

UCCX: Fehlerbehebung bei JTAPI CCN-Ausnahmen

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[JTAPI CCN-Ausnahmen](#)

[CTIERR NICHT ANGEGEBEN](#)

[CTIERR TIMEOUT](#)

[CTIERR ILLEGAL HANDLE](#)

[CTIERR ILLEGAL CALLSTATE](#)

[CTIERR TRANSFERFAILED DESTINATION UNALLOCATED](#)

[CTIERR TRANSFERFAILED DESTINATION BUSY](#)

[CTIERR TRANSFERFAILED](#)

[CTIERR HOLDFAILED](#)

[CTIERR RETRIEVEFAILED](#)

[CTIERR ASSOCIATED LINE NOT OPEN](#)

[CTIERR REDIRECT CALL DOES NOT EXIST](#)

[CTIERR REDIRECT_ERR](#)

[CTIERR REDIRECT CALL UNKNOWN DESTINATION](#)

[CTIERR REDIRECT CALL DIGIT ANALYSIS TIMEOUT](#)

[CTIERR REDIRECT CALL MEDIA CONNECTION FAILED](#)

[CTIERR REDIRECT CALL ORIGINATOR ABANDONED](#)

[CTIERR REDIRECT CALL UNKNOWN PARTY](#)

[CTIERR REDIRECT CALL INCOMPATIBLE STATE](#)

[CTIERR REDIRECT CALL UNKNOWN ERROR](#)

[CTIERR REDIRECT CALL DESTINATION BUSY](#)

[CTIERR REDIRECT CALL DESTINATION OUT OF ORDER](#)

[CTIERR TRANSFERFAILED OUTSTANDING TRANSFER](#)

[CTIERR TRANSFERFAILED CALLCONTROL TIMEOUT](#)

[CTIERR CALLHANDLE UNKNOWN TO LINECONTROL](#)

[CTIERR INCOMPATIBLE PROTOCOL VERSION](#)

[CTIERR PROVIDER NOT OPEN](#)

[CTIERR CFWDALL DESTN UNGÜLTIG](#)

[CTIERR DEVICE OUT OF SERVICE](#)

[CTIERR ILLEGAL DEVICE TYP](#)

[CTIERR CALL REQUEST BEREITS AUSSTEHEND](#)

[CTIERR CONSULT CALL FAILURE](#)
[CTIERR DEVICE SHUTTING DOWN](#)
[CTIERR UNKNOWN EXCEPTION](#)
[CTIERR INVALID LINE HANDLE](#)
[CTIERR OPERATION NOT ALLOWED](#)
[CTIERR MEDIA CAPABILITY MISMATCH](#)
[CTIERR LINE OUT OF SERVICE](#)
[CTIERR MAXCALL LIMIT REACHED](#)
[CTIERR PROVIDER ALREADY OPEN](#)

[Anhang](#)

[Spuren sammeln](#)

[CTI-Fehlercodes](#)

[Zugehörige Informationen](#)

[Einführung](#)

Dieses Dokument enthält Informationen zur Fehlerbehebung bei Java Telephony API (JTAPI) CCN-Ausnahmen. Sie können diese Fehlermeldungen verwenden, um Probleme in einer Unified Contact Center Express-Umgebung zu beheben. Jede Fehlermeldung enthält eine kurze Beschreibung, Ursachen und Auflösungen. Außerdem wird angegeben, welcher Prozess den Fehler generiert.

Der [Anhang](#) enthält Anweisungen zum Erfassen von Ablaufverfolgungen für das Unified Contact Center Express (UCCX)-Produkt und eine Liste von CTI-Fehlercodes (Computer Telephony Integration).

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Kenntnisse zur Fehlerbehebung und Unterstützung für UCCX

[Verwendete Komponenten](#)

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf UCCX Version 3.x und höher.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

[Konventionen](#)

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

JTAPI CCN-Ausnahmen

In diesem Abschnitt werden die verschiedenen CCN-Ausnahmen beschrieben, Informationen zu ihren potenziellen Ursachen sowie Schritte zu ihrer Behebung aufgeführt.

CTIERR_NICHT_ANGEGEBEN

Beschreibung

Ein nicht angegebener Fehler tritt auf.

Ursachen

Dabei wird jeder CTI-Fehlercode angegeben, der nicht vom JTAPI-Client behandelt wird. Es kann sich um einen neuen CTI-Fehler handeln, von dem der JTAPI-Client nichts weiß. Es kann auch sein, dass der JTAPI-Client veraltet ist.

Auflösung

Erfassen Sie die MIVR-Protokolle, JTAPI-Ablaufverfolgung und CTI Manager-Ablaufverfolgung. Dadurch kann ermittelt werden, welcher Fehlercode von JTAPI von CTI empfangen wird. Wenden Sie sich an den Customer Contact Business Unit (CCBU), um weitere Hilfe zu erhalten, wenn die Protokolle nicht zur eigentlichen Ursache führen.

CTIERR_TIMEOUT

Beschreibung

Die CTI-Anfrage wird zeitgesteuert.

Ursachen

Dies weist darauf hin, dass ein Timeout bei einem der folgenden Ereignisse auftritt:

- JTAPI sendet eine Anfrage an CTI
- CTI sendet Anforderung an JTAPI

Dies kann auch durch Timing- oder Leistungsprobleme auf Clientseite bedingt sein.

Auflösung

Erfassen Sie die MIVR-Protokolle, JTAPI-Ablaufverfolgung und CTI Manager-Ablaufverfolgung. Wenden Sie sich an CCBU, um weitere Hilfe zu erhalten, wenn die Protokolle nicht zur eigentlichen Ursache führen.

CTIERR_ILLEGAL_HANDLE

Beschreibung

Das Handle ist dem System nicht bekannt.

Ursachen

Mögliche Ursachen:

- Ein Anrufhandgriff ist nicht mehr verfügbar.
- Eine erforderliche Funktion wird von Cisco CallManager deaktiviert.
- Auf Kundenseite treten Leistungsprobleme auf.

Auflösung

Erfassen Sie die MIVR-Protokolle, JTAPI-Ablaufverfolgung und CTI Manager-Ablaufverfolgung. Wenden Sie sich an CCBU, um weitere Hilfe zu erhalten, wenn die Protokolle nicht zur Hauptursache führen.

[CTIERR_ILLEGAL_CALLSTATE](#)

Beschreibung

Die Zeile befindet sich nicht in einem rechtlichen Zustand, um den Befehl aufzurufen.

Ursachen

Ein Vorgang wird für einen Anruf ausgeführt, und der Anruf ist nicht im richtigen Zustand, um ihn zu behandeln.

Auflösung

Erfassen Sie die MIVR-Protokolle, JTAPI-Ablaufverfolgung und CTI Manager-Ablaufverfolgung. Wenden Sie sich an CCBU, um weitere Hilfe zu erhalten, wenn die Protokolle nicht zur Hauptursache führen.

[CTIERR_TRANSFERFAILED_DESTINATION_UNALLOCATED](#)

Beschreibung

Es wird versucht, an eine Verzeichnisnummer zu übertragen, die nicht registriert ist.

Ursachen

Es wird versucht, einen Transfer einzurichten, aber der Transfer-Zielort wird nicht für einen Blind-Transfer angegeben.

Auflösung

Überprüfen Sie, ob das Ziel gültig ist.

CTIERR_TRANSFERFAILED_DESTINATION_BUSY

Beschreibung

Es wird versucht, an ein belebtes Ziel zu übertragen.

Ursachen

Es wird versucht, an ein belebtes Ziel zu übertragen.

Auflösung

Überprüfen Sie, ob das Ziel besetzt ist, und versuchen Sie es erneut.

CTIERR_TRANSFERFAILED

Beschreibung

Eine Übertragung schlägt fehl.

Ursachen

Die wahrscheinliche Ursache ist, dass einer der Anrufabschnitte aufgelegt oder vom anderen Ende getrennt ist. Es ist wahrscheinlich, dass entweder der Anrufer auflegt oder das Medienunternehmen versagt.

Auflösung

Erfassen Sie die JTAPI-Ablaufverfolgungs- und CTI Manager-Ablaufverfolgung. Wenden Sie sich an die IP Communications Business Unit (IPCBU), um weitere Hilfe zu erhalten, wenn die Protokolle nicht zur Hauptursache führen.

CTIERR_HOLDFAILED

Beschreibung

Eine Zurückstellung wird durch die Leitungs- oder Anrufsteuerung abgelehnt.

Ursachen

Dies weist auf ein Problem auf der Seite von Cisco CallManager hin. Sie kann sich auf Timing oder gemeinsam genutzte Leitungen beziehen.

Auflösung

Erfassen Sie die JTAPI-Ablaufverfolgung, die CTI Manager-Ablaufverfolgung und die Cisco CallManager-Protokolle. Wenden Sie sich an IPCBU, um weitere Hilfe zu erhalten, wenn die

Protokolle nicht zur eigentlichen Ursache führen.

CTIERR RETRIEVEFAILED

Beschreibung

Ein Abruf wird von der Leitungs- oder Anrufsteuerung abgelehnt.

Ursachen

Dies weist auf ein Problem auf der Seite von Cisco CallManager hin. Sie kann sich auf Timing, gemeinsam genutzte Leitungen oder die Medieneinrichtung beziehen.

Auflösung

Erfassen Sie die JTAPI-Ablaufverfolgung, die CTI Manager-Ablaufverfolgung und die Cisco CallManager-Protokolle. Wenden Sie sich an IPCBU, um weitere Hilfe zu erhalten, wenn die Protokolle nicht zur eigentlichen Ursache führen.

CTIERR ASSOCIATED LINE NOT OPEN

Beschreibung

Ein Befehl wird auf einer Leitung ausgegeben, die offen sein muss.

Ursachen

Dies wird durch eine Diskrepanz zwischen CTI Manager und JTAPI verursacht. JTAPI denkt, dass die Leitung offen ist, wenn dies nicht der Fall ist. Normalerweise geschieht das nicht.

Auflösung

Erfassen Sie die JTAPI-Ablaufverfolgung und die CTI Manager-Ablaufverfolgung. Wenden Sie sich an IPCBU, um weitere Hilfe zu erhalten, wenn die Protokolle nicht zur eigentlichen Ursache führen.

CTIERR REDIRECT CALL DOES NOT EXIST

Beschreibung

Es wird versucht, einen Anruf umzuleiten, der nicht vorhanden oder nicht mehr aktiv ist.

Ursachen

Cisco CallManager verliert den Anruf. Dies kann aufgrund von Zeitproblemen, Leistungsproblemen oder Konfigurationsproblemen auftreten. Dies kann auch bei zwei JTAPI-Clients auftreten. Wenn einer von ihnen umleitet, erhält der andere diesen Fehler.

Auflösung

Überprüfen Sie die Konfiguration, um festzustellen, ob mehr als ein JTAPI-Client vorhanden ist. Erfassen Sie die JTAPI-Ablaufverfolgung und die CTI Manager-Ablaufverfolgung. Wenden Sie sich an IPCBU, um weitere Hilfe zu erhalten, wenn die Protokolle nicht zur eigentlichen Ursache führen.

[CTIERR_REDIRECT_ERR](#)

Beschreibung

Ein interner Fehler wird von der Anrufsteuerung zurückgegeben.

Ursachen

Eine Umleitung schlägt mit Cisco CallManager fehl. Dies kann aufgrund einer Medieninkongruenz oder einer Orts-Diskrepanz auftreten.

Auflösung

Erfassen Sie die JTAPI-Ablaufverfolgung, die CTI Manager-Ablaufverfolgung und die Cisco CallManager-Protokolle. Wenden Sie sich an IPCBU, um weitere Hilfe zu erhalten, wenn die Protokolle nicht zur eigentlichen Ursache führen.

[CTIERR_REDIRECT_CALL_UNKNOWN_DESTINATION](#)

Beschreibung

Es wird versucht, zu einem unbekanntem Ziel umzuleiten.

Ursachen

Möglicherweise ist das Ziel ungültig.

Auflösung

Bestimmen Sie, ob das Ziel gültig ist.

[CTIERR_REDIRECT_CALL_DIGIT_ANALYSIS_TIMEOUT](#)

Beschreibung

Ein interner Fehler wird von der Anrufsteuerung zurückgegeben.

Ursachen

Dies weist auf ein Problem auf der Seite von Cisco CallManager hin.

Auflösung

Sammeln Sie Cisco CallManager-Protokolle, und wenden Sie sich an IPCBU, um weitere Hilfe zu erhalten, wenn die Protokolle nicht zur Hauptursache führen.

[CTIERR_REDIRECT_CALL_MEDIA_CONNECTION_FAILED](#)

Beschreibung

Ein interner Fehler wird von der Anrufsteuerung zurückgegeben.

Ursachen

Die Medien können nicht eingerichtet werden.

Auflösung

Erfassen Sie die JTAPI-Ablaufverfolgung, die CTI Manager-Ablaufverfolgung und die Cisco CallManager-Protokolle. Wenden Sie sich an IPCBU, um weitere Hilfe zu erhalten, wenn die Protokolle nicht zur eigentlichen Ursache führen.

[CTIERR_REDIRECT_CALL_ORIGINATOR_ABANDONED](#)

Beschreibung

Der Gesprächspartner hängt auf, wenn der Anruf umgeleitet wird.

Ursachen

Der Gesprächspartner hängt auf, wenn der Anruf umgeleitet wird.

Auflösung

Für diesen Fehler gibt es keine Lösung.

[CTIERR_REDIRECT_CALL_UNKNOWN_PARTY](#)

Beschreibung

Ein interner Fehler wird von der Anrufsteuerung zurückgegeben.

Ursachen

Der Anruf wird an ein unbekanntes Ziel umgeleitet.

Auflösung

Überprüfen Sie, ob das Ziel gültig ist.

[CTIERR_REDIRECT_CALL_INCOMPATIBLE_STATE](#)

Beschreibung

Ein interner Fehler wird von der Anrufsteuerung zurückgegeben.

Ursachen

Dies kann bei Cisco CallManager zu Problemen führen.

Auflösung

Sammeln Sie Cisco CallManager-Protokolle, und wenden Sie sich an IPCBU, um weitere Hilfe zu erhalten, wenn die Protokolle nicht zur Hauptursache führen.

[CTIERR_REDIRECT_CALL_UNKNOWN_ERROR](#)

Beschreibung

Ein interner Fehler wird von der Anrufsteuerung zurückgegeben.

Ursachen

Dies kann bei Cisco CallManager zu Problemen führen.

Auflösung

Sammeln Sie Cisco CallManager-Protokolle, und wenden Sie sich an IPCBU, um weitere Hilfe zu erhalten, wenn die Protokolle nicht zur Hauptursache führen.

[CTIERR_REDIRECT_CALL_DESTINATION_BUSY](#)

Beschreibung

Das Umleitungsziel ist belegt.

Ursachen

Das Umleitungsziel ist belegt.

Auflösung

Überprüfen Sie, ob das Ziel besetzt ist, und versuchen Sie es erneut.

[CTIERR_REDIRECT_CALL_DESTINATION_OUT_OF_ORDER](#)

Beschreibung

Das Ziel für die Umleitung ist außer Betrieb.

Ursachen

Das Ziel für die Umleitung ist außer Betrieb.

Auflösung

Überprüfen Sie, ob das Ziel nicht in der Bestellung enthalten ist.

[CTIERR_TRANSFERFAILED_OUTSTANDING_TRANSFER](#)

Beschreibung

Eine bestehende Übertragung ist noch in Bearbeitung.

Ursachen

Zwei Anwendungen geben gleichzeitig einen Transfer aus. Das passiert nicht normal.

Auflösung

Erfassen Sie die JTAPI-Ablaufverfolgung, die CTI Manager-Ablaufverfolgung und die Cisco CallManager-Protokolle. Wenden Sie sich an IPCBU, um weitere Hilfe zu erhalten, wenn die Protokolle nicht zur eigentlichen Ursache führen.

[CTIERR_TRANSFERFAILED_CALLCONTROL_TIMEOUT](#)

Beschreibung

Die erwartete Antwort von der Anrufsteuerung wird während einer Weiterleitung nicht empfangen.

Ursachen

Ein Timeout tritt auf. Es wird keine Erfolgs- oder Fehlermeldung ausgegeben. Dies ist ein CTI-Fehler.

Auflösung

Erfassen Sie die CTI Manager-Ablaufverfolgung und Cisco CallManager-Protokolle. Wenden Sie sich an IPCBU, um weitere Hilfe zu erhalten, wenn die Protokolle nicht zur eigentlichen Ursache führen.

[CTIERR_CALLHANDLE_UNKNOWN_TO_LINECONTROL](#)

Beschreibung

Es wird versucht, einen Anruf umzuleiten, der der Leitungssteuerung unbekannt ist.

Ursachen

Die Leitung/das Gerät ist nicht registriert.

Auflösung

Stellen Sie fest, ob die Leitung/das Gerät registriert ist.

CTIERR_INCOMPATIBLE_PROTOCOL_VERSION

Beschreibung

Die Versionen JTAPI und CTI sind nicht kompatibel. Die CTR-Protokoll-Version wird nicht unterstützt.

Ursachen

Es ist möglich, dass der JTAPI-Client und CTI inkompatibel sind.

Auflösung

Überprüfen Sie die Kompatibilität zwischen dem JTAPI-Client und CTI.

CTIERR_PROVIDER_NOT_OPEN

Beschreibung

Die Geräteliste ist unvollständig, oder die Gerätelistenabfrage beendet bzw. abgebrochen.

Ursachen

Dies kann ein CTI Manager-Problem sein.

Auflösung

Starten Sie den Client und den CTI-Manager neu.

CTIERR_CFWDALL_DESTN_UNGÜLTIG

Beschreibung

Es wird versucht, Forward All (Alle weiterleiten) an ein ungültiges Ziel anzurufen.

Ursachen

Das Ziel "Rufumleitung Alle" kann möglicherweise ungültig sein.

Auflösung

Überprüfen Sie die Konfiguration, um festzustellen, ob das Ziel für die Rufumleitung an alle Anrufe gültig ist.

CTIERR_DEVICE_OUT_OF_SERVICE

Beschreibung

Das Gerät ist außer Betrieb.

Ursachen

Das Telefon oder die Leitung ist außer Betrieb.

Auflösung

Stellen Sie fest, ob das Gerät außer Betrieb ist.

CTIERR_ILLEGAL_DEVICE_TYP

Beschreibung

Es wird versucht, eine Operation für einen illegalen Gerätetyp auszuführen.

Ursachen

Bestimmte Sonderoperationen können nur auf bestimmten Geräten ausgeführt werden.

Auflösung

Für diesen Fehler gibt es keine Lösung.

CTIERR_CALL_REQUEST_BEREITS_AUSSTEHEND

Beschreibung

Eine Anrufanfrage ist bereits ausstehend.

Ursachen

Es wird versucht, eine Umleitung durchzuführen, wenn bereits eine andere Umleitung durchgeführt wird oder versucht wird, eine Aufzeichnung/Überwachung durchzuführen, während

eine Aufnahme- oder Überwachungssitzung bereits von einer Anwendung angefordert wird.

Auflösung

Warten Sie und versuchen Sie es erneut.

[CTIERR_CONSULT_CALL_FAILURE](#)

Beschreibung

Bei einem Telefongespräch wird ein Fehler aufgetreten.

Ursachen

Bei einer Besprechung oder einem Konferenzszenario schlägt der Gesprächspartner fehl.

Auflösung

Erfassen Sie die JTAPI-Ablaufverfolgung, die CTI Manager-Ablaufverfolgung und die Cisco CallManager-Protokolle, um zu ermitteln, warum der Fehler auftritt. Wenden Sie sich an IPCBU, um weitere Hilfe zu erhalten, wenn die Protokolle nicht zur eigentlichen Ursache führen.

[CTIERR_DEVICE_SHUTTING_DOWN](#)

Beschreibung

Das Gerät wird heruntergefahren.

Ursachen

Dies kann ein Telefonproblem sein.

Auflösung

Dieser Fehler wird nicht behoben.

[CTIERR_UNKNOWN_EXCEPTION](#)

Beschreibung

Eine CTI-unbekannte Ausnahme tritt auf.

Ursachen

Dies kann ein Problem mit CTI sein.

Auflösung

Erfassen Sie die JTAPI-Ablaufverfolgung, die CTI Manager-Ablaufverfolgung und die Cisco CallManager-Protokolle, um zu ermitteln, warum der Fehler auftritt. Wenden Sie sich an IPCBU, um weitere Hilfe zu erhalten, wenn die Protokolle nicht zur eigentlichen Ursache führen.

[CTIERR_INVALID_LINE_HANDLE](#)

Beschreibung

Es wird versucht, einen Zeilenvorgang auf einem ungültigen Zeilenhandle auszuführen.

Ursachen

Dies kann auf eine Diskrepanz in JTAPI und CTI zurückzuführen sein.

Auflösung

Erfassen Sie die JTAPI-Ablaufverfolgung, die CTI Manager-Ablaufverfolgung und die Cisco CallManager-Protokolle, um zu ermitteln, warum der Fehler auftritt. Wenden Sie sich an IPCBU, um weitere Hilfe zu erhalten, wenn die Protokolle nicht zur eigentlichen Ursache führen.

[CTIERR_OPERATION_NOT_ALLOWED](#)

Beschreibung

Der Vorgang ist nicht zulässig.

Ursachen

Der Vorgang ist für die Leitung oder den Anruf nicht zulässig. Beispielsweise sind für Intercom-Anrufe keine Funktionen zulässig. Sie können keinen Intercom-Anruf vereinbaren, weiterleiten oder umleiten.

Auflösung

Stellen Sie keine nicht unterstützte Anforderung aus.

[CTIERR_MEDIA_CAPABILITY_MISMATCH](#)

Beschreibung

Die Geräteregistrierung schlägt fehl, da die Gerätefunktion nicht mit der aktuellen Geräteregistrierung übereinstimmt.

Ursachen

Dies geschieht in der Regel bei der Terminierung dynamischer Medien, wenn eine zweite Anwendung versucht, ein Gerät mit einer anderen Medienfunktion zu registrieren.

Auflösung

Stellen Sie die gleiche Funktion für die zweite Anwendung bereit, die mit der ersten Anwendung bereitgestellt wurde.

CTIERR_LINE_OUT_OF_SERVICE

Beschreibung

Die Leitung ist außer Betrieb.

Ursachen

Dies kann auf eine Zurücksetzung des Geräts zurückzuführen sein.

Auflösung

Warten Sie, bis das Gerät bzw. die Leitung in Betrieb genommen wird.

CTIERR_MAXCALL_LIMIT_REACHED

Beschreibung

Die Leitung erreicht die konfigurierte maximale Anzahl zulässiger Anrufe.

Ursachen

Es wird versucht, einen Anruf zu tätigen, wenn die maximal verfügbaren Anrufe bereits verwendet werden.

Auflösung

Warten Sie, bis sich die Anzahl der Anrufe verringert.

CTIERR_PROVIDER_ALREADY_OPEN

Beschreibung

Es wird versucht, einen Anbieter erneut zu öffnen.

Ursachen

Der Anbieter ist bereits geöffnet.

Auflösung

Öffnen Sie nicht denselben Anbieter erneut.

Anhang

Spuren sammeln

Aktivieren Sie die MIVR-Ablaufverfolgung auf dem CRS-Server (Customer Response Solutions).

Wählen Sie unter **CRS AppAdmin > System > Tracing > CRS Engine > Trace Configuration** die Debug-Option für SS_TEL, SS_CM, SS_RM, SS_RMCM, ICD_CTI und update aus.

Wenn auf dem Laufwerk C genügend freier Speicherplatz vorhanden ist, kann die Anzahl der Traces erhöht werden. Legen Sie dazu die Dateien auf 100 und die Größe der Ablaufverfolgungsdateien auf 2048000 fest. Die Protokolldateien sind standardmäßig unter C:\Program Files\wfavvid\log\MIVR zu finden. Beispielsweise CiscoMIVR01.log.

Aktivieren Sie die JTAPI-Client-Traces auf dem CRS-Server.

Gehen Sie wie folgt vor, um die JTAPI-Protokolle zu sammeln:

1. Wählen Sie **Start > Programme > Cisco Jtapi > Jtapi-Voreinstellungen** aus.
2. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Trace Levels (Ablaufverfolgungsebenen)** alle Kontrollkästchen außer **MISC_DEBUGGING**.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Log Destination (Protokollziel)** die Option **Rotation von Protokolldateien verwenden**, und erhöhen Sie die Anzahl der Dateien auf 100.
4. Wenn auf dem Server Speicherplatz vorhanden ist, erhöhen Sie die maximale Größe der Protokolldatei auf 2 MB.
5. Klicken Sie auf **OK**. Die Protokolldateien sind standardmäßig unter C:\Program Files\wfavvid\log\JTAPI zu finden. Beispielsweise CiscoJtapi01.log.

Aktivieren Sie Cisco CallManager Traces auf dem Cisco CallManager-Server im Detail.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie in CCMAAdmin auf **Application > Cisco CallManager Serviceability**.
2. Klicken Sie auf der Seite Cisco CallManager Serviceability (Cisco CallManager Serviceability) auf **Trace > Configuration (Ablaufverfolgung > Konfiguration)**.
3. Wählen Sie den **CallManager-Knoten** und anschließend den **Cisco CallManager-Service** aus.
4. Überprüfen Sie, ob **Trace On** ausgewählt ist und die Debug Trace Level auf **Detailed** festgelegt ist.
5. Klicken Sie auf **Auf alle Knoten anwenden**. Klicken Sie anschließend auf **Aktualisieren**.
6. Klicken Sie auf **SDL Configuration**, klicken Sie auf **Trace On** und **Apply to All Nodes (Auf alle Knoten anwenden)**, und **Update (Aktualisieren)**. Die Protokolldateien befinden sich an folgenden Stellen: C:\Program Files\Cisco\Trace\CCMC:\Program Files\Cisco\Trace\SDL\CCM

Aktivieren Sie Cisco CallManager CTI Manager Traces auf dem Cisco CallManager-Server im Detail.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie auf der Seite Cisco CallManager Serviceability (Cisco CallManager Serviceability) auf **Trace > Configuration (Ablaufverfolgung > Konfiguration)**.
2. Wählen Sie den **CallManager-Knoten** und dann den **Cisco CTI Manager-Service aus**.
3. Überprüfen Sie, ob **Trace On** ausgewählt ist und die Debug Trace Level auf **Detailed** festgelegt ist.
4. Klicken Sie auf **Auf alle Knoten anwenden**. Klicken Sie anschließend auf **Aktualisieren**.
5. Klicken Sie auf **SDL Configuration**, klicken Sie auf **Trace On** und **Apply to All Nodes (Auf alle Knoten anwenden)**, und **Update (Aktualisieren)**. Die Protokolldateien befinden sich an folgenden Stellen: C:\Program Files\Cisco\Trace\CTIC:\Program Files\Cisco\Trace\SDL\CTI

[CTI-Fehlercodes](#)

Fehler	Code
ZEIT	0x8CCC 0001
NO_ACTIVE_DEVICE_FOR_THIRDPARTY	0x8CCC 0002
VORHANDENE_FIRSTPARTEI	0x8CCC 0003
ILLEGAL_HANDLE	0x8CCC 0004
UNDEFINIERTER LEITUNG	0x8CCC 0005
ILLEGAL_CALLINGPARTY	0x8CCC 0006
ANRUF_BEREITS_EXISTIERT	0x8CCC 0007
LINECONTROL_FAILURE	0x8CCC 0008
ILLEGAL_CALLSTATE	0x8CCC 0009
CALLHANDLE_NOTINCOMINGCALL	0x8CCC 000A
TRANSFERFAILED_DESTINATION_UNALLO CATED	0x8CCC 000B
TRANSFERFAILED_DESTINATION_BUSY	0x8CCC 000D
ÜBERTRAGUNG FEHLGESCHLAGEN	0x8CCC 000E
HOLDFEHLER	0x8CCC 000F
RETRIEFAKT	0x8CCC 0011
DB_NO_MORE_DEVICES	0x8CCC 0012

GERÄT_BEREITS_REGISTRIERT	0x8CCC 0033
DB_ILLEGAL_DEVICE_TYP	0x8CCC 0014
DB_FEHLER	0x8CCC 0015
CANNOT_TERMINATE_MEDIA_ON_PHONE	0x8CCC 0016
CTIERR_CALL_MANAGER_NOT_VERFÜGBAR	0x8CCC 0017
CTIERR_ACCESS_TO_DEVICE_DENIED	0x8CCC 0018
UNKNOWN_GLOBAL_CALL_HANDLE	0x8CCC 0019
GERÄTE_NOT_OPEN	0x8CCC 001A
ASSOCIATED_LINE_NOT_OPEN	0x8CCC 001B
SSAPI_NOT_REGISTRIERT	0x8CCC 001C
REDIRECT_CALL_DOES_NOT_EXIST	0x8CCC 001D
GERÄT_NICHT_REGISTRIERT	0x8CCC 001E
DATA_SIZE_LIMIT_EXCEED	0x8CCC 001F
UNGÜLTIGE_RING_OPTION	0x8CCC 0020
CTIERR_APP_SOFTKEYS_BEREITS_CONTROLLED	0x8CCC 0021
CTIERR_INVALID_DEVICE_NAME	0x8CCC 0022
CTIERR_INFORMATION_NOT_VERFÜGBAR	0x8CCC 0023
CTIERR_MEDIA_RESOURCE_NAME_SIZE_EXCEED	0x8CCC 0024
CTIERR_APPLICATION_DATA_SIZE_EXCEED	0x8CCC 0025
CTIERR_INVALID_MEDIA_DEVICE	0x8CCC 0026
CTIERR_CLOSE_DELAY_NOT_SUPPORTED_WITH_REG_TYPE	0x8CCC 0027
REDIRECT_CALLINFO_ERR	0x8CCC 0030
REDIRECT_ERR	0x8CCC 0031
REDIRECT_CALL_CALL_TABLE_FULL	0x8CCC

	0032
REDIRECT_CALL_PROTOCOL_ERROR	0x8CCC 0033
REDIRECT_CALL_UNKNOWN_DESTINATION	0x8CCC 0014
REDIRECT_CALL_DIGIT_ANALYSIS_TIMEOUT	0x8CCC 0035
REDIRECT_CALL_MEDIA_CONNECTION_FAILED	0x8CCC 0036
REDIRECT_CALL_PARTY_TABLE_FULL	0x8CCC 0037
REDIRECT_CALL_ORIGINATOR_ABANDONED	0x8CCC 0038
REDIRECT_CALL_UNKNOWN_PARTY	0x8CCC 0039
REDIRECT_CALL_INCOMPATIBLE_STATE	0x8CCC 003A
REDIRECT_CALL_PENDING_REDIRECT_TRANSACTION	0x8CCC 003A
REDIRECT_CALL_UNKNOWN_FEHLER	0x8CCC 003C
REDIRECT_CALL_NORMAL_CLEARING	0x8CCC 003D
REDIRECT_CALL_UNRECOGNIZED_MANAGER	0x8CCC 003E
REDIRECT_CALL_DESTINATION_BUSY	0x8CCC 003F
REDIRECT_CALL_DESTINATION_OUT_OF_ORDER	0x8CCC 0040
CANNOT_OPEN_DEVICE	0x8CCC 0041
TRANSFERFAILED_OUTSTANDING_TRANSFER	0x8CCC 0042
TRANSFERFAILED_CALLCONTROL_TIMEOUT	0x8CCC 0003
CALLHANDLE_UNKNOWN_TO_LINECONTROL	0x8CCC 0044
OPERATION_NOT_AVAILABLE_IN_CURRENT_STATE	0x8CCC 0045
KONFERENZ_VOLLSTÄNDIG	0x8CCC 0026
MAX_NUMBER_OF_CTI_CONNECTIONS_REACHED	0x8CCC 0047
CTIERR_CONSULTCALL_ALREADY_OUTSTANDING	0x8CCC 0048
CTIERR_NO_CONFERENCE_BRIDGE	0x8CCC 0049

TEMPORARY_FAILURE	0x8CCC 004F
INCOMPATIBLE_PROTOCOL_VERSION	0x8CCC 0050
UNERKENNBAR_PDU	0x8CCC 0051
ILLEGAL_MESSAGE_FORMAT	0x8CCC 0052
CTIERR_INCOMPATIBLE_AUTOINSTALL_P ROTOCOL_VERSION	0x8CCC 0053
CTIERR_INVALID_MESSAGE_LENGTH	0x8CCC 0054
CTIERR_INVALID_MESSAGE_HEADER_INF O	0x8CCC 0055
CTIERR_MESSAGE_TOO_BIG	0x8CCC 0056
DIRECTORY_TEMPORARY_UNVERFÜGBA R	0x8CCC 005E
DIRECTORY_LOGIN_NOT_ALLOWED	0x8CCC 005F
DIRECTORY_LOGIN_FAILED	0x8CCC 0060
PROVIDER_NOT_OPEN	0x8CCC 0061
PROVIDER_BEREITS_OPEN	0x8CCC 0042
NICHT_INITIALISIERT	0x8CCC 0063
CLUSTER_LINK_FAILURE	0x8CCC 0064
LINE_INFO_DOES_NOT_EXIST	0x8CCC 0065
DIGIT_GENERATION_ALREADY_IN_PROGR ESS	0x8CCC 0066
DIGIT_GENERATION_WRONG_CALL_HAND LE	0x8CCC 0067
DIGIT_GENERATION_WRONG_CALL_STAT E	0x8CCC 0068
DIGIT_GENERATION_CALLSTATE_CHANG ED	0x8CCC 0069
RETRIEVEFAILED_ACTIVE_CALL_ON_LINE	0x8CCC 0070
UNGÜLTIGE_LINE_HANDLE	0x8CCC 0071
LINIE_NOT_PRIMARY	0x8CCC 0072
CFWDALL_ALREADY_SET	0x8CCC

	0073
CFWDALL_DESTN_UNGÜLTIG	0x8CCC 0074
CFWDALL_ALREADY_OFF	0x8CCC 0075
GERÄT_OUT_OF_SERVICE	0x8CCC 0077
MSGWAITING_DESTN_UNGÜLTIG	0x8CCC 0078
DARES_INVALID_REQ_TYP	0x8CCC 0079
KONFERENZ_FEHLGESCHLAGEN	0x8CCC 007A
KONFERENZ_INVALID_TEILNEHMER	0x8CCC 007B
KONFERENZ_BEREITS_PRÄSENZ	0x8CCC 007C
KONFERENZ_INAKTIV	0x8CCC 007D
ÜBERTRAGUNG_INAKTIV	0x8CCC 007E
CTIERR_REGISTER_FEATURE_ACTIVATION_FAILED	0x8CCC 007F
CTIERR_UNSUPPORTED_CALL_PARK_TYP	0x8CCC 0080
CTIERR_CALL_UNPARK_FAILS	0x8CCC 0081
CTIERR_INVALID_PARK_DN	0x8CCC 0082
CTIERR_INVALID_PARK_REGISTRATION_HANDLE	0x8CCC 0083
CTIERR_INVALID_MONITOR_DN_TYP	0x8CCC 0084
CTIERR_CALL_PARK_NO_DN	0x8CCC 0065
CTIERR_ILLEGAL_DEVICE_TYP	0x8CCC 0066
CTIERR_CALL_REQUEST_BEREITS_AUSSTEHEND	0x8CCC 0087
CTIERR_CONSULT_CALL_FAILURE	0x8CCC 0088
CTIERR_FEATURE_BEREITS_REGISTRIERT	0x8CCC 0089
CTIERR_STATION_SHUT_DOWN	0x8CCC 008A
CTIERR_INTERNAL_FAILURE	0x8CCC 0090

CTIERR_MEDIAREGISTRATIONTYPE_DO_NOT_MATCH	0x8CCC0091
CTIERR_OPERATION_FAILED_QUIETCLEAR	0x8CCC0092
CTIERR_FEATURE_DATA_REJECT	0x8CCC0093
CTIERR_PRIMARY_CALL_DROPPED	0x8CCC0094
CTIERR_INVALID_DTMFDIGITS	0x8CCC0097
CTIERR_INCORRECT_MEDIA_FUNKTION	0x8CCC0098
COMMAND_NOT_IMPLEMENTED_ON_DEVICE	0x8CCC0099
CTIERR_DEVICE_SHUTTING_DOWN	0x8CCC009A
CTIERR_INVALID_MEDIA_RESOURCE_ID	0x8CCC009B
CTIERR_UNKNOWN_EXCEPTION	0x8CCC009C
CTIERR_OPERATION_NOT_ALLOWED	0x8CCC009D
CTIERR_INVALID_MEDIA_PARAMETER	0x8CCC009E
CTIERR_MEDIA_CAPABILITY_MISMATCH	0x8CCC009F
CTIERR_DEVICE_BEREITS_GEÖFFNET	0x8CCC00A0
CTIERR_DEVICE_NOT_OPENED_YET	0x8CCC00A1
CTIERR_MEDIA_ALREADY_TERMINATED_NONE	0x8CCC00A2
CTIERR_MEDIA_BEREITS_TERMINATED_STATIC	0x8CCC00A3
CTIERR_MEDIA_BEREITS_TERMINATED_DYNAMIC	0x8CCC00A4
CTIERR_OWNER_NOT_ALIVE	0x8CCC00A5
CTIERR_RESOURCE_NOT_AVAILABLE	0x8CCC00B0
CTIERR_CONFERENCE_BEREITS_EXISTENT	0x8CCC00B1
CTIERR_CONFERENCE_NOT_EXISTED	0x8CCC00B2
CTIERR_CALL_NOT_EXISTED	0x8CCC00B3
CTIERR_INVALID_PARAMETER	0x8CCC

	00B4
CTIERR_MORE_ACTIVE_CALLS_THAN_SERVED	0x8CCC 00B5
CTIERR_INVALID_RESOURCE_TYP	0x8CCC 00B6
CTIERR_DUPLICATE_CALL_REFERENZ	0x8CCC 00B7
CTIERR_NOT_PRESERVED_CALL	0x8CCC 00B8
CTIERR_NO_EXISTING_CONFERENCE	0x8CCC 00B9
CTIERR_NO_RESPONSE_FROM_MP	0x8CCC 00BA
CTIERR_SYSTEM_ERROR	0x8CCC 00BB
CTIERR_REGISTER_FEATURE_PROVIDER_NOT_REGISTRIERT	0x8CCC 00BC
CTIERR_REGISTER_FEATURE_APP_BEREITTS_REGISTRIERT	0x8CCC 00BD
CTIERR_PENDING_ACCEPT_OR_ANSWER_REQUEST	0x8CCC 00C0
CTIERR_INVALID_MEDIA_PROCESS	0x8CCC 00C1
CTIERR_CAPABILITIES_DO_NOT_MATCH	0x8CCC 00C2
CTIERR_DEVICE_OWNER_ALIVE_TIMER_STARTET	0x8CCC 00C3
CTIERR_MAXCALL_LIMIT_REACHED	0x8CCC 00C4
CTIERR_CTIHANDLER_PROCESS_CREATE_FAILED	0x8CCC 00C5
CTIERR_REDIRECT_UNAUTHORIZED_COMMAND_USAGE	0x8CCC 00C7
CTIERR_NO_EXISTING_CALLS	0x8CCC 00C8
CTIERR_FAC_CMC_REASON_FAC_NEEDED	0x8CCC 00CA
CTIERR_FAC_CMC_REASON_CMC_NEEDED	0x8CCC 00CB
CTIERR_FAC_CMC_REASON_FAC_CMC_NEEDED	0x8CCC 00CC
CTIERR_FAC_CMC_REASON_FAC_INVALID	0x8CCC 00CD
CTIERR_FAC_CMC_REASON_CMC_INVALID	0x8CCC 00CE
CTIERR_PATH_REPLACEMENT_INPROGRESS	0x8CCC 00CF

PROVIDER_GESCHLOSSEN	0xDEADBEEF
PROTOKOLL_TIMEOUT	0xRÜFB LUF
SERVER_SHUTDOWN	0x8DD0001
NICHT_ANGEGEBENER_FEHLER	0x8DD0002
HANDLE_ALREADY_OPEN	0x8DD0003
UNGÜLTIG_HANDLE	0x8DD0004
UNGÜLTIGE_ANFORDERUNG	0x8DD0005
ZIEL-UNBEKANNT	0x8EEE0001
ZIEL-GESCHÄFT	0x8EEE0002
UNGÜLTIGER_PARAMETER	0x9000000

Zugehörige Informationen

- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)