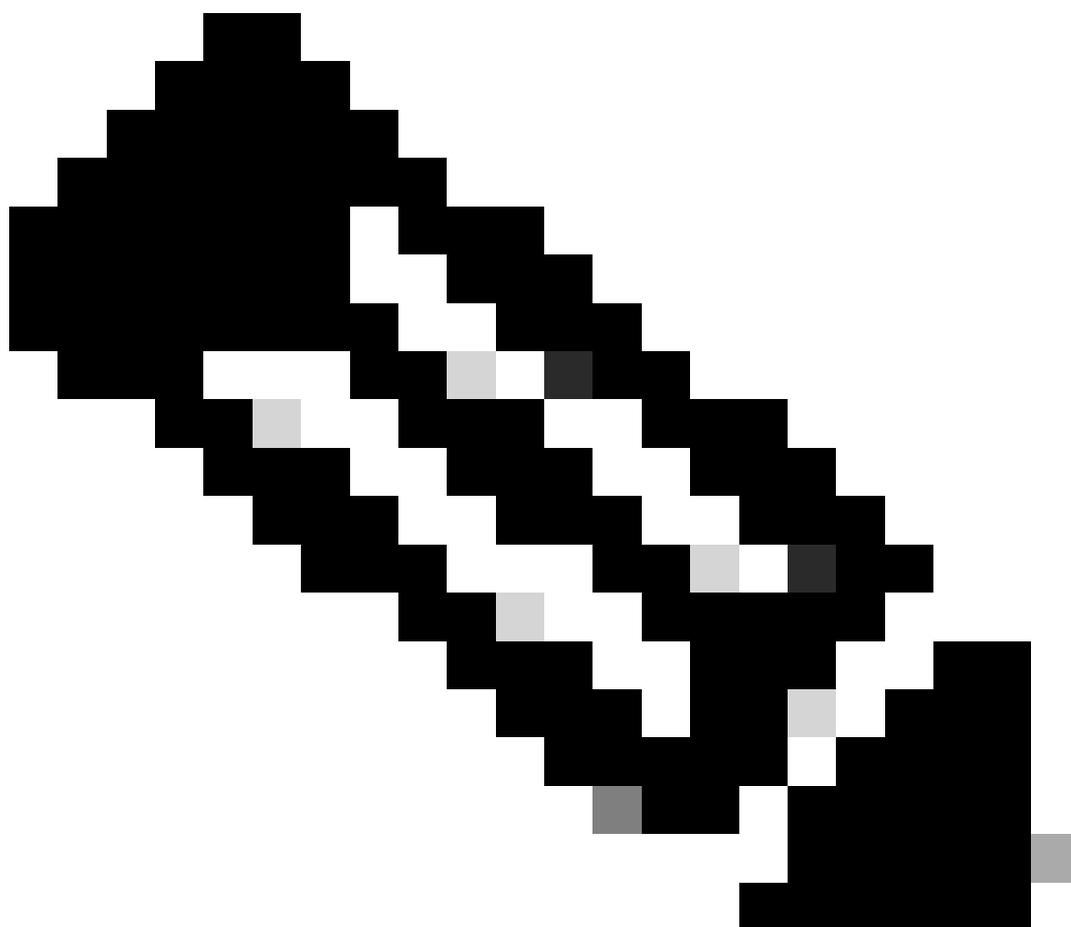
## Problema: error de inicio de sesión de CAD de UCCX con el

mensaje "Error de inicio de sesión debido a un error de configuración en el teléfono, jtapi o Unified CM".

Consulte Solución.

Problema: error de inicio de sesión de UCCX Finesse con el mensaje "El dispositivo asociado a esa extensión o número de marcación no es válido".

---



Nota: Este mensaje se aplica a la versión 11.5 y anteriores de Finesse.

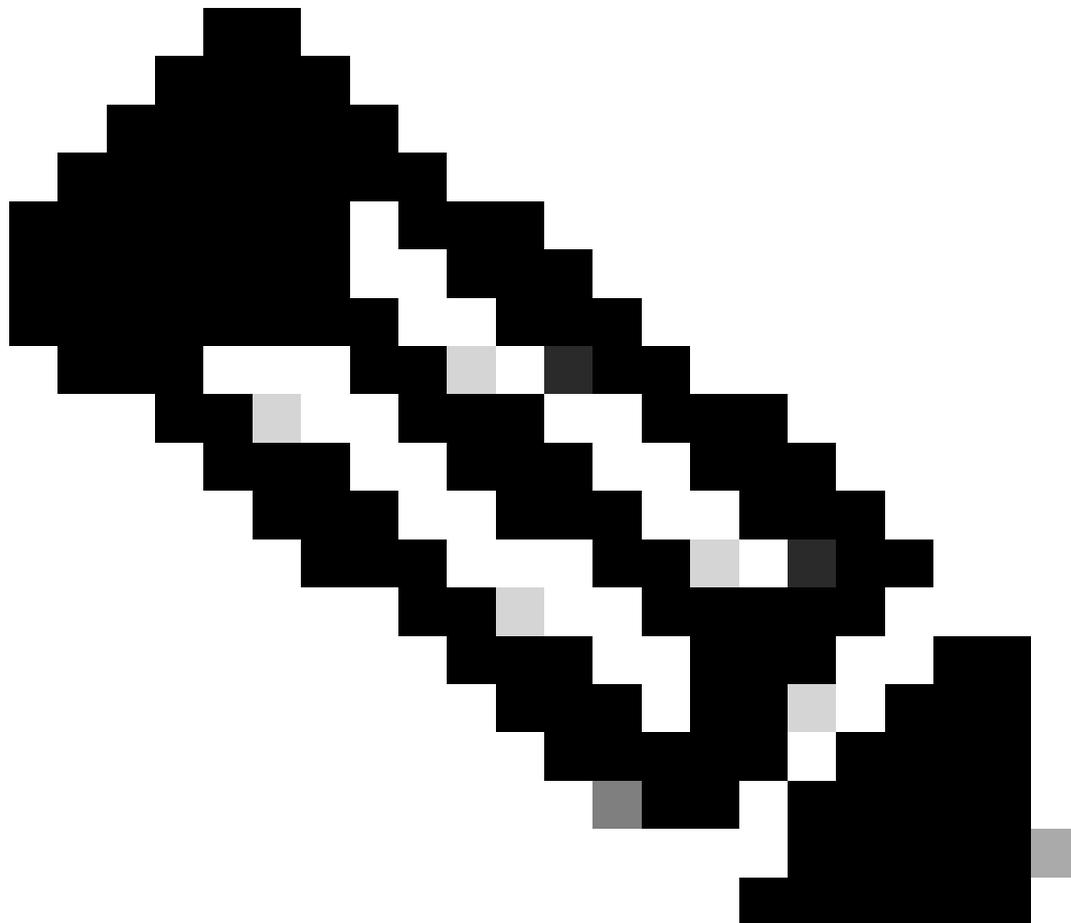
---

Consulte Solución.

Problema: error de inicio de sesión de UCCX Finesse con el

mensaje "No se puede acceder al dispositivo. Póngase en contacto con el administrador del sistema."

---



Nota: Este mensaje se aplica a la versión 11.6 de Finesse.

---

Consulte Solución.

## Solución

Paso 1: Asegúrese de que la extensión del Centro de contacto IP (IPCC) es única. El componente Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) de UCCX no admite líneas compartidas. Inicie sesión en Cisco Unified Communications Manager (CUCM) y compruebe el número de directorio (DN) IPCC en Call Routing -> Route Plan Report.

Aunque no se admite, si tiene una extensión IPCC compartida en varios dispositivos y solo uno de ellos está asociado al usuario del Administrador de contactos del administrador de recursos

(RMCM), normalmente no experimenta problemas de inicio de sesión del agente. Si tiene más de un dispositivo asociado al usuario de RMCM, puede experimentar problemas de inicio de sesión y debe seguir este procedimiento para eliminar este problema.

- Quite el dispositivo compartido del usuario de RMCM.
- Quite la instancia de la línea compartida del otro dispositivo.
- Si sigue experimentando problemas, quite el teléfono del agente real del usuario de RMCM, restablezca el teléfono y vuelva a agregar el dispositivo al usuario de RMCM.
- Si el problema persiste, reinicie el servicio del motor de Cisco Unified Contact Center Express (CCX) en una ventana de mantenimiento.

---

 Nota: El usuario de RMCM se crea como parte del proceso de postinstalación de UCCX con CUCM. UCCX crea automáticamente este usuario en CUCM y todos los teléfonos de agentes se asocian a este usuario manualmente desde CUCM. No se admiten actualizaciones o cambios de CUCM en este usuario, lo que puede provocar problemas con el servicio de motor de Cisco Unified CCX.

---

Paso 2: Asegúrese de que haya solamente una instancia de línea para la extensión IPCC. La extensión IPCC no debe ser parte de un grupo de líneas ni ser compartida.

---

 Nota: La definición de línea compartida desde la perspectiva de CUCM significa que puede existir una línea con el mismo DN en distintas particiones. Las restricciones de UCCX Agent Extension son estrictas cuando la extensión IPCC no está permitida en distintas particiones. La limitación proviene del componente JTAPI de UCCX y puede ocasionar problemas intermitentes de inicio de sesión del agente si la extensión se comparte.

---

Paso 3: Compruebe si los agentes utilizan teléfonos físicos o Extensión móvil (EM) para iniciar sesión en CAD o Finesse. Si utiliza EM, asegúrese de que la extensión IPCC esté asociada al perfil de dispositivo del usuario (UDP) de EM y no al teléfono físico. El perfil de EM debe estar asociado con el usuario de RMCM.

Paso 4: asegúrese de que el teléfono o UDP contenga la configuración de dispositivo común (CDC) establecida en IPV4 solamente. Si no es así, cree una nueva configuración de CDC para los agentes UCCX solo con IPV4 y asíciela a los teléfonos del agente. Vaya a Device -> Device Settings -> Common Device Configuration. Haga clic en Add New.

 Status: Ready

#### Common Device Configuration Information

Common Device Configuration: New

#### Common Device Configuration Information

Name*	<input type="text" value="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

Paso 5: Asegúrese de que la extensión IPCC esté configurada en las primeras cuatro líneas del teléfono o UDP.

 Nota: Cisco Unified CCX (UCCX)/JTAPI supervisa las primeras cuatro líneas configuradas en el teléfono o en el UDP. Por ejemplo, si tiene la línea 1 y la línea 2 configuradas y la extensión IPCC existe en la línea 6, el login funcionaría ya que JTAPI monitorea las primeras cuatro líneas configuradas y en este ejemplo las líneas 3-5 no están configuradas.

Paso 6: Asegúrese de que los modelos de teléfono son compatibles con CAD y Finesse. Consulte la [Información de compatibilidad para Cisco Unified Contact Center](#) .

Paso 7: Asegúrese de que Standard CTI Enabled, Standard CTI Allow Control of Phones supported Connected Xfer and conf, y Standard CTI Allow Control of All Devices estén presentes en los roles de usuario de RMCM. Para Finesse, hay funciones adicionales agregadas para Supervisión y grabación: CTI estándar permite supervisión de llamadas y CTI estándar permite grabación de llamadas.

 Nota: El sistema configura automáticamente los grupos y roles del usuario de RMCM cuando se crea inicialmente el usuario de RMCM. Este paso es solo para garantizar que estas funciones están presentes en el usuario.

Paso 8: asegúrese de que el número máximo de llamadas y desencadenador de ocupado en el teléfono o UDP esté configurado en 2 y 1, respectivamente.

Paso 9: Asegúrese de utilizar las configuraciones admitidas y no admitidas para los teléfonos del agente y CUCM desde las [notas de la versión](#).

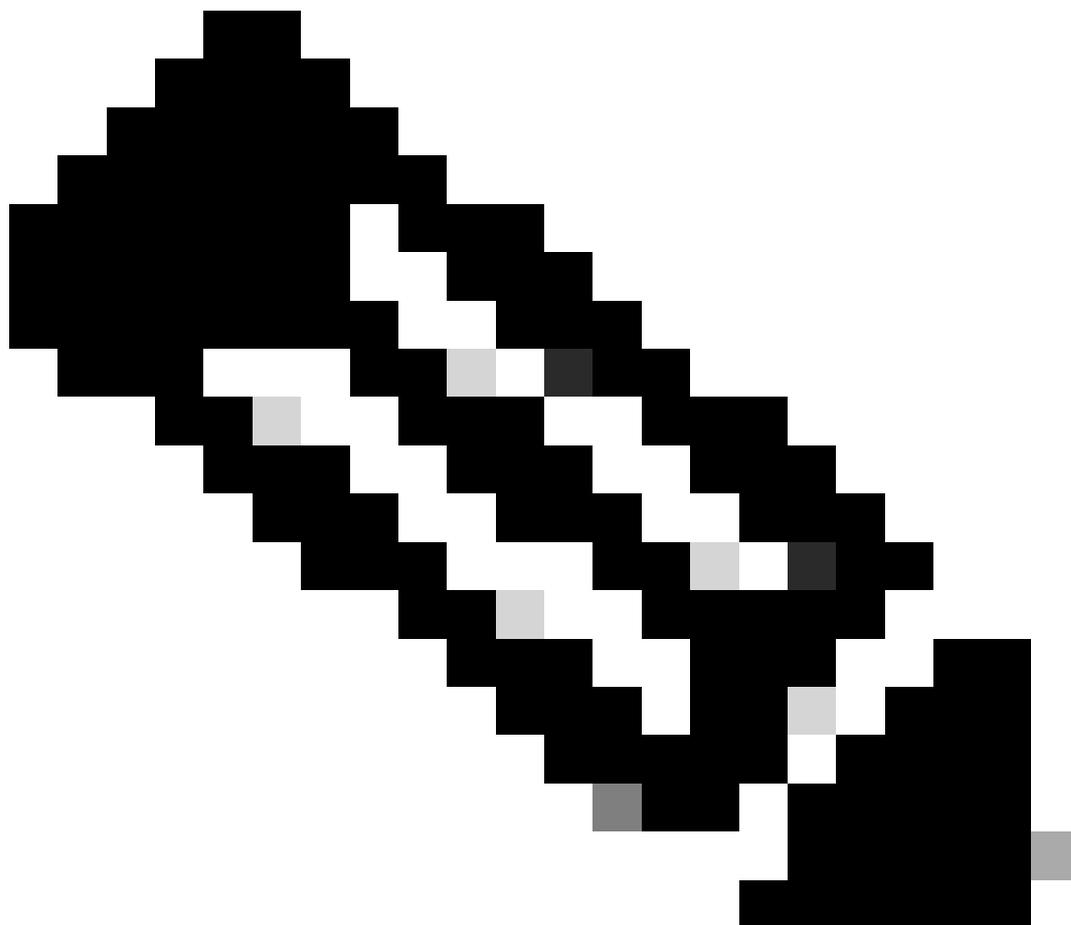
Paso 10: Asegúrese de que el control CTI esté habilitado en CUCM en:

- Página de configuración del teléfono: permitir el control del dispositivo desde CTI
- Página de configuración del usuario final: permitir el control del dispositivo desde CTI

- Página de Configuración del Número de Directorio para la extensión IPCC - Permita el Control del Dispositivo desde CTI

Paso 11: el defecto de ID de bug de Cisco [CSCvb94130](#) - "UCCX: el agente no puede iniciar sesión en Finesse después de cambiar los teléfonos" podría ser aplicable para los problemas intermitentes.

---



Nota: Solo los usuarios registrados de Cisco tienen acceso a la información y las herramientas internas de Cisco.

---

## Información Relacionada

- [Información de compatibilidad para Cisco Unified Contact Center](#)
- [Soporte técnico y descargas de Cisco](#)

## Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).