

# Contenido

[Introducción](#)

[Antecedentes](#)

[Causas y soluciones alternativas](#)

1. [El MAC del teléfono no se asocia al usuario de la aplicación RMCM en el CUCM](#)
2. [El perfil de la movilidad de la extensión \(EM\) no se asocia al usuario RMCM](#)
3. [Perfil de registración con el EM](#)
4. [Línea compartida](#)
5. [La extensión IPCC debe estar en las primeras 4 líneas](#)
6. [Permita el control del dispositivo del CTI](#)
7. [Papeles RMCM](#)
8. [El perfil de la configuración de dispositivos en común tiene IPV6 habilitado](#)
9. [Subsistema RMCM pegado en la inicialización](#)

[Discusiones relacionadas de la comunidad del soporte de Cisco](#)

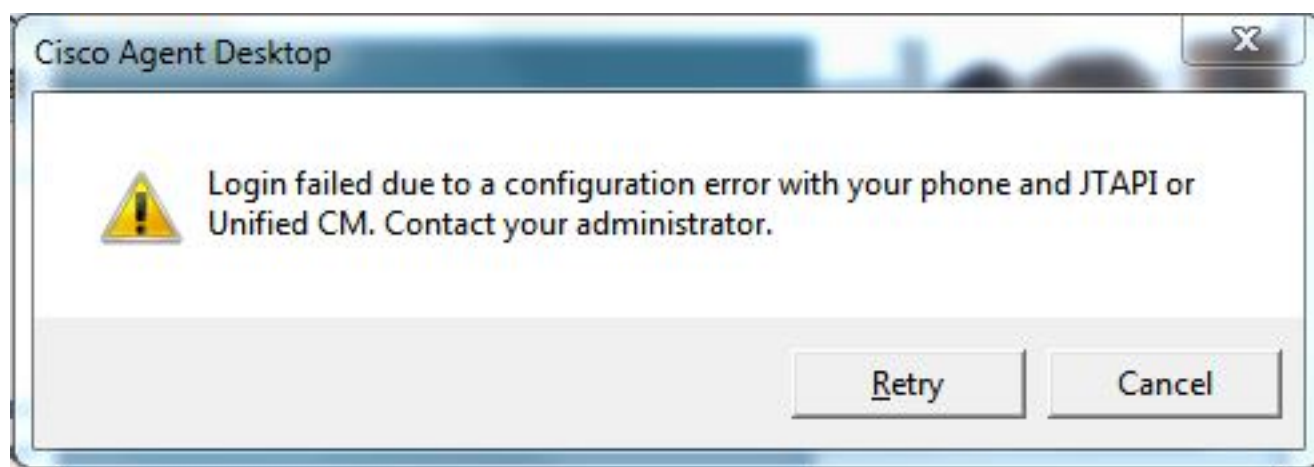
## Introducción

Este documento describe las posibles causas y su resolución cuando el login de escritorio falla debido a los problemas del Java Telephony API (JTAPI).

## Antecedentes

Se consideran estos mensajes de error mientras que registran en el Cisco Agent Desktop (CAD) y la delicadeza, tal y como se muestra en de estas imágenes

Mensaje de error en el CAD



Mensaje de error en la delicadeza



Éstos son la mayoría de los errores comunes que se encuentran durante el login de escritorio en CAD/Finesse y hay razones múltiples de esto.

## Causas y soluciones alternativas

### 1. El MAC del teléfono no se asocia al usuario de la aplicación RMCM en el CUCM

La dirección MAC de los teléfonos en los cuales la extensión del Centro de contacto IP (IPCC) reside se debe seleccionar bajo dispositivos controlados en el usuario de la aplicación del administrador de contactos del administrador de recursos (RMCM).

Resolución: Asocie la dirección MAC al usuario de la aplicación RMCM. En el administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco (CUCM), navegue a **User Management (Administración de usuario) > usuario de la aplicación**

Si el MAC del teléfono es ya asociado, entonces

1. Desasocie el MAC.
2. Haga clic en la salvaguardia.
3. Reasocie el MAC.
4. Haga clic en la salvaguardia.

. Usted puede también intentar parar y después comenzar el servicio del administrador de Integración de telefonía de computadora (CTI) de Cisco en todos los proveedores JTAPI.

### 2. El perfil de la movilidad de la extensión (EM) no se asocia al usuario RMCM

Si usted utiliza el EM así como CUCM 8.0 o más adelante, asocie el perfil del dispositivo en vez del MAC del dispositivo al usuario de la aplicación RMCM.

Con independencia del perfil del dispositivo, usted asocia al usuario de la aplicación a, fijó el **parámetro de servicio múltiple de la movilidad de la extensión del comportamiento del login del Intra-cluster** en CUCM al logout auto.

Esta acción ayuda a superar la limitación de diseño en CTI/JTAPI notado en los escenarios, que ocurren cuando el **parámetro de servicio múltiple de la movilidad de la extensión del comportamiento del login del Intra-cluster** se fija a los logines múltiples permitido.

- Registros del agente en el EM en un teléfono y también abierto una sesión al CAD.
- Si un teléfono desregistra de CUCM, mientras que el agente todavía se registra en el EM, el teléfono no reregistra. Este error registrarse puede suceder cuando el agente cierra el teléfono sin la registración fuera del EM o cuando se separa la red.
- Registros del agente en el EM de un diverso dispositivo.
- Cuando los agentes intentan iniciar sesión al CAD, el sistema visualiza el mensaje de error - fallada login debido a un Error de configuración con su teléfono y JTAPI o CM unificado. Entre en contacto a su administrador.

El bug [CSCtx48427](#) documenta esta limitación.

### 3. Perfil de registraci3n con el EM

Si los agentes CAD utilizan la movilidad de la extensi3n, en la cual el perfil del dispositivo tiene n3meros de directorio con la opci3n de la **grabaci3n de la llamada autom3tica** habilitada, puede causar los problemas del login, tal y como se muestra en de esta imagen.

Directory Number Configuration

Save Delete Reset Apply Config Add New

Hold Reversion Notification Interval (seconds) [ ] Settings

Party Entrance Tone\* [ Default ]

**-Line 1 on Device SEPAAAABBBBCCCC-**

Display (Caller ID) [ ] Display  
receiving a call may not see the proper identity of the caller.

ASCII Display (Caller ID) [ ]

Line Text Label [ ]

External Phone Number Mask [ ]

Visual Message Waiting Indicator Policy\* [ Use System Policy ]

Audible Message Waiting Indicator Policy\* [ Default ]

Ring Setting (Phone Idle)\* [ Use System Default ]

Ring Setting (Phone Active) [ Use System Default ] Applies to this

Call Pickup Group Audio Alert Setting(Phone Idle) [ Use System Default ]

Call Pickup Group Audio Alert Setting(Phone Active) [ Use System Default ]

**Recording Option\*** [ Automatic Call Recording Enabled ]

**Recording Profile** [ Test Profile ]

Esto sucede porque el Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) no se envía el mensaje **deviceUnregisteredEvent**, cuando sucede el logout EM. Este problema sucede en las versiones CUCM antes de 9.X.

Los bug [CSCty63105](#) y [CSCty63127](#) documentan estas limitaciones.

No hay soluci3n alternativa apropiada a este problema, pero reajustando el Dispositivo del tel3fono despu3s de abrir una sesi3n al EM se ha sabido para trabajar en algunos casos. Sin embargo, esto es intermitente.

Usted puede tambi3n intentar a

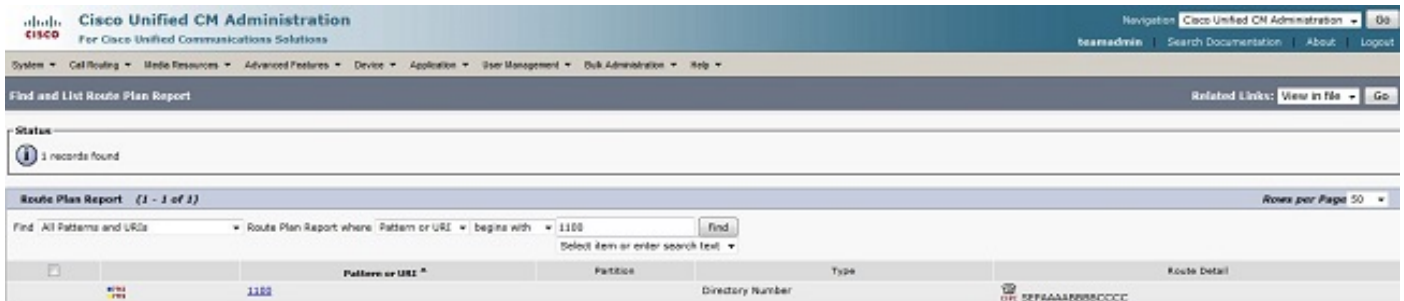
1. Inhabilite la opci3n de la **grabaci3n**
2. Quite el perfil de la grabaci3n del n3mero de directorio (el DN)
3. Reajuste el tel3fono

La correcci3n permanente es actualizar el CUCM a una versi3n que tenga los bug resueltos ya.

## 4. Línea compartida

La extensión IPCC no debe ser una línea compartida.

Usted puede comprobar el CUCM por el **ruteo de llamadas > el informe de la ruta Plan** que van. Asegúrese por favor que la extensión IPCC es única. Vea la imagen abajo, allí no debe ser ningún otro caso del DN.



The screenshot shows the Cisco Unified CM Administration interface. At the top, there's a navigation bar with 'Cisco Unified CM Administration' and 'For Cisco Unified Communications Solutions'. Below that, a menu bar includes 'System', 'Call Routing', 'Media Resources', 'Advanced Features', 'Device', 'Application', 'User Management', 'Bulk Administration', and 'Help'. The main content area is titled 'Find and List Route Plan Report'. It shows a search filter for 'Route Plan Report where Pattern or URI begins with 1100' and a 'Find' button. Below the search, there's a table with columns: 'Pattern or URI', 'Partition', 'Type', and 'Route Detail'. One record is listed with '1100' in the Pattern or URI column and 'SEPAAAA88880000' in the Route Detail column.

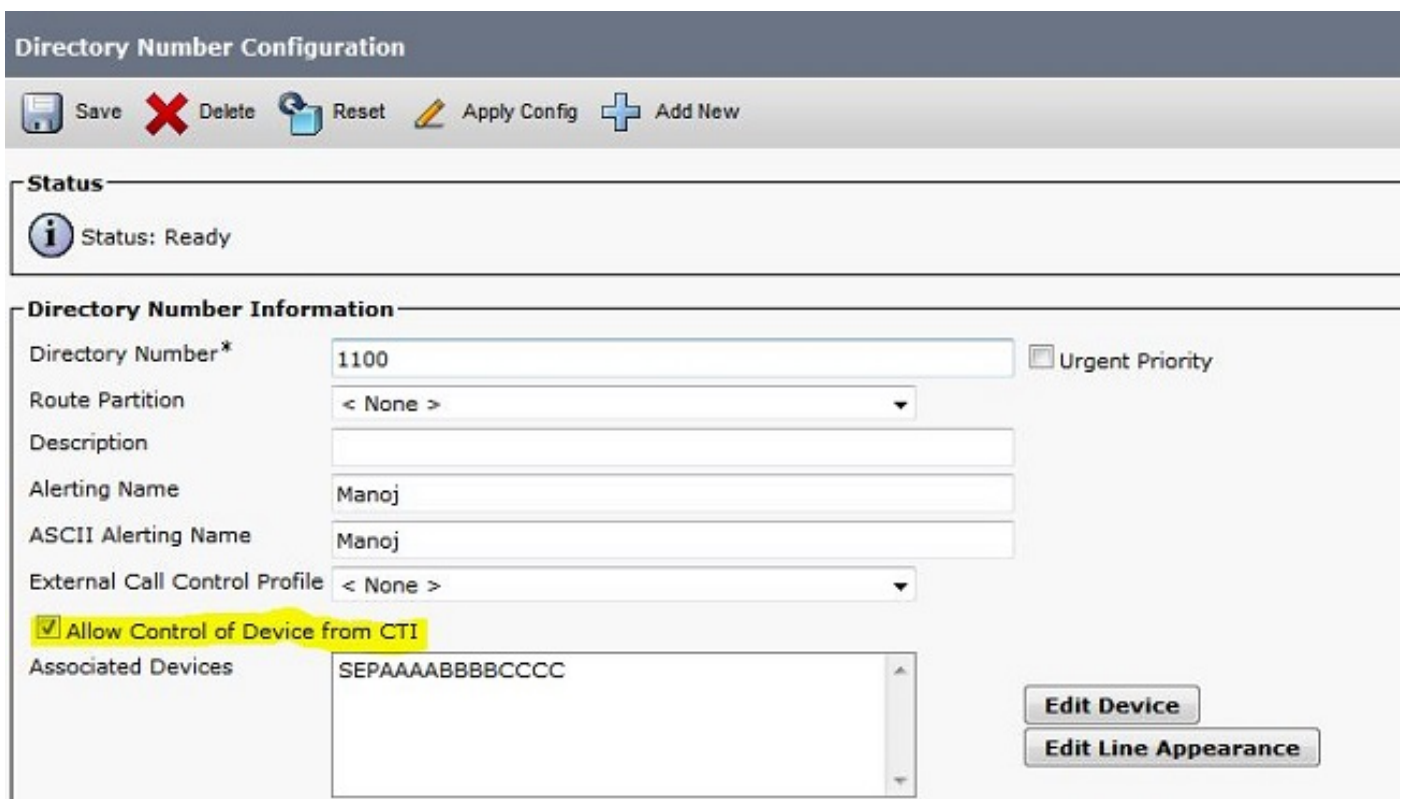
También la extensión IPCC no debe ser parte de al grupo Hunt.

## 5. La extensión IPCC debe estar en las primeras 4 líneas

La extensión IPCC debe estar en las primeras 4 líneas en el dispositivo del agente. UCCX permite que más de 4 líneas sean configuradas en el dispositivo del agente, pero los monitores solamente las primeras cuatro líneas, con tal que estas líneas no se compartan.

## 6. Permita el control del dispositivo del CTI

Asegúrese que **permite el control del dispositivo de casilla de verificación CTI** se comprueba en la extensión IPCC, el teléfono y el usuario final tal y como se muestra en de este imahe. Si es ya asociado, intente desmarcarlo y marcar detrás.



The screenshot shows the 'Directory Number Configuration' page. At the top, there's a title bar with 'Directory Number Configuration' and a toolbar with icons for 'Save', 'Delete', 'Reset', 'Apply Config', and 'Add New'. Below the toolbar, there's a 'Status' section showing 'Status: Ready'. The main section is 'Directory Number Information'. It contains several fields: 'Directory Number\*' (1100), 'Route Partition' (< None >), 'Description' (empty), 'Alerting Name' (Manoj), 'ASCII Alerting Name' (Manoj), 'External Call Control Profile' (< None >), and 'Associated Devices' (SEPAAAA88880000). The 'Urgent Priority' checkbox is unchecked. The 'Allow Control of Device from CTI' checkbox is checked and highlighted in yellow. There are 'Edit Device' and 'Edit Line Appearance' buttons at the bottom right.

## 7. Papeles RMCM

El usuario de la aplicación RMCM debe hacer el grupo **CTI estándar habilitar** y, si usted está utilizando el teléfono del SORBO, el **CTI estándar permite el control de los teléfonos que soportan Xfer conectado y el conf.**

**Application User Configuration**

Save Delete Copy Add New

Controlled Devices: SEPAAAABBBBCCCC

Available Profiles

CTI Controlled Device Profiles

**CAPF Information**

Associated CAPF Profiles [View Details](#)

**Permissions Information**

Groups: Standard CTI Allow Control of Phones supporting C  
Standard CTI Enabled [View Details](#)

Roles: Standard CTI Allow Control of Phones supporting Conn  
Standard CTI Enabled [View Details](#)

[Add to Access Control Group](#)

[Remove from Access Control Group](#)

## 8. El perfil de la configuración de dispositivos en común tiene IPV6 habilitado

Si el teléfono del agente tiene **perfil de la configuración de dispositivos en común** asignado a él, asegúrese de que el **campo modo del IP Addressing** tenga **IPV4** asignado solamente a él. Para comprobar el CUCM, navegue al **dispositivo > a las configuraciones del dispositivo > a la configuración de dispositivos en común.**

System > Call Routing > Media Resources > Advanced Features > Device > Application > User Management > Bulk Administrator

**Common Device Configuration**

Save

Status: Ready

**Common Device Configuration Information**

Common Device Configuration: New

**Common Device Configuration Information**

Name\* test-CDC

Softkey Template Standard User

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

Use Trusted Relay Point

Use Intercompany Media Services (IMS) for Outbound Calls\* Default

## 9. Subsistema RMCM pegado en la inicialización

Cuando el subsistema RMCM se pega en la inicialización, mientras que abre la aplicación CAD, de usted consigue la **inicialización fallada, recomience el error de aplicación.**

Si el CAD está ya abierto y usted ingresa las credenciales para iniciar sesión, usted consigue el **fallada login debido a un Error de configuración con su teléfono y JTAPI o CM unificado. Entre en contacto su error del administrador.**

Para marcar, navegue a **Cisco unificó la utilidad CCX > las herramientas > los servicios de red > Cisco unificó el motor CCX > al administrador del subsistema.**

¿RMCM es un subsistema dentro de UCCX que responsable de monitorear sea el estado de los agentes y de seleccionar los agentes basados en el agente? habilidades s y habilidades de la cola requeridas.

Acciones necesarias para ser tomado para traer RMCM detrás en el servicio:

- Si el subsistema RMCM se pega en el estado de inicialización en cualquier un nodo, entonces
  1. Neutralización CDS/HDS
  2. Reajuste la replicación
  3. Habilite CDS/HDS.
- Reajuste la contraseña del usuario RMCM en UCCX, sálvela y recomience el motor UCCX. ¿Si él? s un HA, recomienza el motor en ambos Nodos.
- Cree a un nuevo usuario de proveedor RMCM. Creando al usuario en UCCX lo propaga al CUCM.
- En la versión 9.0.1 UCCX, 9.0.2.10000-71 (la base 9.0.2) y 9.0.2.11001-24 (9.0.2 SU1) RMCM se pegan en el estado de inicialización si los registros JMX son llenos.

Marque si el login del disco es lleno funcionando con el **comando show status** en el CLI del servidor afectado.

```
admin:show status
```

```
Host Name      : pub9
Date           : Wed May 13, 2015 07:14:53
Time Zone      : India Standard Time (Asia/Kolkata)
Locale         : en_US.UTF-8
Product Ver    : 9.0.2.11001-24
OS Ver         : 5.0.0.0-2
License MAC    : 0183a27e0bc7

Uptime:
07:14:54 up 3 days, 21:35, 1 user, load average: 0.74, 0.81, 0.67

CPU Idle:      88.12% System:    00.00% User:    09.90%
IOWAIT:       01.98% IRQ:      00.00% Soft:    00.00% Intr/sec: 263.37

Memory Total: 6097316K
Free:         2412372K
```



Used: 3684944K  
Cached: 1990132K  
Shared: 0K  
Buffers: 297104K

	Total	Free	Used
Disk/active	26657340K	15888436K	10493712K (40%)
Disk/inactive	27087452K	18957564K	7854696K (30%)
<b>Disk/logging</b>	<b>92738892K</b>	<b>40350056K</b>	<b>47601872K (100%)</b>

Los bug [CSCul18667](#) y [CSCun54915](#) documentan este comportamiento.

Después de que los registros del theJMX borran según el defecto [CSCul18667](#), usted necesita entrar en contacto el Centro de Asistencia Técnica (TAC) para realizar la solución alternativa del defecto [CSCun54915](#) obligatorio. Si sube la solución alternativa de [CSCun54915](#) entonces no se realiza después de que no lo haga la reinicialización del servidor, motor UCCX.

- Si usted está en CCX 8.5 SU1 o abajo, RMCM se puede pegar en el estado de inicialización cuando no se crea ningunos agentes según lo representado por el bug [CSCtq84602](#).

Usted puede recomenzar siempre al Administrador CTI. en todos los Nodos CUCM. Borrando el Identity confie en los archivos de la lista de la confianza de la lista (ITL) /Certificate (CTL) de las ayudas del teléfono.

Si las soluciones alternativas antedichas no son útiles, abra por favor un caso TAC.