

# Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Error: Pedido de registro del estado de agente fallado: Incapaz de abrir una sesión el agente](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error 6 al registrar en la movilidad de la extensión](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error: Usted no puede iniciar sesión porque el teléfono es IPv6-enabled](#)

[Problema](#)

[Solución 1](#)

[Solución 2](#)

[Perfiles y IPC UDP](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Este documento describe porqué un agente que hace la opción de la movilidad de la extensión habilitar puede iniciar sesión con éxito a un teléfono del IP que soporte la movilidad de la extensión pero no puede iniciar sesión al Cisco Agent Desktop (CAD) cuando utiliza la misma identificación del usuario y contraseña en un entorno de edición expreso de Cisco IP Contact Center (IPCC).

## [prerrequisitos](#)

### [Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco Unified Contact Center Express

## [Componentes Utilizados](#)

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

- Versión del CallManager de Cisco 3.x y posterior
- Cisco unificó al administrador 8.x de Communications
- Versión de CNR 3.x y posterior
- Cisco Unified Contact Center Express 8.0

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 TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

## Antecedentes

El subsistema del Interactive Call Distribution IP (ICD) proporciona la distribución de recursos y los Datos en espera a los centros de llamadas. Usted debe provision el subsistema ICD IP.

Para realizar el proceso de configuración, conectar con el sitio web de la administración del Cisco Customer Response Application (CRA) y completar estas tareas:

- **¿Usuarios de la configuración en el Cisco CallManager?** Usted debe asignar las extensiones ICD para los usuarios que son agentes en el sistema ICD IP de Cisco, y crear a un usuario del Cisco CallManager para el administrador de recursos (RM) del subsistema ICD.
- **¿Provision el proveedor JTAPI RM?** El RM del sistema ICD IP de Cisco utiliza a un usuario del Cisco CallManager llamado un proveedor JTAPI. Este proveedor monitorea los teléfonos del agente, los estados de agente de los controles, y las rutas y hace cola las llamadas.
- **¿Grupos de recursos de la disposición?** Los grupos de recursos son los grupos de agentes que la cola de servicios del control (CSQ) utiliza para manejar las llamadas entrantes IP ICD de Cisco. Usted debe especificar a un grupo de recursos para utilizar el recurso CSQ basados en el grupo.
- **¿Recursos de la disposición?** Los agentes que contestan a las llamadas también se conocen como recursos. Después de que usted cree a un grupo de recursos, usted debe asignar los agentes (recursos) a ese grupo.

## Error: Pedido de registro del estado de agente fallado: Incapaz de abrir una sesión el agente

### Problema

Un agente que utiliza la movilidad de la extensión conjuntamente con el Cisco Agent Desktop en el sistema ICD de Cisco puede iniciar sesión a la movilidad de la extensión, pero al login falla para el Cisco Agent Desktop. Éste es el mensaje de error visualizado en el registro del agent.dbg:

**Nota:** Este mensaje de error se visualiza sobre dos líneas debido a las limitaciones de espacio.

## Solución

Este problema es un problema de configuración. Hay dos tipos de errores detectados.

- Cuando usted examina los registros correspondientes del agent.dbg, se identifican estos errores:  
15:24:47 10/29/2003 DEBUG10 PhoneDev PD2864 -----  
BeginCONTROL\_FAILURE\_CONF-----15:24:47 10/29/2003 MAJOR PhoneDev PD2918  
OnControlFailureConf:InvokeID is 115:24:47 10/29/2003 MAJOR PhoneDev PD2919  
OnControlFailureConf:FailureCode=<270>**CF\_JTAPI\_CCM\_PROBLEM**.15:24:47 10/29/2003 MAJOR  
PhoneDev PD2922 OnControlFailureConf:PeripheralErrorCode=<0>.15:24:47 10/29/2003 DEBUG10  
PhoneDev PD2960 -----END CONTROL\_FAILURE\_CONF  
**Nota:** El en negrita **CF\_JTAPI\_CCM\_PROBLEM** estado el teléfono no se asocia al usuario RM en este caso.
- Cuando usted examina los registros correspondientes MIVR, estos errores aparecen:  
410: Oct 29 16:59:58.921 EST %MIVR-SS\_RM-3-RIMGR\_METHOD\_INVOC\_ERROR:RIMgr 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**. 411: Oct 29 16:59:58.921 EST %MIVR-SS\_RM-3-LOGIN\_FAILED: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 <...>422: Oct 29 16:59:59.500 EST %MIVR-SS\_RM-3-RIMGR\_METHOD\_INVOC\_ERROR:RIMgr 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**. 423: Oct 29 16:59:59.500 EST %MIVR-SS\_RM-3-LOGIN\_FAILED:Login of resource failed: 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  
**Nota:** **Module=RM**, así como el **direccionamiento** en negrita **7607 no está en el dominio del proveedor**, muestra que la extensión ICD (7607) no está asociada al usuario RM en este caso.

De acuerdo con estas detecciones, aparece que el problema es causado por un intento de inicio de sesión de un usuario cuyo teléfono del IP no se asocie al usuario RM. En este caso, el perfil del dispositivo de la movilidad de la extensión se asocia al usuario RM, pero el teléfono del IP usado para el login de la movilidad de la extensión no se asocia al usuario RM. Para que el ICD trabaje en una configuración de la movilidad de la extensión, debe ser asociado a los perfiles del dispositivo de la movilidad de la extensión del agente y cualquier teléfono del IP que el agente pueda utilizar. Una vez el teléfono del IP y el perfil del dispositivo de la movilidad de la extensión se asocian al usuario RM, el agente puede iniciar sesión con éxito al Cisco Agent Desktop.

## Error 6 al registrar en la movilidad de la extensión

### Problema

El usuario IPCC recibe un "mensaje de error del error el 6" cuando inician sesión a la movilidad de la extensión.

### Solución

Esto es un problema del Lightweight Directory Access Protocol (LDAP). Para resolver este problema, reconstruya al usuario en el DC Directory.

# Error: Usted no puede iniciar sesión porque el teléfono es IPv6-enabled

## Problema

Usted recibe este mensaje de error cuando usted utiliza la movilidad de la extensión para iniciar sesión al software CAD:

Usted no puede iniciar sesión porque el teléfono es IPv6-enabled. Los teléfonos IPv6-enabled no son compatibles con el CAD.

Este problema se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCti18636](#).

Complete una de estas soluciones como solución alternativa:

## Solución 1

Complete estos pasos:

1. Acceda la página de configuración del usuario final del CallManager.
2. Bajo dispositivos controlados, asocie la dirección MAC del teléfono del IP al usuario final.
3. Agregue al usuario al grupo de usuarios *habilitado CTI estándar*, y después agregue el teléfono en el usuario del rmcm.

## Solución 2

Complete estos pasos:

1. Elija la **administración > el Device (Dispositivo) > Phone (Teléfono) CUCM**, y haga clic el teléfono del IP en el cual el problema ocurre.
2. Elija el **dispositivo > las configuraciones del dispositivo > la configuración de dispositivos en común**.
3. Bajo configuración de dispositivos en común, cambie el modo del IP Addressing al **IPv4 solamente**.
4. De la página de la Configuración del teléfono CUCM, reajuste el teléfono del IP.
5. Reajuste los servicios TFTP y del CTIManager.

## Perfiles y IPC UDP

### Problema

Después de que usted inicie sesión al CAD y el teléfono y usted del Cisco IP Communicator hacen clic listo en el CAD, usted recibe este mensaje de error: `El recurso está apagado`. Si usted entonces recomienza el Cisco IP Communicator, usted recibe este mensaje de error: `el dispositivo está conectado`. Si usted hace clic listo, trabaja.

Estos registros muestran que la aplicación JTAPI (tal como Centro de contacto unificado expreso o empresa) no puede controlar un dispositivo físico después de que se abra una sesión con la

movilidad de la extensión:

- Seguimientos de CallManager
- Trazas CTI del CallManager RTMT
- Registros JTAPI de UCCx

Un error similar se encuentra en los registros JTAPI o JGW:

```
410: Oct 29 16:59:58.921 EST %MIVR-SS_RM-3-RIMGR_METHOD_INVOC_ERROR:RIMGr 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. 411: Oct 29 16:59:58.921 EST %MIVR-SS_RM-3-LOGIN_FAILED: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 <...>422: Oct 29 16:59:59.500 EST %MIVR-SS_RM-3-
RIMGR_METHOD_INVOC_ERROR:RIMGr 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. 423: Oct 29 16:59:59.500
EST %MIVR-SS_RM-3-LOGIN_FAILED:Login of resource failed: 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
```

## Solución

El problema ocurre porque el User Datagram Protocol (UDP) de la movilidad de la extensión no puede ser controlado por la aplicación JTAPI.

Este problema puede ocurrir en un entorno donde una aplicación JTAPI se asocia a los perfiles de la movilidad de la extensión en el administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco.

Complete uno de estos pasos para resolver el problema:

- Recomience la aplicación.
- Pare el servicio del CTIManager de Cisco en todos los Nodos, después comience el servicio del CTIManager de Cisco en todos los Nodos.

**Nota:** Este problema se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCty22899](#) ([clientes registrados solamente](#)) y [CSCts56726](#) ([clientes registrados solamente](#)).

## Información Relacionada

- [Guía de administrador de aplicación de respuesta del cliente de Cisco](#)
- [Instalación y configuración de la movilidad de interno usando: Extended Services 2.2; CRA 2.2 o CRS 3.0\(2\) y CallManager 3.2](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)