

代理无法登录 Cisco Agent Desktop

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题：无法登录到 CTI Manager 服务器！请咨询您的管理员](#)

[核对清单](#)

[解决方案](#)

[收集 Cisco Agent Desktop 日志](#)

[编辑 DSBrowser.exe](#)

[问题：由于外围设备离线，登录尝试失败](#)

[解决方案](#)

[问题：读取 \\server\DESKTOP_CFG\config\lag_default\DataFields.ini 文件时发生错误](#)

[解决方案](#)

[问题：找不到您输入的 ID](#)

[解决方案](#)

[Error:座席分机以外的资源暂停服务](#)

[解决方案](#)

[Error:代理未指定工作组](#)

[解决方案](#)

[Error:因为电话已启用 JAL，您不能登录](#)

[解决方案](#)

[Error:密码无效](#)

[解决方案](#)

[Error:由于您的电话启用 IPv6，您无法登录](#)

[解决方案](#)

[问题：在 CAD 登录时出现令人误解的 IPv6 错误消息](#)

[解决方案](#)

[Extension Mobility 的错误消息](#)

[解决方案](#)

[问题：找不到ID](#)

[解决方案](#)

[在CAD上收到JTAPI错误](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

当 Cisco 交互式呼叫分配 (ICD) 代理尝试登录到 Cisco Agent Desktop 时，登录会失败，并在 Cisco Computer Telephony Integration (CTI) 环境中显示错误消息。本文档讨论各种错误消息、可能的原因和推荐的操作。

在继续之前，请验证以下各项：

1. 代理程序的用户 ID 和口令区分大小写，因此请确保正确地输入这些项目。
2. 已选中 User Information 页上 **User > Global Directory** 下面的 **Enable CTI Application Use** 复选框。
3. CTI Manager 服务在 CTI 服务器上运行。
4. 在 Serviceability Utility 中启用了 CRS 引擎。

先决条件

要求

必须已为 ICD 以及 Cisco CallManager 安装和配置 Cisco Customer Response Solution (CRS) 服务器。

使用的组件

本文档中的信息基于 CRS 版本 3.0.2 和 Cisco Unified Contact Center Express 7.x/8.x。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档约定的更多信息，请参考 [Cisco 技术提示约定](#)。

问题：无法登录到 CTI Manager 服务器！请咨询您的管理员

当代理无法登录到 Cisco Agent Desktop 中时，会收到以下错误消息：

```
Failed to login into CTI Manager Server! Please talk to your administrator.
```

核对清单

它影响所有用户还是影响单个用户？如果它影响所有用户，请继续参阅下面的[编辑 DSBrowser.exe 部分](#)。

如果此问题影响单个用户，请检查该用户是否能够通过主机名对 CTI Manager 服务器执行 ping 操作。如果不能，则问题的原因可能是 DNS 错误。编辑 Hosts 文件以添加 CTI Manager 的主机名和 IP 地址，从而将问题解决。

解决方案

下面各节详细介绍此问题的解决方法。

收集 Cisco Agent Desktop 日志

完成以下步骤以启用调试跟踪：

1. 将文件 `c:\Program Files\Cisco\Desktop\config\fastcalllocal.ini` 中的跟踪级别设置为 204。
2. 将跟踪大小设置为 30000000 (默认值为 300000)。

```
[Program Log]
Path=..\log\agent.log
Size=300000
[Debug Log]
Path=..\log\agent.dbg
Size=300000000
Level=204
```

当 Agent Desktop 重新登录时，更改生效。跟踪文件位于 `c:\Program Files\Cisco\Desktop\log` 文件夹中。如果超过了最大文件大小，则旧日志文件被复制到 `c:\Program Files\Cisco\Desktop\log\old\` 文件夹中。

3. 打开代理日志文件并滚动到页面底部。您可以看到 CTI Manager 的 IP 地址而不是主机名。如果看到 CTI Manager 的主机名，请完成其余步骤以将其改为 IP 地址。下面是一个示例日志文件：

```
074906 02/24/2003 MAJOR FCCTI_1000 splkJtapiServerstartServerSession
jtapi provider login return false 074906 02/24/2003 MAJOR FCCTI_1000
Error Return (2lerror in invoking Java Method) startServerSession
074906 02/24/2003 MAJOR PhoneDev PD2377 CTIServerLogin Failed
to establish connection to CTI Manager Host A (CS-PUB)
074906 02/24/2003 MAJOR FCCTI_1000 splkJtapiServerstartServerSession
jtapi provider login return false
074906 02/24/2003 MAJOR FCCTI_1000 Error Return
(2lerror in invoking Java Method) startServerSession
074906 02/24/2003 MAJOR PhoneDev PD2384 CTIServerLogin Failed to
establish connection to CTI Manager Host B (CS-SUB)
074906 02/24/2003 INFO PhoneDev PD1787 PhoneDevShutDown CTI Shutdown
075206 02/24/2003 INFO FastCall FC0376 Releasing license...
075206 02/24/2003 INFO FastCall FC0405 FastCall Shutting Down
075206 02/24/2003 INFO PhoneDev PD1787 PhoneDevShutDown CTI Shutdown
```

编辑 DSBrowser.exe

完整以下步骤以在 CTI Manager 服务器上编辑 DSBrowser.exe：

1. 选择开始 > 运行 > `cmd`。
2. 键入命令 `c:\program files\cisco\desktop_config\util\dsbrowser /editable`。

代理无法登录到 Cisco Agent Desktop 中，并收到以下错误消息：

Login attempt failed due to Peripheral Offline

当 Resource Manager-Contact Manager (RMCM) 子系统因 RM JTAPI 用户登录名/口令无效而无法启动时，可能出现此错误。换言之，此错误的原因可能是 RM JTAPI 用户与 JTAPI 用户的口令不匹配。

解决方案

为了解决此问题，请同步 JTAPI 用户和 RM JTAPI 用户的口令，然后重新启动 CTI Manager 服务。

注意：确保 RM JTAPI 用户的密码设置为永不过期。如果口令已过期，就可能导致口令不匹配，进而导致此错误发生。

问题：读取

\\server\DESKTOP_CFG\config\ag_default\DataFields.ini 文件时发生错误

当代理登录到 Cisco Agent Desktop 中时，该代理会收到 Error Reading File\\server\DESKTOP_CFG\config\ag_default\DataFields.ini error message

可能的原因如下：

- Cisco Agent Desktop (CAD) 用户无法对 *DESKTOP_CFG* 配置文件进行读/写访问。
- 与 Cisco Customer Response Applications (CRA) 服务器的 IP 连接丢失。

解决方案

要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 确保已为 *DESKTOP_CFG* 配置文件正确建立共享位置和读/写文件访问权限。如果已正确打开共享，请从客户端 PC 检查是否可在 Customer Response Solutions (CRS) 服务器上的 *Desktop_cfg\Desktop\License* 文件夹中创建文件（具有读/写访问权限）。有关详细信息，请参阅[针对 IPCC Express 自动进行 Cisco Agent Desktop 中的 DESKTOP_CFG 共享驱动器映射。](#)
2. 确保已建立与 CRA 服务器的 IP 连接。

问题：找不到您输入 ID

代理在尝试登录 Cisco Agent Desktop 过程中会收到此错误消息，RMCM 子系统会在初始化时受阻：

The ID you entered was not found

或者

Specified ID is invalid

此问题也会记录在 Cisco Bug ID [CSCsv98008](#) 中 (仅限注册用户)。

解决方案

要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 确保键入正确的用户 ID。用户 ID 区分大小写。
2. 检查使用的 Cisco CallManager 口令是否正确。
3. 确保将 RM JTAPI 用户 ID 配置为 `Standard CTI Enabled`
4. 如果问题仍然没有解决，请尝试停止后重新启动 Cisco Desktop Sync Server 服务。

注意：如果座席收到错误消息“Other agent states are available CTI Manager

注：如果代理无法登录，且MIVR日志将db_cra标记为可疑，则问题是由于数据库损坏。在这种情况下，您需要重新安装 CRS 以取代无法启动的已损坏数据库。

Error:座席分机以外的资源暂停服务

Cisco Agent Desktop 登录成功并专为 *ready*，但随后出现以下消息：`resources off the agent ext is out of service`当单击 OK 时，它变为 *not ready*，然后转至电话。听到播号音后挂断，这会使 Cisco Agent Desktop 正常工作。

解决方案

当您尝试将 IPCC Express 与 Cisco CallManager Express 进行链接时，会发生此问题。

产生此问题的原因是，传入请求在默认情况下将被阻止。

在 Cisco CallManager Express 中输入这些命令以解决此问题。

通过这些命令，路由器可从内部监控器和 SIP 中继接收传入存在状态请求 (SUBSCRIBE 消息)。它不影响传出存在状态请求。

1.
Router(config)# **sip-ua**
2.
Router(config-sip-ua)# **presence**
enable

Error:代理未指定工作组

当您尝试从电话来登录代理时，会收到此错误消息：

Agent has no workgroup specified.

解决方案

重新启动 CRS 节点管理器以解决问题。

Error:因为电话已启用 JAL，您不能登录

将 Cisco Unified Communications Manager 从 6.x 升级到 7.x 后，将无法登录 Cisco Agent Desktop。会收到以下错误消息：

```
You cannot login because the phone is JAL-enabled.  
JAL-enabled phones are not compatible with CAD.
```

解决方案

CCX 7.0 SR4 发行版本注释中将此问题描述为 CUCM 7.1.3 的预期行为，分为两种情况。

“如果通过 Unified CCM 7.1(3) 在座席电话上启用了 JAL 或 DTAL，则代理将无法登录；如果通过 Unified CM 7.1(3) 或更高版本在座席电话上启用了 JAL（跨线路加入）或 DTAL（跨线路直接转接），则代理无法登录到 CAD/CAD-BE/IPPA 服务。”

其根本原因是 UCCX 7 当前不支持 JAL 电话。您需要关闭 Cisco Unified Communication Manager 中的 JAL 参数，才能使代理重新正常工作。请完成以下步骤：

1. 通过从 Cisco Unified Communications Manager Administration 页上选择 **Device > Phone**，可导航到 **Phone Configuration** 窗口。
2. 对于 Join Across Lines 选项（也在该窗口的 Device Information 部分中），请选择 **Off**。

Error:密码无效

在尝试登录到 Cisco Agent Desktop 时，将收到以下错误消息：

解决方案

此错误的原因可能是 SQL 代理服务已关闭。为重新启动该服务，请完成以下步骤：

1. 转到开始 > 运行，然后键入 **Services.msc**。
2. Click **OK**。
3. 在 **Services** 窗口中，找到 **SQL Server Agent service**。
4. 确保 SQL Server 代理服务的 Status 列的值为 **Running**。如果它没有运行，应将其启动。

Error:由于您的电话启用 IPv6，您无法登录

Cisco Agent Desktop 登录失败并显示 You cannot log in because your phone is ipv6 enabled
Unsupported IP Addressing Mode

解决方案

从 Cisco Unified Communications Manager Administration 页面，转到 **Device > Device Settings >**

Common Device Config。然后，单击Find，然后单击电话所属的配置文件。之后，将 IP 寻址模式从 IPv4 和 IPv6 更改为仅 IPv4。

此外，请参阅[CSCtz07348](#)(仅限注册客户)。

问题：在 CAD 登录时出现令人误解的 IPv6 错误消息

尝试登录到 CAD 的坐席收到以下错误：CAD cannot login user due that IPV6 is not supported on Cisco Agent Desktop。

注意：当CAD在全新安装或W1升级后登录时，会发生这种情况。

解决方案

此问题的解决方法是**重新启动 UCCX 引擎**。这记录在思科漏洞 ID [CSCtk00173](#) 中 (仅限注册用户)。

此解决方法相当于将电话重新关联到 RmCm 用户。为此，您需要确保完成以下操作：

1. 访问 CUCM 最终用户配置页面。
2. 确保在受控设备下，IP 电话的 MAC 地址与最终用户关联。
3. 确保将最终用户添加到支持标准 CTI 的用户组，并将电话添加到 rmcm 用户。

完成这些步骤以解决问题：

1. 选择 CUCM Administration > Device > Phone，然后点击出现问题的 IP 电话。
2. 选择 Device > Device Settings > Common Device Configuration。
3. 在通用设备配置下，将 IP 寻址模式更改为“仅 IPv4”。
4. 在 CUCM 电话配置页面，重置 IP 电话。
5. 重置 TFTP 和 CTIManager 服务。

Extension Mobility 的错误消息

使用CUCM 8.6和UCCX 8.5时，代理注销Extension Mobility，然后重新登录。当代理尝试登录Cisco Agent Desktop时，登录失败，出现以下错误之一：

- An extension on the agent phone is shared with one or more other devices.
This configuration is not supported.
- Login failed due to a configuration error with your phone and JTAPI or Unified CM.
Contact your administrator.

使用分机移动的CAD代理会发生此问题，其中用户设备配置文件具有启用了自动呼叫记录选项的目录号码。

解决方案

解决方法是，登录到Extension Mobility后重置电话设备。有关可能的修复，请参阅Cisco Bug ID [CSCty63105](#)(仅限注册客户)。

如果没有分机移动，请确保分机具有允许从CTI控制设备。

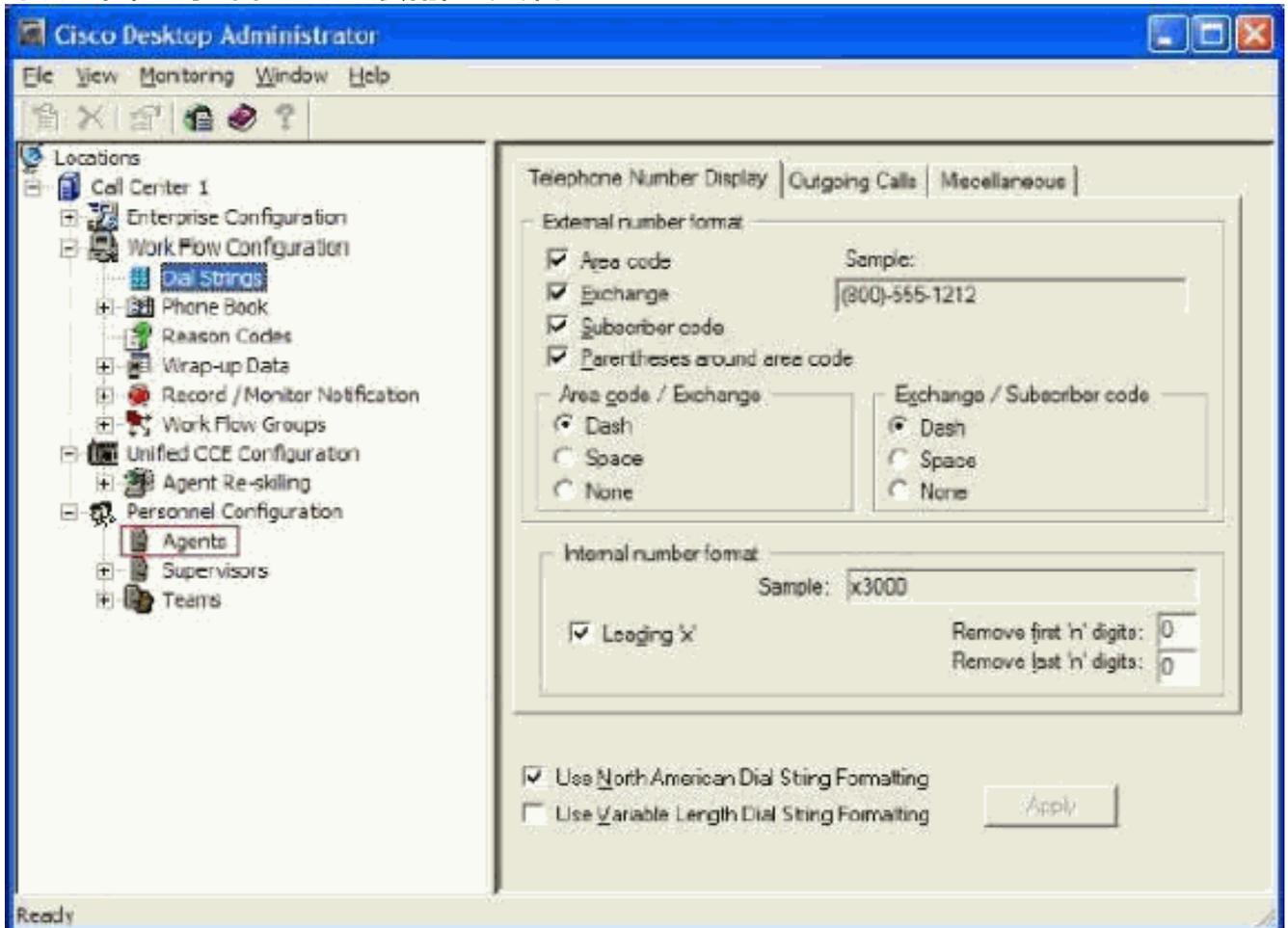
问题：找不到ID

座席无法登录CAD，并且收到以下错误： ID

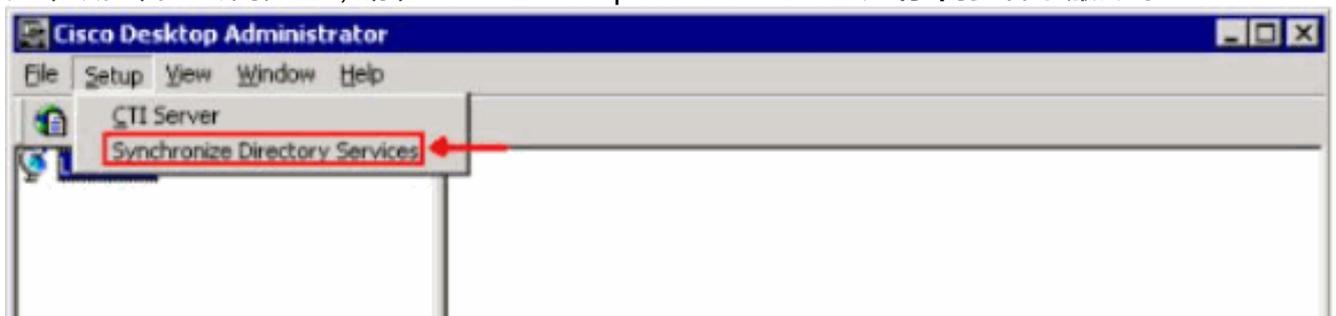
解决方案

执行以下步骤以解决问题：

1. 检查CUCM和UCCX上的代理配置。
2. 单击开始>程序> Cisco >桌面>管理以启动Cisco桌面管理员(CDA)。
3. 导航至位置>呼叫中心1 >人员配置>座席。



4. 检查代理的用户ID是否无法登录。
5. 如果缺少代理的用户ID，请在Cisco Desktop Administrator上运行“同步目录服务”。



注意：在目录服务同步后，应显示代理的用户ID，并且可以登录CAD。

[在CAD上收到JTAPI错误](#)

[问题](#)

使用设备配置文件进行分机移动时，启动CAD时会收到以下错误：**由于电话和JTAPI或Unified CM的配置错误，登录失败。**周末期间，人们使用Cisco IP Communicator(CIPC)在家工作，工作日则使用常规IP电话。

[解决方案](#)

重新收集的日志：**Jtapi日志 — TAC_Jtapi**

日志摘要：

在JTAPI日志中可以看到以下内容：

```
8103: Jul 17 09:54:59.667 EDT %JTAPI-JTAPI-7-UNK:[18590]InvalidStateExceptionImpl caught:
SEP<mac of cipc> is not registered
SEP<CIPC MAC>MAC地址属于代理使用的CICP。
```

这些代理从不从分机移动注销。座席从CAD注销。当将CIPC与分机移动配合使用时，它们从不注销。当他们到达办公室使用物理电话时，在JTAPI级别，线路将映射到以前的MAC地址。在本例中，它是CIPC。

要解决此问题，请将Intra-cluster Multiple Login Behavior **Extension Mobility**参数更改为Auto Logout。

注意：这记录在Cisco Bug ID [CSCtx48427](#)(仅限注册客户)中。

[相关信息](#)

- [登录到Agent Desktop 失败-设备关联问题](#)
- [使用 Novell 客户端，无法登录到 Cisco Agent Desktop](#)
- [Cisco IPCC Express不能登录到Agent Desktop](#)
- [Cisco Agent Desktop - 许可文件损坏](#)
- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)