

# 排查代理程式登入問題

## 目錄

---

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[問題：UCCX CAD登入失敗並顯示消息「由於您的電話或jtapi或unified CM的配置錯誤登入失敗」。](#)

[問題：UCCX Finesse登入失敗並顯示消息「與該分機或撥號號碼關聯的裝置無效」。](#)

[問題：UCCX Finesse登入失敗並顯示消息「Device not accessible.請與系統管理員聯絡。」](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

---

## 簡介

本文檔介紹如何解決使用Cisco Agent Desktop (CAD)或Finesse的Unified Contact Center Express (UCCX)上的座席登入故障。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

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

### 採用元件

本文件所述內容不限於特定軟體和硬體版本。

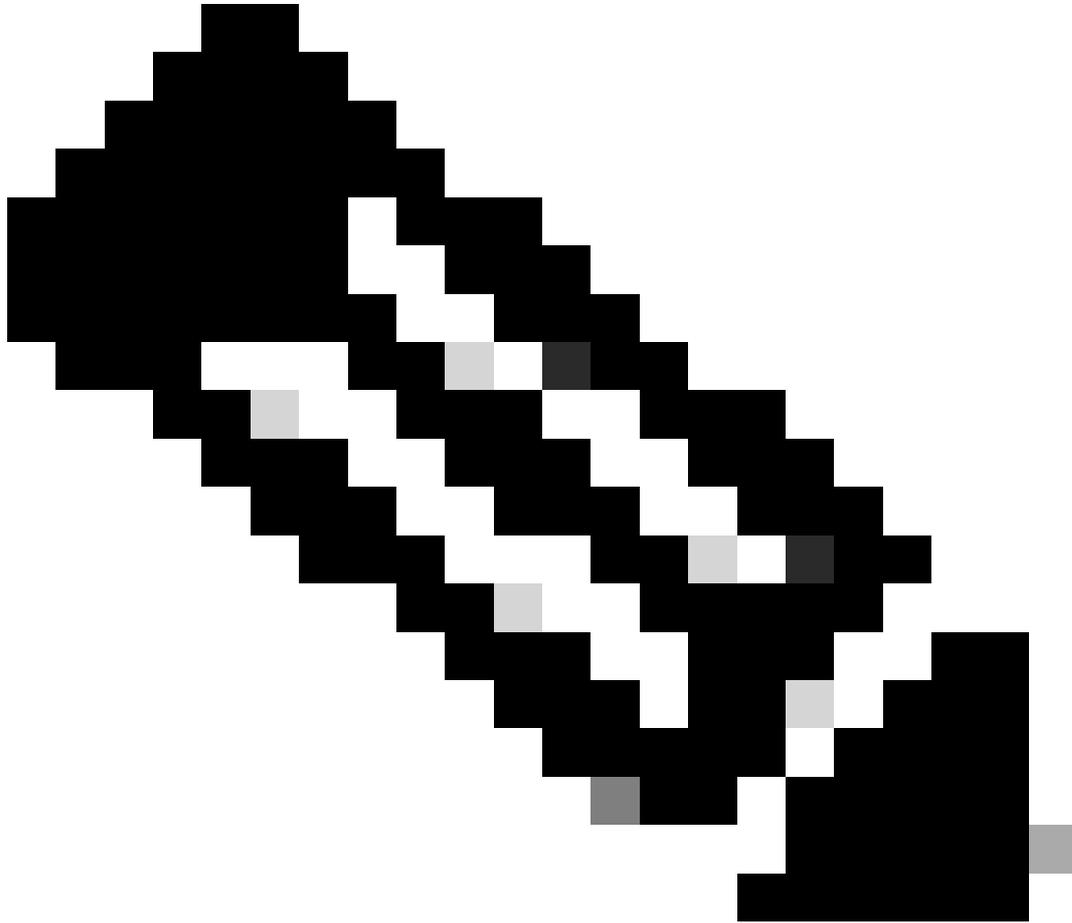
本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

**問題：UCCX CAD登入失敗並顯示消息「由於您的電話或jtapi或unified CM的配置錯誤登入失敗」。**

請參閱解決方案。

問題：UCCX Finesse登入失敗並顯示消息「與該分機或撥號號碼關聯的裝置無效」。

---



注意：此消息適用於Finesse版本11.5及更低版本。

---

請參閱解決方案。

問題：UCCX Finesse登入失敗並顯示消息「Device not accessible.請與系統管理員聯絡。」

---

注意：此消息適用於Finesse版本11.6。

請參閱解決方案。

## 解決方案

第1步：確保IP聯絡中心(IPCC)分機是唯一的。UCCX的Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI)元件不支援共用線路。登入到Cisco Unified Communications Manager (CUCM)，並在Call Routing -> Route Plan Report下檢查IPCC目錄號碼(DN)。

雖然不受支援，但如果您在多個裝置上共用了一個IPCC分機，並且其中只有一個與Resource Manager Contact Manager (RMCM)使用者關聯，則通常不會遇到代理登入問題。如果您有多個裝置與RMCM使用者關聯，則可能會發生登入問題，您必須執行此程式來消除此問題。

- 從RMCM使用者移除共用裝置。
- 從其他裝置移除共用線路的執行個體。
- 如果仍遇到問題，請從RMCM使用者刪除實際的座席電話，重置電話並將裝置重新增加到

RMCM使用者。

- 如果問題仍然存在，請在維護窗口中重新啟動Cisco Unified Contact Center Express (CCX)引擎服務。

 註：RMCM使用者是作為CUCM的UCCX安裝後流程的一部分建立的。UCCX在CUCM上自動建立此使用者，並且所有代理電話都從CUCM中手動關聯到此使用者。不支援透過CUCM對此使用者進行任何更新或更改，並且可能會導致Cisco Unified CCX引擎服務出現問題。

第2步：確保IPCC分機只有一個行例項。IPCC副檔名不能是行組的一部分或共用的。

 注意：從CUCM角度來說，共用線路定義意味著具有相同DN的線路可以存在於不同的分割槽中。UCCX Agent Extension的限制是嚴格的，不同分割槽上不允許使用IPCC擴展。此限制來自UCCX的JTAPI元件，如果分機是共用的，則可能導致間歇性的代理登入問題。

第3步：檢查座席是否使用物理電話或Extension Mobility (EM)登入CAD或Finesse。如果使用EM，請確保IPCC分機與EM使用者裝置配置檔案(UDP)關聯，而不是與物理電話關聯。EM配置檔案需要與RMCM使用者關聯。

第4步：確保電話或UDP包含僅設定為IPv4的通用裝置配置(CDC)。如果沒有，請為僅使用IPv4的UCCX代理建立新的CDC配置，並將其與代理電話關聯。轉至Device -> Device Settings -> Common Device Configuration。按一下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

第5步：確保在電話或UDP的前四行配置IPCC分機。

 注意：Cisco Unified CCX (UCCX)/JTAPI監控電話或UDP上配置的前四條線路。例如，如果您配置了線路1和線路2，而線路6上存在IPCC分機，則登入將會工作，因為JTAPI監控前四個已配置的線路，並且在本例中未配置線路3-5。

第6步：確保CAD和Finesse支援電話模型。請參閱[Cisco Unified Contact Center相容性資訊](#)。

第7步：確保RMCM使用者角色中存在Standard CTI Enabled、Standard CTI Allow Control of

Phones supported Xfer and conf和Standard CTI Allow Control of All Devices。對於Finesse，為Monitoring and Recording增加了其他角色：Standard CTI Allow Call Monitoring和Standard CTI Allow Call Recording。

---

 附註：RMCM使用者的群組與角色會在初始建立RMCM使用者時自動由系統設定。此步驟僅用於確保使用者上存在這些角色。

---

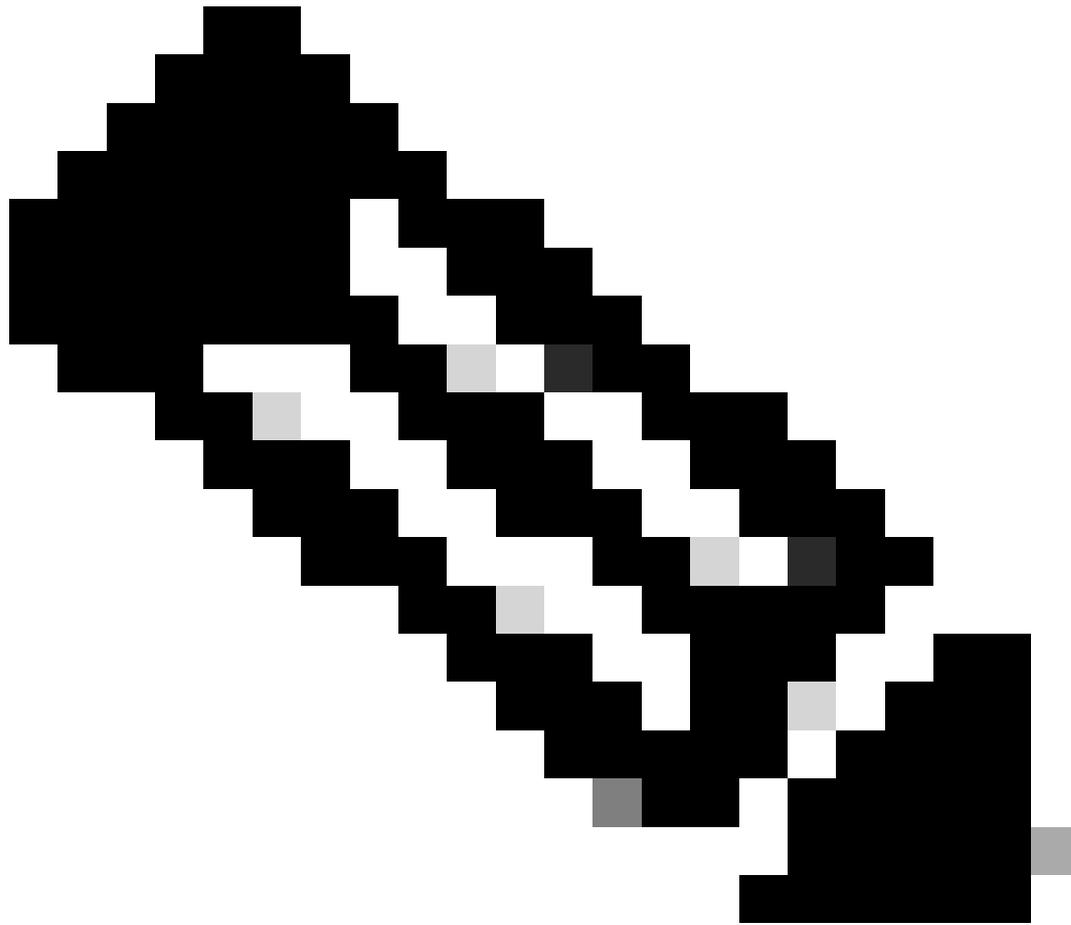
第8步：確保電話或UDP上的「最大呼叫數」和「忙線觸發器」分別設定為2和1。

第9步：確保使用[發行版本註釋](#)中支援的和不受支援的座席電話和CUCM配置。

第10步：確保在以下情況下在CUCM上啟用CTI控制：

- 電話配置頁- 允許透過CTI控制裝置
- 終端使用者配置頁- 允許透過CTI控制裝置
- IPCC分機的「目錄號碼配置」頁- 允許透過CTI控制裝置

第11步：缺陷Cisco bug ID [CSCvb94130](#) - 「UCCX：Agent unable to login to Finesse after switching phones」可能適用於間歇性問題。



附註：只有完成註冊的思科使用者有權存取思科內部工具與資訊。

---

## 相關資訊

- [Cisco Unified Contact Center相容性資訊](#)
- [思科技術支援與下載](#)

## 關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。