

Dépannage des problèmes de connexion des agents

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Problème : échec de la connexion à UCCX CAD avec le message « Echec de la connexion en raison d'une erreur de configuration avec votre téléphone ou jtapi ou unified CM ».](#)

[Problème : échec de connexion UCCX Finesse avec le message « Le périphérique associé à ce poste ou à ce numéro de numérotation n'est pas valide. »](#)

[Problème : échec de connexion UCCX Finesse avec le message « Device not accessible. Contactez votre administrateur système.»](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment résoudre les échecs de connexion de l'agent sur Unified Contact Center Express (UCCX) avec Cisco Agent Desktop (CAD) ou Finesse.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

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

Composants utilisés

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

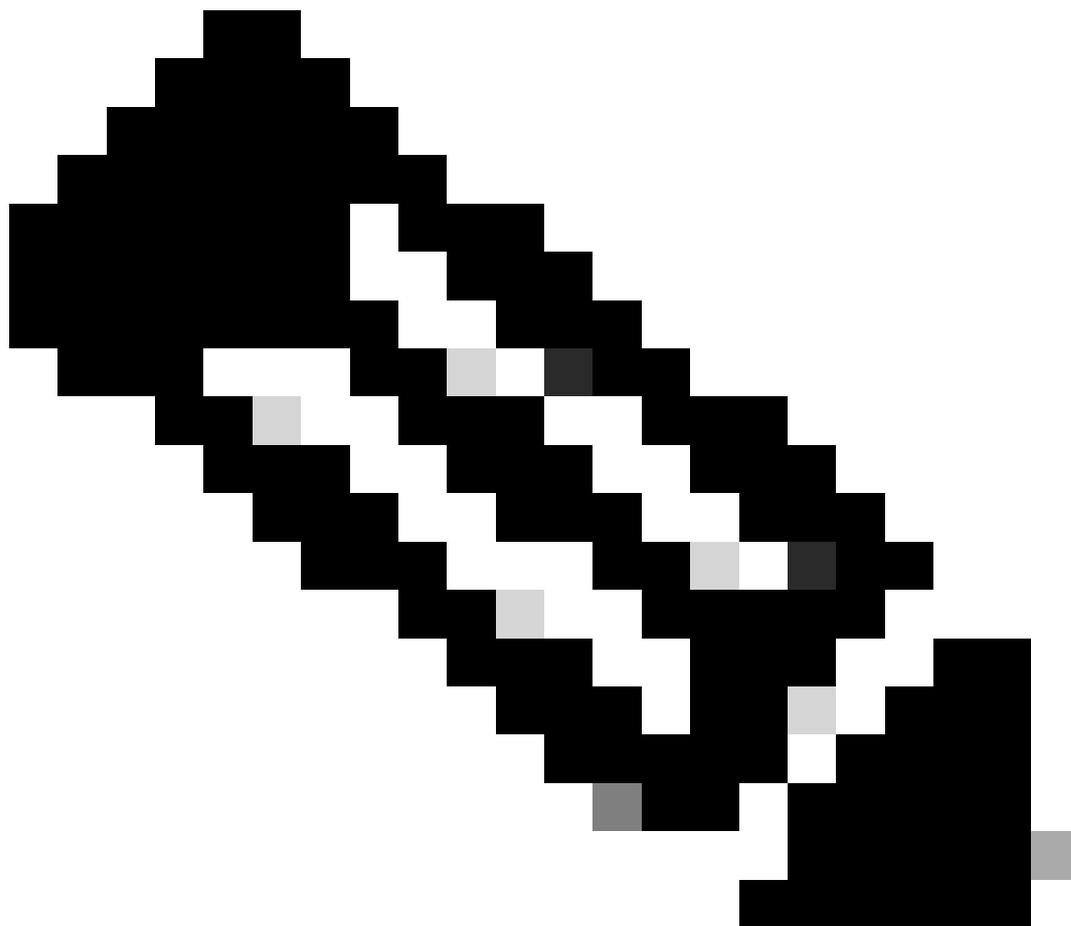
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Problème : échec de la connexion à UCCX CAD avec le message « Echec de la connexion en raison d'une erreur de

configuration avec votre téléphone ou jtapi ou unified CM ».

Voir Solution.

Problème : échec de connexion UCCX Finesse avec le message « Le périphérique associé à ce poste ou à ce numéro de numérotation n'est pas valide. »

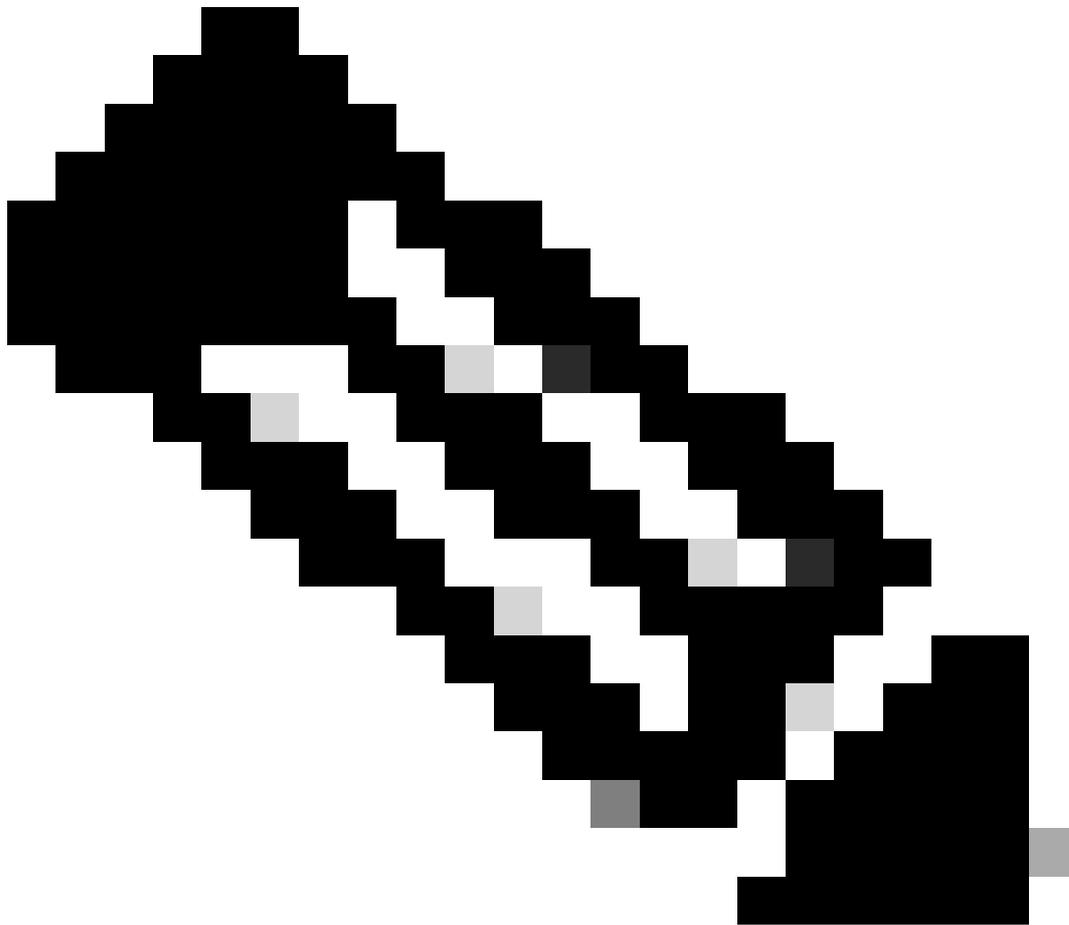


Remarque : ce message s'applique à Finesse version 11.5 et antérieure.

Voir Solution.

Problème : échec de connexion UCCX Finesse avec le message « Device not accessible. Contactez votre administrateur

ystème."



Remarque : ce message s'applique à la version 11.6 de Finesse.

Voir Solution.

Solution

Étape 1 : Assurez-vous que l'extension du centre de contact IP (IPCC) est unique. Le composant JTAPI (Java Telephony Application Programming Interface) d'UCCX ne prend pas en charge les lignes partagées. Connectez-vous à Cisco Unified Communications Manager (CUCM) et vérifiez le numéro de répertoire IPCC (DN) sous Call Routing -> Route Plan Report.

Bien que cela ne soit pas pris en charge, si vous avez un poste IPCC partagé sur plusieurs périphériques et qu'un seul d'entre eux est associé à l'utilisateur RMCM (Resource Manager Contact Manager), vous ne rencontrez généralement pas de problèmes de connexion de l'agent.

Si plusieurs périphériques sont associés à l'utilisateur RMCM, vous pouvez rencontrer des problèmes de connexion et vous devez effectuer cette procédure pour éliminer ce problème.

- Retirez le périphérique partagé de l'utilisateur RMCM.
- Supprimez l'instance de la ligne partagée de l'autre périphérique.
- Si vous rencontrez toujours des problèmes, retirez le téléphone de l'agent réel de l'utilisateur RMCM, réinitialisez le téléphone et rajoutez le périphérique à l'utilisateur RMCM.
- Si le problème persiste, redémarrez le service Cisco Unified Contact Center Express (CCX) Engine dans une fenêtre de maintenance.

 Remarque : l'utilisateur RMCM est créé dans le cadre du processus de post-installation d'UCCX avec CUCM. UCCX crée automatiquement cet utilisateur sur CUCM et tous les téléphones agents sont associés à cet utilisateur manuellement à partir de CUCM. Les mises à jour ou modifications apportées à cet utilisateur par CUCM ne sont pas prises en charge et peuvent entraîner des problèmes avec le service Cisco Unified CCX Engine.

Étape 2 : Assurez-vous qu'il n'y a qu'une seule instance de ligne pour l'extension IPCC. Le poste IPCC ne doit pas faire partie d'un groupe de lignes ou être partagé.

 Remarque : la définition de ligne partagée du point de vue de CUCM signifie qu'une ligne avec le même DN peut exister dans différentes partitions. Les contraintes pour l'extension de l'agent UCCX sont strictes lorsque l'extension IPCC n'est pas autorisée sur différentes partitions. La limitation provient du composant JTAPI d'UCCX et peut entraîner des problèmes de connexion d'agent intermittents si le poste est partagé.

Étape 3 : vérifiez si les agents utilisent des téléphones physiques ou la substitution de poste (EM) pour se connecter à CAD ou à Finesse. Si vous utilisez EM, vérifiez que le poste IPCC est associé au profil de périphérique utilisateur EM (UDP) et non au téléphone physique. Le profil EM doit être associé à l'utilisateur RMCM.

Étape 4 : assurez-vous que le téléphone ou le protocole UDP contient la configuration CDC (Common Device Configuration) définie sur IPV4 uniquement. Si ce n'est pas le cas, créez une nouvelle configuration CDC pour les agents UCCX avec IPV4 uniquement et associez-la aux téléphones de l'agent. Accédez à Périphérique -> Paramètres du périphérique -> Configuration du périphérique commun. Cliquez sur Add New.

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

Étape 5 : vérifiez que le poste IPCC est configuré sur les quatre premières lignes du téléphone ou du protocole UDP.

 Remarque : Cisco Unified CCX (UCCX)/JTAPI surveille les quatre premières lignes configurées sur le téléphone ou le protocole UDP. Par exemple, si les lignes 1 et 2 sont configurées et que le poste IPCC existe sur la ligne 6, la connexion fonctionnera puisque JTAPI surveille les quatre premières lignes configurées et que, dans cet exemple, les lignes 3 à 5 ne sont pas configurées.

Étape 6 : Assurez-vous que les modèles de téléphone sont pris en charge avec CAD et Finesse. Consultez les [Informations de compatibilité pour Cisco Unified Contact Center](#) .

Étape 7 : assurez-vous que les rôles d'utilisateur RMCM comprennent Standard CTI Enabled, Standard CTI Allow Control of Phones supportant Connected Xfer et conf, et Standard CTI Allow Control of All Devices. Pour Finesse, des rôles supplémentaires ont été ajoutés pour Surveillance et enregistrement : Standard CTI Allow Call Monitoring et Standard CTI Allow Call Recording.

 Remarque : les groupes et les rôles de l'utilisateur RMCM sont automatiquement configurés par le système lors de la création initiale de l'utilisateur RMCM. Cette étape sert uniquement à s'assurer que ces rôles sont présents sur l'utilisateur.

Étape 8 : Assurez-vous que le nombre maximal d'appels et le nombre maximal de déclencheurs occupés sur le téléphone ou le protocole UDP sont définis sur 2 et 1, respectivement.

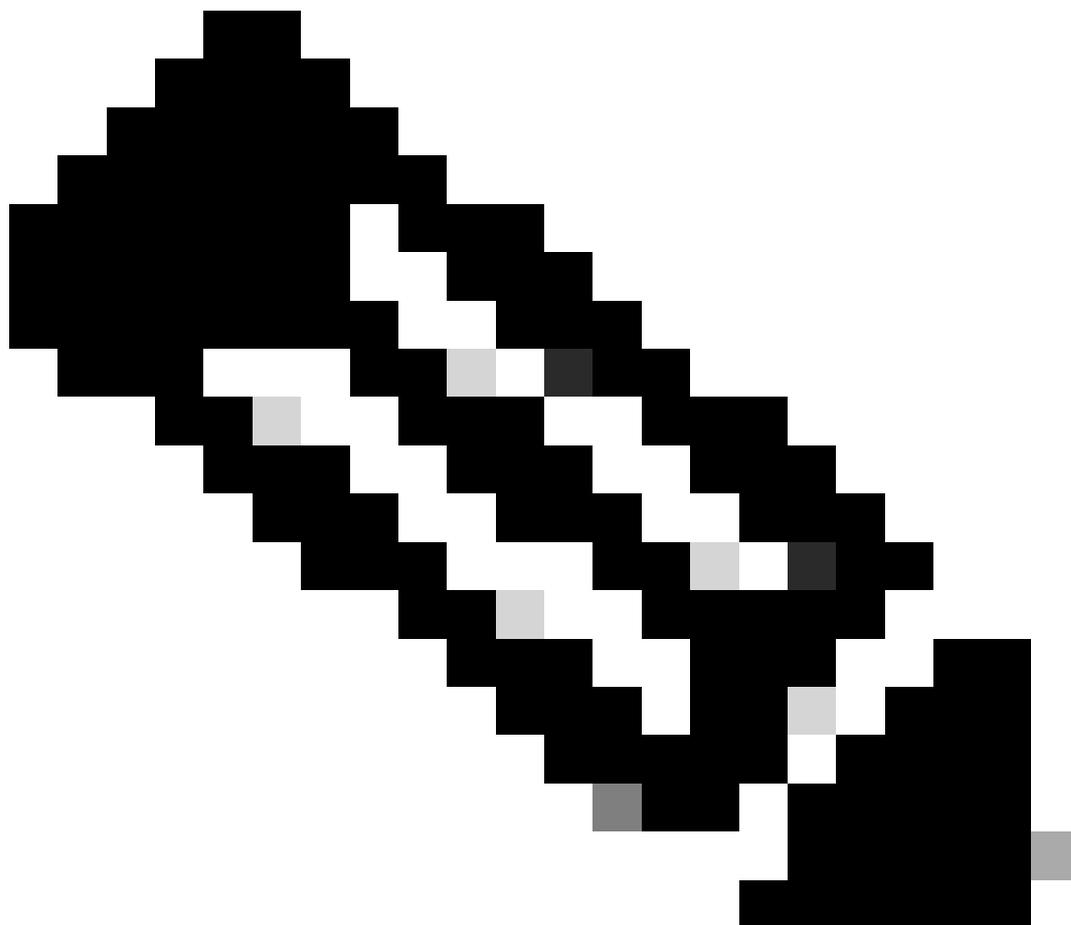
Étape 9 : Assurez-vous que vous utilisez les configurations prises en charge et non prises en charge pour les téléphones d'agent et CUCM dans les [Notes de version](#).

Étape 10 : assurez-vous que le contrôle CTI est activé sur CUCM sous :

- Page Phone Configuration - Autoriser le contrôle du périphérique à partir de CTI
- Page Configuration de l'utilisateur final - Autoriser le contrôle du périphérique à partir de CTI

- Page Directory Number Configuration pour l'extension IPCC - Allow Control of Device from CTI

Étape 11 : le bogue Cisco défectueux ID [CSCvb94130](#) - « UCCX : Agent cannot to login to Finesse after switching phones » (UCCX : Agent incapable de se connecter à Finesse après avoir commuté les téléphones) peut s'appliquer à des problèmes intermittents.



Remarque : Seuls les utilisateurs Cisco inscrits ont accès aux renseignements et aux outils internes.

Informations connexes

- [Informations de compatibilité pour Cisco Unified Contact Center](#)
- [Assistance technique de Cisco et téléchargements](#)

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.