

Troubleshooting CAD y problemas de escritorio del login de la delicadeza relacionados con el error JTAPI

Contenido

[Introducción](#)

[Antecedentes](#)

[Causas y soluciones alternativas](#)

1. [El MAC del teléfono no se asocia al usuario de la aplicación RMCM en CUCM](#)
2. [El perfil de la movilidad de la extensión \(EM\) no se asocia al usuario RMCM](#)
3. [Registre el perfil 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](#)

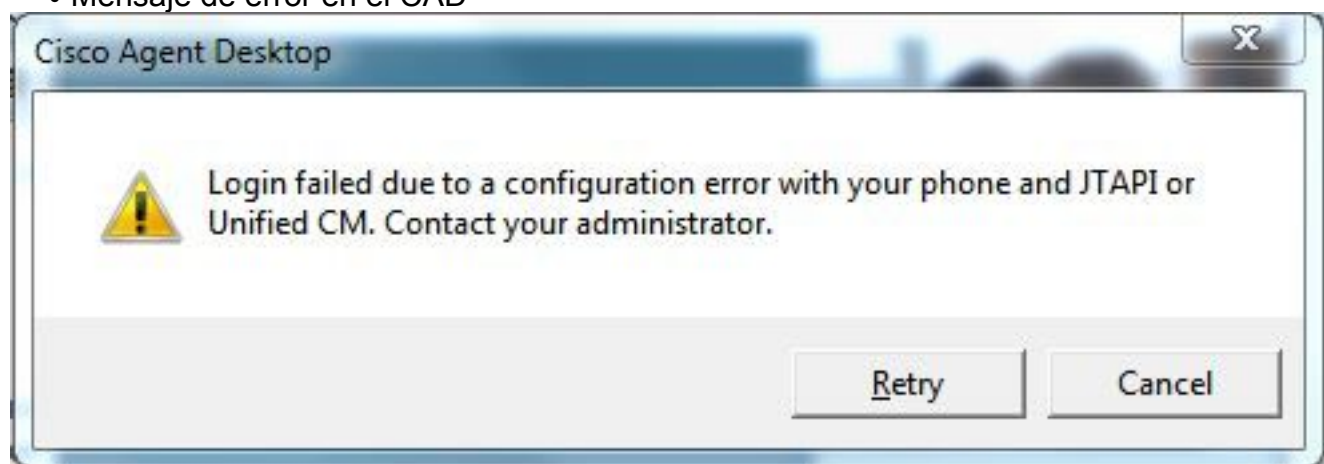
Introducción

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

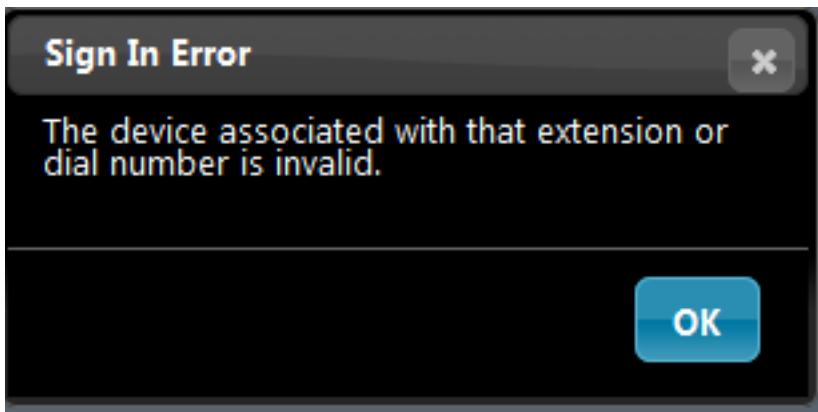
Antecedentes

Los mensajes de error considerados cuando usted registra en el Cisco Agent Desktop (CAD) y la delicadeza están 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 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. Click **Save**.
3. Reasocie el MAC.
4. Click **Save**.

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 pudo 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 fallada login del mensaje de error “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. Registre el perfil con el EM

Si los agentes CAD utilizan la movilidad de la extensión, en la cual el perfil del dispositivo tiene números de directorio con la opción de la **grabación de la llamada automática** habilitada, puede causar los problemas del login, tal y como se muestra en de esta imagen.

The screenshot displays the 'Directory Number Configuration' interface. At the top, there are action buttons: Save, Delete, Reset, Apply Config, and Add New. Below these are two input fields: 'Hold Reversion Notification Interval (seconds)' and 'Party Entrance Tone*' (set to Default). A section header reads '- Line 1 on Device SEPAAAABBBBCCCC'. The main configuration area includes several fields and dropdown menus: 'Display (Caller ID)', '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), '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), and 'Recording Profile' (Test Profile). The 'Recording Option*' and 'Recording Profile' fields are highlighted in yellow.

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 solución alternativa apropiada a este problema, pero reajustando el Dispositivo del teléfono después de abrir una sesión al EM se ha sabido para trabajar en algunos casos. Sin embargo, esto es intermitente.

Usted puede también intentar a:

1. Inhabilite la opción de la **grabación**
2. Quite el perfil de la grabación del número de directorio (el DN)
3. Reajuste el teléfono

La corrección permanente es actualizar el CUCM a una versión 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 navegación de la ruta Plan**. Asegúrese de que la extensión IPCC sea única. No debe haber otro caso del DN como se ve en esta imagen.



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 esta imagen. Si es ya asociado, intente desmarcarlo y marcar detrás.

Directory Number Configuration

Save Delete Reset Apply Config Add New

Status

Status: Ready

Directory Number Information

Directory Number* Urgent Priority

Route Partition

Description

Alerting Name

ASCII Alerting Name

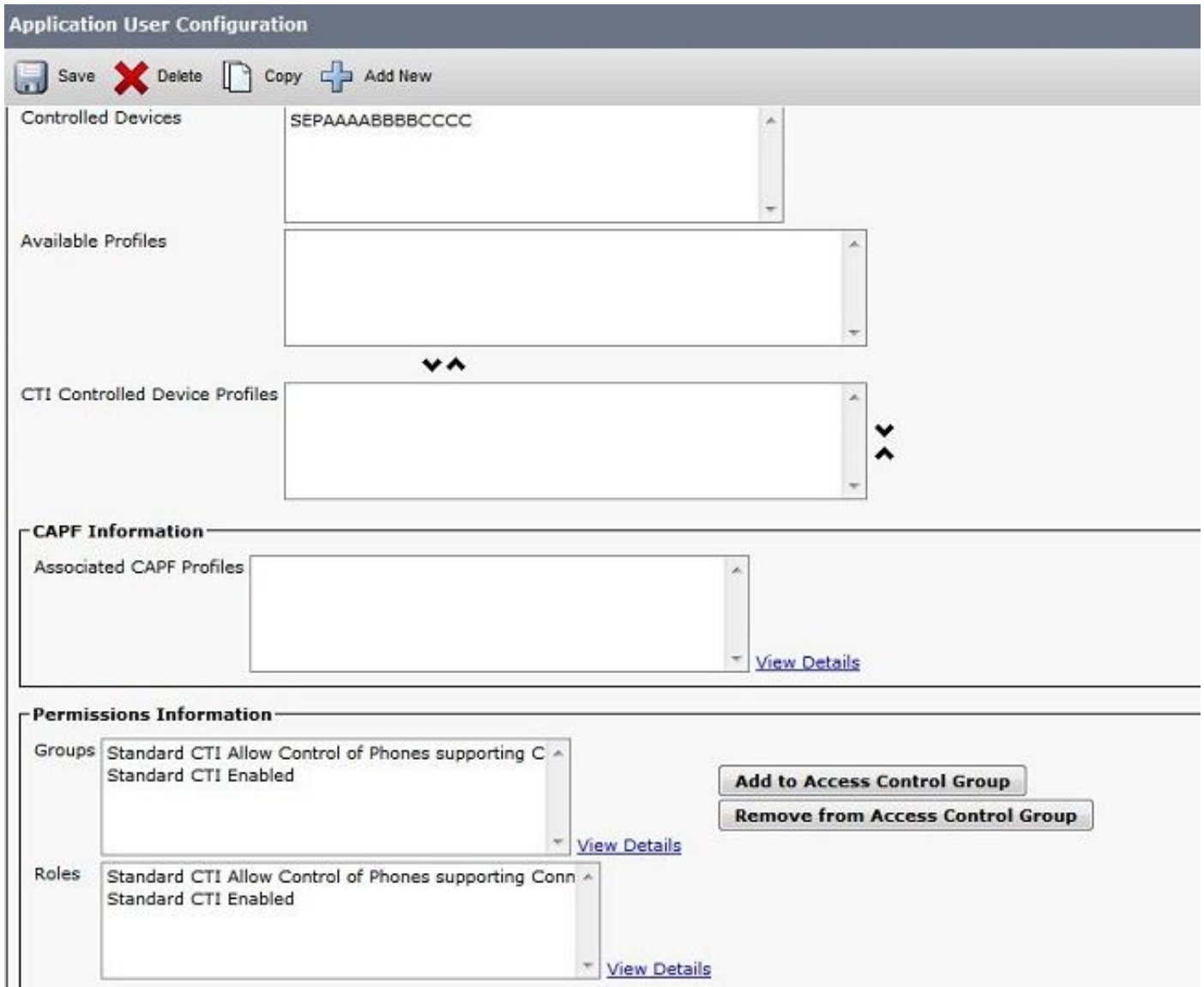
External Call Control Profile

Allow Control of Device from CTI

Associated Devices

7. Papeles RMCM

El usuario de la aplicación RMCM debe tener el grupo **CTI habilitado** y si usted utiliza el teléfono del SORBO, **estándar CTI estándar permite el control de los teléfonos que soportan Xfer conectado y el conf tal** y como se muestra en de esta imagen.




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 tal y como se muestra en de la imagen.

System ▾ Call Routing ▾ Media Resources ▾ Advanced Features ▾ Device ▾ Application ▾ User Management ▾ Bulk Administration

Common Device Configuration

 Save

- Status -

 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 ▾
<input type="checkbox"/> 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 “inicialización fallado, recomience el error de la 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 error a su 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 sea responsable de monitorear el estado de los agentes y de seleccionar los agentes basados en las habilidades del agente y las 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 es un HA, recomience 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%)
Disk/logging	92738892K	40350056K	47601872K (100%)

Los bug [CSCu18667](#) y [CSCun54915](#) documentan este comportamiento.

Después de que los registros JMX se borren según el defecto [CSCu18667](#), 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 la identidad confíe 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 un caso TAC.