

Falla de registro del softphone del agente CTIOS

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema 1](#)

[Solución 1](#)

[Problema 2](#)

[Solución 2](#)

[Actualización CTIOS con la contraseña en blanco](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error del login CTIOS](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error del login CAD](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[El error 10159 CECTI esto es una línea compartida](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe una razón por la que el Agente de Softphone para Cisco Computer Telephony Integration Object Server (CTIOS) no puede iniciar sesión en el servidor en un entorno Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Configuración del IPCC Enterprise de Cisco
- Servidor del objeto de la integración de computadora y telefonía (CTIOS)

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión 6.x y posterior del Edición para Empresas del IPCC de Cisco
- CTIOS, versión 6.x y posterior

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Problema 1

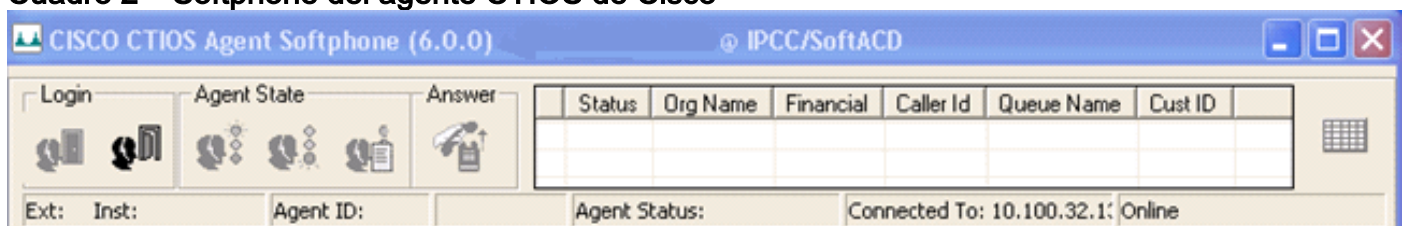
Cuando el softphone del agente CTIOS intenta registrar en el servidor CTIOS, el login falla, y un mensaje de error IPCC aparece (véase el [cuadro 1](#)).

Cuadro 1 – Mensaje de error IPCC



Además, la identificación del agente y la otra información agente-relacionada son espacio en blanco (véase el [cuadro 2](#)).

Cuadro 2 – Softphone del agente CTIOS de Cisco



El registro correspondiente para el proceso del Peripheral Interface Manager (PIM) visualiza estos mensajes:

```
15:50:30 pg1A-pim1 Trace: TelephonyDriver:Login IP address
```

Login Device ID 2001 Device
Target IP address 2001

```
*****15:50:30 pglA-pim1 Trace: BaseDevice::  
CreateNewClientInstance: Invalid device type specified. Unsupported***** 15:50:30 pglA-  
pim1 Trace: TelephonyDriver::CSTASetAgentState: Agent 2001 login failed - Create of Client  
Instance failed.netTargetID=5764 15:50:30 pglA-pim1 Trace: DeskLinkPeripheral::SetAlert -  
(TelephonyDriver::CSTASetAgentState) Setting ERROR Alert #27 - 15:50:30 Create Instance
```

Solución 1

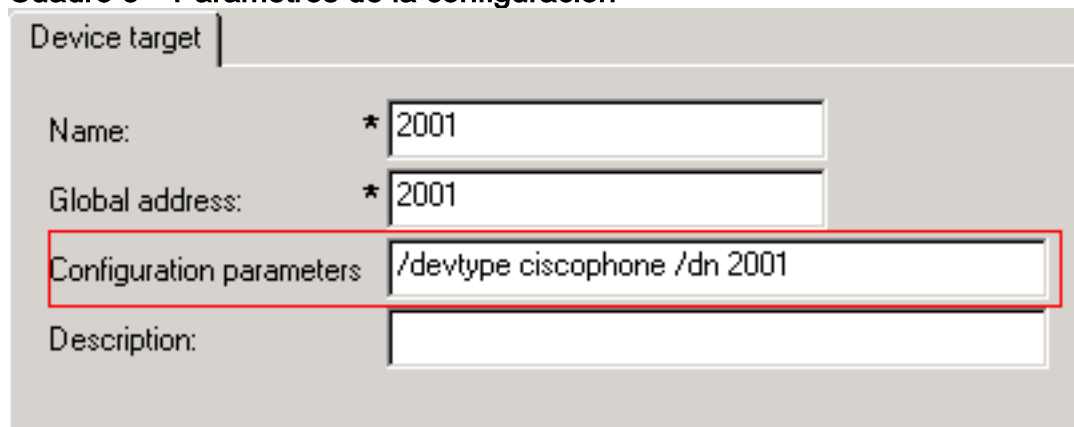
Este problema ocurre debido a un problema de configuración. Cuando usted configura el dispositivo de destino, usted puede especificar los parámetros de la configuración que representan las cadenas que el dispositivo recibe durante la inicialización. Usted puede utilizar los parámetros de la configuración coloca para ingresar los parámetros específicos. El campo de los parámetros de la configuración contiene estos tres parámetros:

- /devtype: Tipo de dispositivo
- /dn: Número telefónico completo
- /ext: Extensión

/devtype y /dn son parámetros obligatorios. /ext es opcional. Aquí, el dispositivo es un softphone del agente CTIOS de Cisco. Por lo tanto, /devtype debe ser **ciscophone** (véase el [cuadro 3](#)).

La falla de registro del softphone del agente CTIOS ocurre si usted deletrea el ciscophone incorrectamente durante la configuración. Corrija el deletreo del ciscophone para solucionar el problema.

Cuadro 3 – Parámetros de la configuración



Device target	
Name:	* 2001
Global address:	* 2001
Configuration parameters	/devtype ciscophone /dn 2001
Description:	

Problema 2

Dentro del cliente CTIOS, todos los botones son greyed hacia fuera y la opción del login no aparece.

Este problema es documentado por el Id. de bug Cisco [CSCta89546](#) ([clientes registrados solamente](#)).

Solución 2

Borre esta clave de registro para resolver el problema:

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\Ctios\CTIOS_ipba\
CTIOS1\EnterpriseDesktopSettings\All Desktops\IPCCSilentMonitor\Name\Settings
StopSMNonACDCall

Ponga al día el CTIOS con la contraseña en blanco

Problema

Cuando usted inicia sesión al CTIOS con una contraseña en blanco, usted recibe el error `inválido del nombre de usuario y contraseña`.

Solución

Para resolver este problema, fije una contraseña en blanco con la **persona que el bulto edita la herramienta**. Esto se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCty89124 \(clientes registrados solamente\)](#).

Error del login CTIOS

Problema

Después de que usted realice una actualización a CUCM 8 y a UCCE 8, usted no puede iniciar sesión al CTIOS con 7940 teléfonos. Este mensaje de error también se recibe:

```
error 10158 An attempt has been made to log in to a device that has  
unsupported IP addressing mode configured on UCM. Supported IP addressing  
mode for agents devices is IPv4
```

Solución

Este problema ocurre cuando se habilitan el IPV4 y el IPV6. Para resolver este problema, ponga al día la **configuración de dispositivos en común** para apagar el IPV6 y para bloquear el teléfono al IPV4 solamente.

El CAD inicia sesión el error

Problema

El error [10159] esto es una línea compartida. se recibe el error cuando usted intenta agregar un nuevo agente. Una extensión en el teléfono del agente es compartida por uno o más dispositivos.

Nota: Esto es solamente para un agente y no es un problema sistema-ancho.

Solución

Usted necesita dar vuelta encima del seguimiento en los registros del jgw. Para hacer esto en el jgw activo, publique este comando:

```
C:\>procmon <cust_inst> <node> jgw<jtapi instance> >>>trace lock* /off >>>trace thread* /off  
>>>trace JT_TPREQUESTS /on >>>trace JT_JTAPI_EVENT_* /on >>>trace JT_PIM_EVENT /on >>>trace
```

```
JT_ROUTE_MESSAGE /on >>>trace *CONF* /on >>>trace JT_LOW_LEVEL_API_JTAPI* /on
```

Para dar vuelta a localizar apagado, ingrese el **>>>trace * /off**.

De acuerdo con las trazas, realice un **reinicio del administrador del cti** después de las horas de oficina para resolver el problema.

[El error 10159 CECTI esto es una línea compartida](#)

[Problema](#)

Algunos agentes recibieron recientemente el `error 10159` que esto es un mensaje de error de la `línea compartida` cuando intentaron iniciar sesión al juego de herramientas CTIOS. Este error se puede encontrar en el registro JTAPI GW.

Nota: Esto es un despliegue ICM 8.5.2 con CUCM 8.5.1, y los agentes están utilizando la movilidad de la extensión (EM).

[Solución](#)

El agente en este ejemplo utilizó el EM en el comunicador IP junto con un teléfono del IP. Si el agente no termina la sesión el EM correctamente del comunicador IP antes de que lo cierre ni termina el comunicador IP incorrectamente, la extensión EM se puede pegar en CUCM. Como consecuencia, CUCM la señalará como línea compartida cuando el agente abre una sesión con un perfil EM al teléfono del IP.

Para los agentes usando sus perfiles EM en los comunicadores IP, complete estos pasos para resolver el problema:

1. Borre y después reconstruya su perfil EM en CUCM.
2. Inicie sesión con el perfil reconstruido EM en el teléfono del IP, y la prueba CTIOS.

Nota: Usted necesitará terminar la sesión del EM en el comunicador IP antes de que usted los cierre.

[Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)