

# UCCX 7.x/8.x: Kan niet inloggen op Cisco IP-telefoon Agent

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[HTTP 404-fout](#)

[Oplossing](#)

[Fout: Aanmelden bij andere uitbreiding](#)

[Oplossing](#)

[Fout: AXL Server niet gevonden](#)

[Oplossing 1](#)

[Oplossing 2](#)

[Fout: Kan geen verbinding maken met de IP Phone Agent-service](#)

[Oplossing](#)

[IPA-aanmelding duurt langer](#)

[Oplossing](#)

[UCCX 8.5 Kan niet inloggen op IP-bellenservice](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Aanmeldingsprobleem met UCCX 8.x IP-telefoon Agent](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

## **[Inleiding](#)**

Dit document bevat informatie over het oplossen van het probleem van een agent die niet kan inloggen op de Cisco IP-telefoon Agent in een Cisco Unified Contact Center (IPCC) Express-omgeving.

Zie deze documenten ook voor meer informatie:

- [UCCX: Aanmelden bij Agent-desktop niet uitgevoerd](#)
- [Loginefout UCCX 8.0: Het aantal geconfigureerde uitbreidingen voor agentia overschrijdt de maximaal toegestane](#)

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco IP-telefoonagent

### Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco Unified Contact Center Express versie 7.0(2) /8.x
- Cisco IP-telefoonagent

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

### Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\) voor meer informatie over documentconventies.](#)

## HTTP 404-fout

Met Cisco Unified Contact Center Express versie 7.0(2) wordt een HTTP 404-fout ontvangen wanneer u probeert in te loggen op de Cisco IP-telefoon Agent. Ook ontbreekt het bestand IPAgentBegin.class.

### Oplossing

Voer de volgende stappen uit om het probleem op te lossen:

1. Stop de dienst van Node Manager.
2. Verwijdert de `C:\Program Files\wfavvid\tomcat_appadmin\webapps\ipphone`-map (of noem deze een andere naam.).
3. Start de Node Manager-service.

## Fout: Aanmelden bij andere uitbreiding

Met Cisco Unified Contact Center Express Express versie 8.0 wordt de naam die is inlogd naar een andere foutmelding ontvangen wanneer de agent probeert in te loggen op de Cisco IP-telefoons.

### Oplossing

Dit probleem kan zich voordoen door de IPPA-agents. Start de browser & IP Phone Agent (BIPPA) opnieuw op om het probleem op te lossen. Deze kwestie kan ook voorkomen als de gebruiker-ID in Unified Contact Center Express is ingesteld en de gebruiker-ID die gebruikt wordt om in te loggen, is in het onderste geval aanwezig. Gebruik dezelfde case die is ingesteld in Unified Contact Center Express om het probleem op te lossen.

## Fout: AXL Server niet gevonden

Aanmelden bij de Cisco Unified Contact Center Express server mislukt omdat deze met de fout is getimed: AXL Server niet gevonden. Controleer de Cisco AXL Web Service op Unified CM-foutmelding.

### Oplossing 1

De oplossing voor dit probleem is het upgraden naar 8.5(1)SU1. Als u media in plaats van SFTP gebruikt om de upgrade van het SU1-lapje uit te voeren, zorg er dan voor dat u het SU1-pleister op een DVD brandt en op de server plaatst. Dit komt doordat de afbeelding (ongeveer 3 GB) tijdens de SFTP-overdracht gecorrumpereerd kan raken. De upgrade-installatie duurt ongeveer 30 tot 45 minuten (per knooppunt), en het overschakelen van de versies duurt ongeveer 10 tot 15 minuten. Het wordt ook aanbevolen deze taken na de werkuren uit te voeren.

**N.B.:** Als de IPPA-service geen verbinding maakt na de upgrade naar 8.5(1), moet u tijdens de implementatie een IP-adres toewijzen aan het systeem dat lager is dan 100 in de laatste fase (dat wil zeggen XXX.XXX.XXX.XX). Dit is gedocumenteerd in Cisco bug-ID [CSCtn23610](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten).

### Oplossing 2

Voer de volgende stappen uit om het probleem op te lossen:

1. Verander de AXL provider van Cisco Unified Contact Center Express met de **ingestelde uccx provider ip axl addr <The New IP Address>** CLI-opdracht.
2. Ga bij UCCX opnieuw naar **Gereedschappen > Control Center-Network Services** en start de Cisco Desktop Sync Service opnieuw.

## Fout: Kan geen verbinding maken met de IP Phone Agent-service

Na een failover of het opnieuw opstarten van de Unified Contact Center Express Engine, neemt de slavenserver over. Alle diensten op de secundaire server komen als Master. Ook hebben IP Phone Agent (IPPA)-clients problemen met het inloggen na Unified Contact Center Express-failover. De agents ontvangen deze foutmelding:

```
Cannot connect to the IP Phone Agent service
```

### Oplossing

Dit probleem is gedocumenteerd door Cisco bug-ID [CSCt11421](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten). Start de Cisco-browser en IP Phone Agent opnieuw op om het probleem op te lossen.

## IPA-aanmelding duurt langer

Inloggen op IPPA duurt bijvoorbeeld 10 tot 15 minuten langer. Wanneer u wijzigingen opslaat voor de configuratie van overtrekken via GUI, wordt deze fout ontvangen:

```
Error occurred while saving trace configuration. Unable to save config data to PropertiesConfig
```

Wanneer het spoorniveau van CLI wordt ingesteld, werkt het zonder probleem.

### Oplossing

Dit probleem is gedocumenteerd door Cisco bug-ID [CSCtz14497](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten). De tijdelijke oplossing is om de Cisco desktop VOIP monitor service op beide knooppunten te stoppen.

## UCCX 8.5 Kan niet inloggen op IP-bellenservice

### Probleem

Op de Unified Contact Center Express server kunnen IPA-agents niet inloggen nadat de server opnieuw is opgestart. Wanneer u de IPPA-service opnieuw start, kunt u echter inloggen. De dienst IPPASvr van BIPPA veroorzaakt een geheugenlek wanneer de CAD diensten op een IVR/IPCCX server lopen. Dit leidt er ook toe dat IPPA-agents niet op de UCCX-server kunnen inloggen.

### Oplossing

Het probleem was geïsoleerd aan het feit dat de IPPA-draad die de CTI-berichten moet verwerken niet actief is. Daarom worden de binnenkomende berichten in de wachtrij geplaatst, waardoor het geheugen lekt. Om dit probleem op te lossen, moet de **BIPPA-dienst (IPPASvr-procedure)** opnieuw worden **gestart**.

Dit is gedocumenteerd door Cisco bug-ID [CSCtn87921](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten).

## Aanmeldingsprobleem met UCCX 8.x IP-telefoon Agent

### Probleem

IPA-agents kunnen niet op IPPA inloggen en krijgen de foutmelding: "**Naam aangemeld bij andere extensie**"

### Oplossing

Dit probleem kan zich voordoen als gevolg van het feit dat de gebruiker-ID in het kleine geval is ingevoerd terwijl deze in het bovenste gedeelte van UCCX is geconfigureerd.

Nadat de kwestie is gecorrigeerd om alle briefzaken te doen overeenkomen, zal de kwestie worden opgelost.

## Gerelateerde informatie

- [Welke stappen zijn betrokken bij het inlogproces van de IP-telefoon agent?](#)
- [Cisco Agent-desktop - gecorrumpemd licentiesbestand](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)