

# Extension نيكمت مت يذلا لليكولا لش في بتكملا حطس ىلا لوخدلا ليجست يف Cisco نم لليكولا

## المحتويات

[المقدمة](#)

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

[المكونات المستخدمة](#)

[الاصطلاحات](#)

[معلومات أساسية](#)

[خطأ: فشل طلب تسجيل دخول حالة الوكيل: تعذر تسجيل دخول الوكيل](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

[خطأ 6 عند تسجيل الدخول إلى Extension Mobility](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

[خطأ: لا يمكنك تسجيل الدخول لأن الهاتف ممكن ل IPv6](#)

[المشكلة](#)

[الحل 1](#)

[الحل 2](#)

[ملفات تعريف UDP و IPC](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

[معلومات ذات صلة](#)

## المقدمة

يصف هذا وثيقة لما وكيلا أن يتلقى ال extension mobility خيار يمكن أن يدون بنجاح إلى ip هاتف أن يساند امتداد حركة غير أن يفشل أن يدون إلى ال cisco وكيلا سطح المكتب (CAD) عندما يستعمل ال نفسه مستعمل id وكلمة في cisco ip contact center (IPCC) Express Edition بيئة.

## المتطلبات الأساسية

### المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

• Cisco CallManager

- حلول إستجابة العملاء (CRS) من Cisco
- الحلول الفائقة لمراكز الاتصال الموحدة من Cisco

## المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

- Cisco CallManager، الإصدار x.3 والإصدارات الأحدث
- مدير الاتصالات الموحدة من Cisco، الإصدار x.8
- CRS الإصدار x.3 والإصدارات الأحدث
- Cisco Unified Contact Center Express 8.0

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

## الاصطلاحات

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

## معلومات أساسية

يوفر النظام الفرعي لتوزيع المكالمات التفاعلي (ICD) ل IP توزيع الموارد والانتظار لمراكز الاتصال. يجب توفير النظام الفرعي IP ICD.

لتنفيذ عملية التكوين، قم بالاتصال بموقع إدارة تطبيق إستجابة العملاء (CRA) من Cisco على الويب وإكمال هذه المهام:

- **قم بتكوين المستخدمين في Cisco CallManager** — يجب عليك تعيين امتدادات ICD للمستخدمين الذين هم وكلاء في نظام ICD لبروتوكول الإنترنت (IP) من Cisco وإنشاء مستخدم Cisco CallManager لإدارة الموارد (RM) لنظام ICD الفرعي.
- **Provision the RM JTAPI provider** — يستخدم RM الخاص بنظام Cisco IP ICD مستخدم Cisco CallManager باسم موفر JTAPI. يراقب هذا الموفر هواتف الوكيل، ويتحكم في حالات الوكيل، والمسارات وقوائم الانتظار.
- **مجموعات موارد التوفير** — مجموعات الموارد هي مجموعات من الوكلاء الذين تستخدمها قائمة انتظار خدمة التحكم (CSQ) لمعالجة مكالمات ICD الواردة الخاصة ب Cisco IP. يجب تحديد مجموعة موارد لاستخدام CSQs المستندة إلى مجموعة الموارد.
- **توفير الموارد** - تعرف الوكلاء الذين يجيبون على المكالمات أيضا باسم الموارد. بعد إنشاء مجموعة موارد، يجب تعيين وكلاء (موارد) لهذه المجموعة.

## خطأ: فشل طلب تسجيل دخول حالة الوكيل: تعذر تسجيل دخول الوكيل

### المشكلة

يمكن للوكيل الذي يستخدم Extension Mobility بالاقتران مع Cisco Agent Desktop في نظام Cisco ICD تسجيل الدخول إلى Extension Mobility، ولكن فشل تسجيل الدخول لسطح المكتب الوكيل من Cisco. هذه هي رسالة الخطأ المعروضة في سجل agent.dbg:

MAJOR PhoneDev PD2068 AgentLogin: Agent state login 10/29/2003 15:24:47  
request failed: Unable to log agent in

ملاحظة: يتم عرض رسالة الخطأ هذه عبر سطرين بسبب قيود المساحة.

## الحل

هذه المشكلة هي مشكلة في التكوين. تم الكشف عن نوعين من الأخطاء.

• عند فحص سجلات عميل dbg. المطابقة، يتم تعريف هذه الأخطاء:

```
DEBUG10 PhoneDev PD2864 -----Begin 10/29/2003 15:24:47  
-----CONTROL_FAILURE_CONF
```

```
MAJOR PhoneDev PD2918 OnControlFailureConf:InvokeID is 1 10/29/2003 15:24:47
```

```
<MAJOR PhoneDev PD2919 OnControlFailureConf:FailureCode=<270 10/29/2003 15:24:47
```

```
.CF_JTAPI_CCM_PROBLEM
```

```
.<MAJOR PhoneDev PD2922 OnControlFailureConf:PeripheralErrorCode=<0 10/29/2003 15:24:47
```

```
DEBUG10 PhoneDev PD2960 -----END CONTROL_FAILURE_CONF 10/29/2003 15:24:47
```

ملاحظة: يشير CF\_JTAPI\_CCM\_PROBLEM المزود إلى أن الهاتف غير مقترن بمستخدم RM في هذه الحالة.

• عندما تفحص سجلات MIVR المقابلة، تظهر هذه الأخطاء:

```
Oct 29 16:59:58.921 EST %MIVR-SS_RM-3-RIMGR_METHOD_INVOC_ERROR:RIMGr :410
```

```
has had a problem invoking a method: Module=RM component,The name  
of the method that invoked another method=initAddr,The name of the method  
invoked=getAddress,The error message resulting from a method invocation=throws  
:exception com.cisco.jtapi. InvalidArgumentExceptionImpl  
.Address 7607 is not in provider's domain
```

```
:Oct 29 16:59:58.921 EST %MIVR-SS_RM-3-LOGIN_FAILED :411
```

```
Login of resource failed: Module=RM component,The description of a message sent  
from/to the RM=class com.cisco.wf.subsystems.rmcm.msgs.CTIOpenReqMsg  
Rsrc: Req.ID:3,A specific description for a trace=problems in JTAPI or CM  
<...>
```

```
Oct 29 16:59:59.500 EST %MIVR-SS_RM-3-RIMGR_METHOD_INVOC_ERROR:RIMGr has had :422
```

```
a problem invoking a method: Module=RM component,The name of the  
method that invoked another method=initAddr,The name of the method  
invoked=getAddress,The error message resulting from a method  
:invocation=throws exception com.cisco.jtapi. InvalidArgumentExceptionImpl  
.Address 7607 is not in provider's domain
```

```
:Oct 29 16:59:59.500 EST %MIVR-SS_RM-3-LOGIN_FAILED:Login of resource failed :423
```

```
Module=RM component,The description of a message sent from/to the  
,(RM=CTISetAgentStateReqMsg (Rsrc:5103 InvokeID:1 State:LOGIN Forced:False  
A specific description for a trace=problems in JTAPI or CM
```

ملاحظة: لا توجد الوحدة النمطية=RM، مع العنوان المزود 7607 في مجال الموفر، قم بإظهار أن ملحق ICD (7607) غير مقترن بمستخدم RM في هذه الحالة.

استناداً إلى هذه عمليات الكشف، يبدو أن المشكلة ناجمة عن محاولة تسجيل الدخول من قبل مستخدم لم يتم ربط هاتف IP الخاص به بمستخدم RM. في هذه الحالة، يقترن ملف تعريف جهاز Extension Mobility بمستخدم RM، ولكن هاتف IP المستخدم لتسجيل دخول Extension Mobility غير مقترن بمستخدم RM. لكي يعمل ICD في إعدادات Extension Mobility، يجب أن يكون مرتبطاً بكل من ملفات تعريف جهاز Agent Extension Mobility Device وأي هاتف IP يمكن للوكيل استخدامه. بمجرد اقتران هاتف IP وملف تعريف جهاز قابلية التنقل للملحق بمستخدم RM، يمكن للبرنامج العميل تسجيل الدخول بنجاح إلى سطح المكتب الوكيل من Cisco.

## خطأ 6 عند تسجيل الدخول إلى Extension Mobility

### المشكلة

يتلقى مستخدم IPCC رسالة خطأ "خطأ 6" عندما يقوم بتسجيل الدخول إلى Extension Mobility.

## الحل

هذه مشكلة في البروتوكول الخفيف للوصول للدليل (LDAP). لحل هذه المشكلة، قم بإعادة إنشاء المستخدم في دليل DC.

## خطأ: لا يمكنك تسجيل الدخول لأن الهاتف ممكن ل IPv6

### المشكلة

تتلقى رسالة الخطأ هذه عندما تستخدم Extension Mobility لتسجيل الدخول إلى برنامج CAD:

.CAD IPv6 .IPv6

وثقت هذا إصدار في cisco بق [CSCti18636](#) .id

أكمل أحد هذه الحلول كحل بديل:

### الحل 1

أكمل الخطوات التالية:

1. الوصول إلى صفحة تكوين المستخدم النهائي ل CallManager.
2. تحت أجهزة خاضعة للتحكم، قم بإقران عنوان MAC لهاتف IP بالمستخدم النهائي.
3. قم بإضافة المستخدم إلى مجموعة المستخدمين القياسية التي تم تمكين CTI بها، ثم قم بإضافة الهاتف إلى مستخدم RMCM.

### الحل 2

أكمل الخطوات التالية:

1. اخترت CUCM إدارة <أداة> هاتف، وطققت ال ip هاتف أي المسألة يقع.
2. اختر جهاز < إعدادات الجهاز > تكوين الجهاز الشائع.
3. تحت تكوين الجهاز الشائع، قم بتغيير وضع عنوان IP إلى IPv4 فقط.
4. من صفحة تكوين هاتف CUCM، قم بإعادة ضبط هاتف IP.
5. إعادة ضبط خدمات TFTP و CtimManager.

## ملفات تعريف UDP و IPC

### المشكلة

بعد تسجيل الدخول إلى CAD وهاتف Cisco IP Communicator والنقر فوق "جاهز" في CAD، تتلقى رسالة الخطأ هذه: . إذا قمت بعد ذلك بإعادة تشغيل Cisco IP Communicator، فستتلقى رسالة الخطأ هذه: . إذا قمت بالنقر فوق "جاهز"، فإنه يعمل.

تظهر هذه السجلات أن تطبيق JTAPI (مثل Unified Contact Center Express أو Enterprise) غير قادر على التحكم في جهاز فعلي بعد تسجيل دخوله من خلال Extension Mobility:

• آثار CallManager

• آثار CTI من CallManager RTMT  
• سجلات JTAPI من UCCx  
تمت مصادفة خطأ مماثل في سجلات JTAPI أو JGW:

```
hostname Trace: Calling address.addObserver for 602603 09:55:58:924
[hostname Trace: 185753: %JTAPI-JTAPI-7-UNK:[602603:Internal-PT:1 09:55:58:924
  (Request: addObserver(com.cisco.icm.jgw.jtapi.JTapiObj@8aeb74
hostname Trace: 185754: %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK:Address 09:55:58:925
  SEP001647BA10C4:602603:Internal-PT:(0,0)] out of service]
(hostname Trace: 185755: %JTAPI-JTAPI-7-UNK:(P1-pgluser_agt 09:55:58:925
  Internal-PT] CiscoAddrOutOfServiceEv [#14746] Cause:100:602603]
  CallCtlCause:0 CiscoCause:0 FeatReason:12
:hostname Trace: 185756: %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK 09:55:58:925
:com.cisco.icm.jgw.jtapi.JTapiObj@8aeb74]ObserverProxy.queueEvents]
  queuing asynchronously
:hostname Trace: 185757: %JTAPI-MISC-7-UNK 09:55:58:925
:(ObserverThread(com.cisco.icm.jgw.jtapi.JTapiObj@8aeb74
  queuing com.cisco.jtapi.JtapiAddressEventSet
:hostname Trace: 185758: Feb 20 09:55:58.925 EST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK 09:55:58:925
:P1-10.224.1.12) [pool-1-thread-1-JTAPIGW-1] sending)
com.cisco.cti.protocol.LineOpenRequest {sequenceNumber = 1277
hostname Trace:deviceName = SEPXXXXXXXXXXXX 09:55:58:925

[hostname Trace: 185753: %JTAPI-JTAPI-7-UNK:[602603:Internal-PT:1 09:55:58:924
  (Request: addObserver(com.cisco.icm.jgw.jtapi.JTapiObj@8aeb74
hostname Trace: 185754: %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK:Address 09:55:58:925
  SEP001647BA10C4:602603:Internal-PT:(0,0)] out of service]
(hostname Trace: 185755: %JTAPI-JTAPI-7-UNK:(P1-pgluser_agt 09:55:58:925
  Internal-PT] CiscoAddrOutOfServiceEv [#14746] Cause:100:602603]
  CallCtlCause:0 CiscoCause:0 FeatReason:12
```

## الحل

تحدث المشكلة لأن بروتوكول مخطط بيانات مستخدم تنقل الملحق (UDP) غير قادر على التحكم به بواسطة تطبيق JTAPI.

يمكن أن تحدث هذه المشكلة في بيئة يكون فيها تطبيق JTAPI مقترنا بملفات تعريف Extension Mobility على Cisco Unified Communications Manager.

أتمت واحد من هذا steps in order to حلت الإصدار:

• أعد تشغيل التطبيق.

• قم بإيقاف خدمة Cisco Cisco Cisco Cisco Cisco Manager على جميع العقد، ثم قم ببدء تشغيل خدمة Cisco CManager على جميع العقد.

ملاحظة: وثقت هذا إصدار في cisco بق [CSCty22899](#) id (يسجل زبون فقط) و [CSCts56726](#) (يسجل زبون فقط).

## معلومات ذات صلة

- دليل مسؤول تطبيقات إستجابة العملاء من Cisco
- تثبيت Extension Mobility وتكوينه باستخدام إما: [Extended Services 2.2](#) أو [CRA 2.2](#) أو [CRS 3.0\(2\)](#) و [CallManager 3.2](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

