

Содержание

[Введение](#)

[Общие сведения](#)

[Причины и обходные пути](#)

[1. MAC телефона не привязан к пользователю приложения RMCM на CUCM](#)

[2. Профиль функции Extension Mobility \(EM\) не привязан к пользователю RMCM](#)

[3. Запись профиля с EM](#)

[4. Общая линия](#)

[5. Расширение IPCC должно быть на первых 4 линиях](#)

[6. Позвольте контроль устройства от CTI](#)

[7. Роли RMCM](#)

[8. Профилю Конфигурации обычного устройства включили IPV6](#)

[9. Подсистема RMCM всунула Инициализацию](#)

[Связанные обсуждения Сообщества Cisco Support](#)

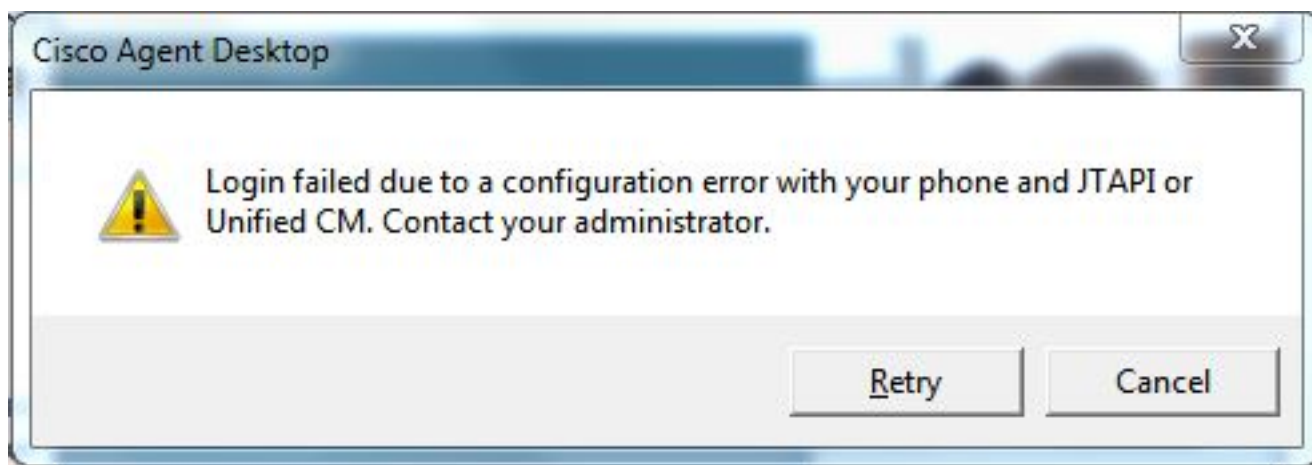
Введение

Когда рабочий стол входит сбои из-за Java Telephony API (JTAPI) проблемы, этот документ описывает возможные причины и их разрешение.

Общие сведения

Эти сообщения об ошибках замечены при вхождении в Cisco Agent Desktop (CAD) и Изящество, как показано в этих образах

Сообщение об ошибках на CAD



Сообщение об ошибках на Изяществе



Это наиболее распространенные ошибки, с которыми встречаются во время настольного входа в систему на CAD/ИЗЯЩЕСТВЕ и существуют множественные причины для этого.

Причины и обходные пути

1. MAC телефона не привязан к пользователю приложения RMCM на CUCM

MAC-адрес телефонов, в которых находится расширение Контактного центра ip (IPCC), должен быть выбран под Управляемыми Устройствами на пользователе приложения Менеджера контакта менеджера ресурсов (RMCM).

Разрешение: Привяжите MAC-адрес к пользователю приложения RMCM. На Cisco Unified Communications Manager (CUCM) перейдите к **Управлению пользователями > Пользователь приложения**

Если MAC телефона уже привязан, то

1. Разъедините MAC.
2. Щелкните по Save.
3. Повторно привяжите MAC.
4. Щелкните по Save.

.You может также попытаться остановить и затем запустить менеджера Интеграции компьютерной телефонии (CTI) Cisco сервис на всех поставщиках услуг JTAPI.

2. Профиль функции Extension Mobility (EM) не привязан к пользователю RMCM

При использовании EM вместе с CUCM 8.0 или позже, привязываете Профиль устройства вместо MAC устройства с пользователем приложения RMCM.

Независимо от Профиля устройства вы привязываете пользователя приложения к, устанавливаете **внутрикластерный множественный Параметр сервиса Функции Extension Mobility Поведения Входа в систему** в CUCM к Автоматическому Выходу из системы.

Это действие помогает преодолевать проектные ограничения в CTI/JTAPI, замеченном в сценариях, которые происходят, когда **внутрикластерный Множественный Параметр сервиса Функции Extension Mobility Поведения Входа в систему** установлен во Множественные Позволенные Входы в систему.

- Агент входит в EM по телефону и также вошедший CAD.
- Если телефон отменяет регистрацию от CUCM, в то время как агент все еще зарегистрирован в EM, телефон не повторно регистрирует. Этот сбой для регистрации может произойти, когда агент закрывает телефон, не выходя из EM или когда разъединена сеть.
- Агент входит в EM от другого устройства.
- Когда агенты пытаются войти CAD, система отображает сообщение об ошибках - Вход в систему отказал из-за ошибки конфигурации с вашим телефоном и JTAPI или

Унифицированным СМ. Свяжитесь со своим администратором.
Дефект [CSCtx48427](#) документирует это ограничение.

3. Запись профиля с EM

Если агенты CAD используют Функцию Extension Mobility, в которой Профиль устройства имеет номер (номера) каталога с включенной опцией **Automatic Call Recording**, это может вызвать проблемы входа в систему, как показано в этом образе.

Directory Number Configuration

Save Delete Reset Apply Config Add New

Hold Reversion Notification Interval (seconds) [input field] Setti

Party Entrance Tone* [Default] [dropdown]

- Line 1 on Device SEPAAAABBBBCCCC -

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

ASCII Display (Caller ID) [input field]

Line Text Label [input field]

External Phone Number Mask [input field]

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

Audible Message Waiting Indicator Policy* [Default] [dropdown]

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

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

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

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

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

Recording Profile [Test Profile] [dropdown]

Это происходит, потому что Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) не передается сообщение **deviceUnregisteredEvent**, когда происходит выход из системы EM. Эта проблема происходит в версиях CUCM до 9. X .

Дефекты [CSCty63105](#) и документ [CSCty63127](#) эти ограничения.

Нет никакого надлежащего обходного пути к этой проблеме, но сброс телефонного устройства после регистрации к EM, как было известно, работал в некоторых случаях. Однако это неустойчиво.

Можно также попытаться

1. Отключите опцию **Recording**
2. Удалите профиль записи из номера каталога (DN)

3. Перезагрузите телефон

Долговременное исправление должно обновить CUCM к версии, которой решили дефекты уже.

4. Общая линия

Расширение IPCC не должно быть общей линией.

Можно проверить CUCM идущей **Маршрутизацией вызова** > **Отчёт о Таблице маршрутизации**. Удостоверьтесь, что Расширение IPCC уникально. Посмотрите образ ниже, не должно быть никакого другого экземпляра DN.



The screenshot shows the Cisco Unified CM Administration interface. The main content area displays a 'Route Plan Report' for the Directory Number '1100'. The report shows a single entry with the following details:

| Pattern or URI * | Partition | Type | Route Detail |
|------------------|-----------|------------------|------------------|
| 1100 | | Directory Number | SEPAAAAABBBBCCCC |

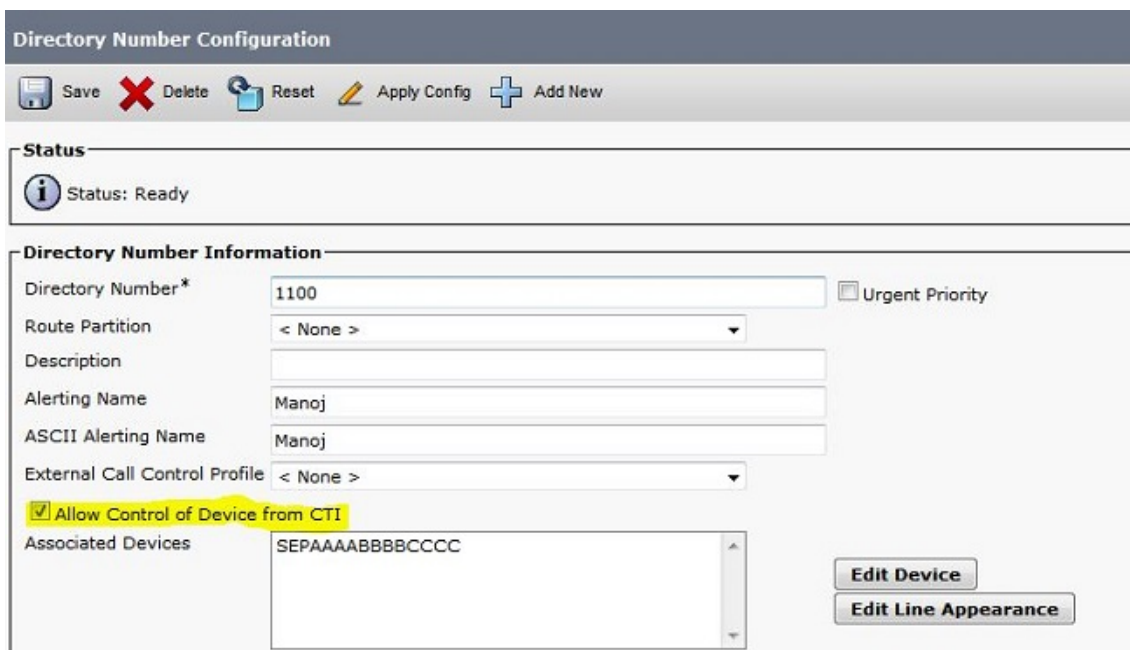
Также Расширение IPCC не должно быть частью Группы последовательного поиска.

5. Расширение IPCC должно быть на первых 4 линиях

Расширение IPCC должно быть на первых 4 линиях на агентском устройстве. USSX позволяет больше чем 4 линиям быть настроенными на агентском устройстве, но контролирует только первые четыре линии, если не разделены эти линии.

6. Позвольте контроль устройства от CTI

Гарантируйте, что Позволяют, что Контроль Устройства от флажка CTI проверен на расширении IPCC, телефоне и на конечном пользователе как показано в этом image. Если это уже привязано, попытайтесь снять флажок и перепроверить его.



The screenshot shows the 'Directory Number Configuration' page. The 'Status' is 'Ready'. The 'Directory Number Information' section contains the following fields:

- Directory Number*: 1100
- Route Partition: < None >
- Description: (empty)
- Alerting Name: Manoj
- ASCII Alerting Name: Manoj
- External Call Control Profile: < None >
- Allow Control of Device from CTI
- Associated Devices: SEPAAAAABBBBCCCC

Buttons: Save, Delete, Reset, Apply Config, Add New, Edit Device, Edit Line Appearance.

7. Роли RMCM

У пользователя приложения RMCM должен быть **Включенный CTI Стандарта** группы и, если вы используете SIP-телефон, **Стандартный CTI Позволяют Контроль поддержки Телефонов Связанный Xfer и Конференция**

The screenshot displays the 'Application User Configuration' interface. At the top, there are navigation buttons: Save, Delete, Copy, and Add New. Below these are several sections:

- Controlled Devices:** A text field containing the alphanumeric string 'SEPAAAABBBBCCCC'.
- Available Profiles:** An empty list box.
- CTI Controlled Device Profiles:** An empty list box with expand/collapse arrows on the right.
- CAPF Information:** A section containing an 'Associated CAPF Profiles' list box and a 'View Details' link.
- Permissions Information:** A section with two list boxes: 'Groups' and 'Roles'. Both list boxes contain the text 'Standard CTI Allow Control of Phones supporting C' and 'Standard CTI Enabled'. To the right of these list boxes are two buttons: 'Add to Access Control Group' and 'Remove from Access Control Group'. Each list box also has a 'View Details' link.

8. Профилю Конфигурации обычного устройства включили IPV6

Если телефону агента назначили Профиль Конфигурации Обычного устройства на него, гарантируйте, что поле режима адресации IP имеет IPv4, Только назначенный на него. Для проверки CUCM перейдите к Устройству> Настройки устройства> Конфигурация Обычного устройства.

The screenshot shows the 'Common Device Configuration' interface. At the top, there is a navigation menu with items like System, Call Routing, Media Resources, Advanced Features, Device, Application, User Management, and Bulk Administration. Below the menu is a 'Common Device Configuration' header with a 'Save' button. The main area contains several sections:

- Status:** Shows 'Ready'.
- Common Device Configuration Information:** Shows 'Common Device Configuration: New'.
- Common Device Configuration Information (Detailed):** A list of configuration fields:
 - 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. Подсистема RMCM всунула Инициализацию

Когда Подсистема RMCM застревает в Инициализации при открытии приложения CAD, вы отказали Инициализацию, перезапускаете ошибку приложения.

Если CAD уже открыт, и вы вводите учетные данные для входа в систему, вы добираетесь, **Вход в систему отказал из-за ошибки конфигурации с вашим телефоном и JTAPI или Унифицированным CM. Свяжитесь со своей ошибкой со стороны администратора.**

Для проверки переместитесь к Cisco по Унифицированному Удобству обслуживания CСХ> Программные средства> Сетевые сервисы> Cisco Унифицированный Механизм CСХ> Менеджер Подсистемы.

RMCM является подсистемой в UCCX, который ответственен за мониторинг состояния агентов и для выбора агентов на основе агента? s навыки и навыки очереди требуется.

Необходимые действия, которые будут взяты для возвращения RMCM в обслуживании:

- Если подсистема RMCM застревает в СОСТОЯНИИ ИНИЦИАЛИЗАЦИИ на каком-либо узле, то
 1. Отключите CDS/HDS
 2. Репликация сброса
 3. Включите CDS/HDS.
- Перегрузите пароль пользователя RMCM на UCCX, сохраните его и перезапустите механизм UCCX. Если это? s НА, Перезапуск механизм на обоих узлах.
- Создайте нового пользователя поставщика услуг RMCM. Создание пользователя на UCCX распространяется его к CUCM.
- Если журналы JMX полны, в версии 9.0.1, 9.0.2.10000-71 UCCX (9.0.2 ядра) и 9.0.2.11001-24 (9.0.2 SU1) RMCM застревает в состоянии инициализации.

Проверьте, полон ли дисковый вход в систему **всем управляющей** командой **статуса** на CLI сервера, на который влияют.

```
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%) |
| Disk/logging | 92738892K | 40350056K | 47601872K (100%) |

Дефекты [CSCul18667](#) и документ [CSCun54915](#) это поведение.

После theJMX журналы удалил согласно дефектному [CSCul18667](#), необходимо связаться с Центром технической поддержки (TAC) для выполнения обходного пути дефектного [CSCun54915](#) в обязательном порядке. Если обходной путь [CSCun54915](#) не выполнен тогда после перезагрузки сервера механизм UCCX не делает подходит.

- Если вы находитесь на CCX 8.5 SU1 или ниже, RMCM может застрять в состоянии инициализации, когда никакие агенты не созданы, как изображено дефектом [CSCtq84602](#).

Можно всегда перезапускать STIManager на всех узлах CUCM. Удаление Списка доверия Identity (ITL) / Список надежных сертификатов (CTL) файлы телефона помогает.

Если вышеупомянутые обходные пути не полезны, откройте кэйс TAC (Центра технической поддержки).