

# “Error mientras que maneja mensaje de error de la petición de la entrada” al configurar CRS

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema: ¡No podido iniciar sesión en el servidor del Administrador CTI.! Hable por favor con su administrador](#)

[Lista de Verificación](#)

[Soluciones](#)

[Recolecte los registros del Cisco Agent Desktop](#)

[Edite el DSBrowser.exe](#)

[Problema: Fallada intento de inicio de sesión debido a offline periférico](#)

[Solución](#)

[Problema: \\ Servidor \ DESKTOP\\_CFG \ config \ ag\\_default \ DataFields.ini del archivo del error de lectura](#)

[Solución](#)

[Problema: El ID le Entered no encontraron](#)

[Solución](#)

[Error: Los recursos de la extensión del agente son Out Of Service](#)

[Solución](#)

[Error: El agente no tiene ningún grupo de trabajo especificado](#)

[Solución](#)

[Error: Usted no puede iniciar sesión porque JAL-se habilita el teléfono](#)

[Solución](#)

[Error: Contraseña no válida](#)

[Solución](#)

[Error: Usted no puede iniciar sesión porque su teléfono es IPv6 habilitado](#)

[Solución](#)

[Problema: Mensaje de error engañoso del IPv6 en el login CAD](#)

[Solución](#)

[Mensaje de error con la movilidad de la extensión](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Cuando el Agente de distribución de llamadas interactivas de Cisco (ICD) intenta iniciar sesión en Cisco Agent Desktop, el login falla mostrando un mensaje de error, en un entorno de Cisco Computer Telephony Integration (CTI). Este documento discute los diversos mensajes de error, posibles causas y acciones recomendadas.

Verifique estos elementos antes de que usted proceda:

1. La identificación del usuario y la contraseña del agente son con diferenciación entre mayúsculas y minúsculas, así que asegúrese que usted ingresa estos elementos correctamente.
2. El checkbox del **uso de la aplicación CTI del permiso** en la página de la información del usuario bajo el **User (Usuario) > Global Directory (Directorio global)** se marca.
3. Los funcionamientos del servicio del Administrador CTI. en el CTI Server.
4. El motor CRS se habilita en la utilidad de la utilidad.

## prerrequisitos

### Requisitos

El servidor Customer Response Solution (CRS) de Cisco debe instalarse y configurarse para ICD así como también para el CallManager de Cisco.

### Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en la versión de CNR 3.0.2 y el Cisco Unified Contact Center Express 7.x/8.x.

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 de Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones sobre documentos.

## Problema: ¡No podido iniciar sesión en el servidor del Administrador CTI.! Hable por favor con su administrador

Un agente incapaz de registrar en el Cisco Agent Desktop recibe este mensaje de error:

```
Failed to login into CTI Manager Server! Please talk to your administrator.
```

### Lista de Verificación

¿Afecta a todos los usuarios o a un único usuario? Si afecta a todos los usuarios, proceda a la [sección del DSBrowser.exe del editar](#).

Si este problema afecta a un único usuario, verifique al usuario puede **hacer ping** el servidor del Administrador CTI. por el nombre del host. Si no puede, después el problema puede ser debido al Error DNS. Edite los host clasifian para agregar el nombre del host y la dirección IP del Administrador CTI., que resuelve el problema.

## Soluciones

Las soluciones a este problema se explican detalladamente en estas secciones.

### Recolecte los registros del Cisco Agent Desktop

Complete estos pasos para habilitar el seguimiento de debug:

1. Fije el nivel de traza para igualar **204** en el archivo **c:\Program Files\Cisco\Desktop\config\fastcalllocal.ini**.
2. Fije el tamaño de la traza para igualar **3000000** (el valor por defecto es 300000). [Program Log]  
Path=..\log\agent.log  
Size=3000000  
[Debug Log]  
Path=..\log\agent.dbg  
Size=3000000000  
Level=204  
Los cambios toman la influencia cuando los registros del escritorio del agente apoyan encendido.El archivo de traza se puede encontrar en la carpeta de c:\Program Files\Cisco\Desktop\log. Si se excede el tamaño del archivo máximo, los viejos archivos del registro se copian a la carpeta de c:\Program Files\Cisco\Desktop\log\old\.
3. Abra el archivo del registro del agente y navegue a la parte inferior de la página.Usted ve la dirección IP del Administrador CTI. en vez del nombre del host. Si usted ve el nombre del host del Administrador CTI., complete el resto del procedimiento para cambiarlo a la dirección IP. Esto es un archivo del registro del ejemplo:  
074906 02/24/2003 MAJOR FCCTI\_1000  
splkJtapiServerstartServerSession  
jtapi provider login return false 074906 02/24/2003 MAJOR FCCTI\_1000  
Error Return (2!error in invoking Java Method) startServerSession  
074906 02/24/2003 MAJOR PhoneDev PD2377 CTIServerLogin Failed  
to establish connection to CTI Manager Host A (**CS-PUB**) 074906 02/24/2003 MAJOR FCCTI\_1000  
splkJtapiServerstartServerSession jtapi provider login return false 074906 02/24/2003 MAJOR  
FCCTI\_1000 Error Return (2!error in invoking Java Method) startServerSession 074906  
02/24/2003 MAJOR PhoneDev PD2384 CTIServerLogin Failed to establish connection to CTI  
Manager Host B (**CS-SUB**) 074906 02/24/2003 INFO PhoneDev PD1787 PhoneDevShutDown CTI  
Shutdown 075206 02/24/2003 INFO FastCall FC0376 Releasing license... 075206 02/24/2003 INFO  
FastCall FC0405 FastCall Shutting Down 075206 02/24/2003 INFO PhoneDev PD1787  
PhoneDevShutDown CTI Shutdown

### Edite el DSBrowser.exe

Complete estos pasos para editar el DSBrowser.exe en el servidor del Administrador CTI.:

1. Elija el **Start (Inicio) > Run (Ejecutar) > cmd**.
2. Teclee el **\_config \ uso \ dsbrowser /editable** de **c:\program files\cisco\desktop** del comando.
3. Ingrese la contraseña del Servidor del directorio y haga clic la **AUTORIZACIÓN**.
4. Elija los **datos del servidor > (Nombre del servidor) - LCC > datos App > lista del Administrador CTI**.

5. De acuerdo con cuántos Administradores CTI. usted tiene, haga lo mismo para todos. En el Lado derecho, el clic doble en cada uno de ellos, configura la dirección IP si se fija al nombre del host, y la **AUTORIZACIÓN** del teclado.

Si usted continúa recibiendo el mismo error después de que usted complete este cambio, capture los registros del **debug** del agente y preséntelos al [Soporte técnico de Cisco](#).

## Problema: Fallada intento de inicio de sesión debido a offline periférico

Un agente no puede registrar en el Cisco Agent Desktop y recibe este mensaje de error:

```
Login attempt failed due to Peripheral Offline
```

Este error puede ocurrir cuando el subsistema del administrador del Administrador-contacto del recurso (RMCM) no comienza debido a un login/a una contraseña inválidos para el usuario de JTAPI RM. Es decir esto podía ser debido a una discordancia de la contraseña entre el usuario de JTAPI RM y el usuario de JTAPI.

### Solución

Para resolver el problema, sincronice el usuario de JTAPI y las contraseñas de usuario de JTAPI RM y recomience el servicio del Administrador CTI.

**Nota:** Asegúrese que la contraseña para el usuario de JTAPI RM está fijada **nunca para expirar**. Si expira la contraseña, puede llevar a la discordancia de la contraseña que entonces da lugar a este error.

## Problema: \\ Servidor \ DESKTOP\_CFG \ config \ ag\_default \ DataFields.ini del archivo del error de lectura

Un agente recibe \\ servidor \ DESKTOP\_CFG \ config \ ag\_default \ mensaje de error del archivo del error de lectura del DataFields.ini cuando los registros del agente en el Cisco Agent Desktop.

Éstas son posibles causas:

- El archivo de configuración del *DESKTOP\_CFG* no es accesible de lectura/grabación a los usuarios del Cisco Agent Desktop (CAD).
- La conexión IP al servidor de las aplicaciones de respuestaRespuesta del cliente de Cisco (CRA) se pierde.

### Solución

Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Asegúrese que la ubicación compartida y el acceso al archivo de lectura/grabación está establecida correctamente para el archivo de configuración del **DESKTOP\_CFG**. Si la parte se abre correctamente, verifique PC del cliente del ese usted puede crear un archivo (tenga acceso de lectura/grabación) en el **Desktop\_cfg \ carpeta del escritorio \ de la licencia** en el

servidor del Customer Response Solutions (CRS). Refiera a [automatizar el mapeo de unidades de la parte del DESKTOP\\_CFG en el Cisco Agent Desktop para el IPCC expreso](#) para más información.

2. Asegúrese que la conexión IP al servidor CRA está establecida.

## Problema: El ID le Entered no encontraron

Un agente recibe este mensaje de error durante la tentativa de registrar en el Cisco Agent Desktop y el subsistema RMCM se pega en la inicialización:

```
The ID you entered was not found
```

O

```
Specified ID is invalid
```

Este problema también se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCsv98008](#) ([clientes registrados solamente](#)).

## Solución

Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Asegúrese que usted teclea la identificación del usuario correctamente. Las identificaciones del usuario son con diferenciación entre mayúsculas y minúsculas.
2. Verifique que usted utilice la contraseña correcta del Cisco CallManager.
3. Asegúrese que la identificación del usuario RM JTAPI está configurada como miembro del grupo de usuarios `habilitado CTI estándar`.
4. Si el problema todavía no se resuelve, intente parar y recomenzar el servicio del servidor Sync del escritorio de Cisco.

**Nota:** Si el agente consigue el mensaje de error `usted no puede cambiar al estado Ready (Listo)` mientras que el teléfono es `Out Of Service`. Otros estados de agente están disponibles **después de abrir una sesión** o si el agente consigue `terminado la sesión` muchas veces, recomienzan el servicio del Administrador CTI. para resolver el problema.

**Nota:** Si los agentes no pueden iniciar sesión y el `db_cra` de las marcas de los registros MIVR como sospechoso, después el problema es debido a la base de datos corrupta. En esta situación, usted necesita reinstalar CRS para substituir la base de datos corrupta que no comienza.

## Error: Los recursos de la extensión del agente son Out Of Service

El login del Cisco Agent Desktop es acertado y *va a alistar*, pero por otra parte los `recursos` del agente que la extensión es `mensaje de error del Out Of Service` aparecen. Cuando usted hace clic la autorización, cambia entonces *para no alistar* va a llamar por teléfono. Usted oye la señal y cuelga para arriba, y ésta hace que el Cisco Agent Desktop trabaja.

## Solución

Este problema ocurre cuando usted intenta conectar el IPCC expreso al Cisco CallManager

expreso.

Este problema ocurre debido a las peticiones entrantes de la presencia, que se bloquean por abandono.

Ingrese estos comandos en el Cisco CallManager expreso para resolver este problema.

Estos comandos permiten que el router valide las peticiones entrantes de la presencia (INSCRIBA los mensajes) de los vigilantes internos y SORBA los trunks. No afecta las peticiones salientes de la presencia.

1. Router (config) # **sip-ua**
2. Router (config-sip-ua) # **presence enable**

## [Error: El agente no tiene ningún grupo de trabajo especificado](#)

Cuando usted intenta registrar el agente adentro del teléfono, se recibe este mensaje de error:

```
Agent has no workgroup specified.
```

### [Solución](#)

Recomience CRS Node Manager para resolver el problema.

## [Error: Usted no puede iniciar sesión porque JAL-se habilita el teléfono](#)

Después de actualizar al administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco de 6.x a 7.x, el login al Cisco Agent Desktop no es posible. Se recibe este mensaje de error:

```
You cannot login because the phone is JAL-enabled.  
JAL-enabled phones are not compatible with CAD.
```

### [Solución](#)

El CCX 7.0 Release Note SR4 describe esto como conducta esperada con CUCM 7.1.3 en dos casos.

La “prevención del login del agente si habilitan al JAL o DTAL en el teléfono del agente con el agente unificado de CCM 7.1(3) no puede iniciar sesión al servicio CAD/CAD-BE/IPPA, si habilitan al JAL (únase a través de las líneas) o DTAL (transferencia directa a través de la línea) en el teléfono del agente, con CM 7.1(3) o más adelante unificado.”

La causa raíz es que UCCX 7 no soporta actualmente los teléfonos JAL. Usted necesita apagar al JAL que el parámetro en Cisco unificó al administrador de la comunicación para hacer los agentes trabaja otra vez. Complete estos pasos:

1. Navegue a la ventana de la Configuración del teléfono eligiendo el **Device (Dispositivo) > Phone (Teléfono) de la** página del control del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco.
2. Para el unir a través de las líneas opción (también en la porción de la información del dispositivo de la ventana), elija **apagado**.

## Error: Contraseña no válida

Al intentar iniciar sesión al Cisco Agent Desktop, se recibe este mensaje de error:

Contraseña no válida

### Solución

La razón de este error puede ser que el servicio del agente SQL está abajo. Para recomenzar el servicio, complete estos pasos:

1. Vaya al **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)** y teclee **Services.msc**.
2. Haga clic en **OK**.
3. De la ventana de los **servicios**, localice el **servicio del agente del SQL Server**.
4. Asegurese que el valor de la Columna de estado para el servicio del agente del SQL Server **se está ejecutando**. Si no se está ejecutando, comiencelo.

## Error: Usted no puede iniciar sesión porque su teléfono es IPv6 habilitado

El login del Cisco Agent Desktop falla con `usted no puede iniciar sesión porque su teléfono es mensaje de error habilitado O sin apoyo del IPv6 del IP Addressing del modo.`

### Solución

De la página del control del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco, vaya al **dispositivo > a las configuraciones del dispositivo > a los Config de los dispositivos en común**, haga clic el **hallazgo**, y haga clic el perfil que el teléfono es parte de. Entonces, cambie el modo del IP Addressing del **IPv4 y el IPv6 al IPv4 solamente**.

Refiera a [CSCtz07348 \(clientes registrados solamente\)](#) para más información.

## Problema: Mensaje de error engañoso del IPv6 en el login CAD

Los agentes que intentan iniciar sesión al CAD reciben este error: `El CAD no puede el usuario que ingresa al sistema debido que el IPV6 no se soporta en el Cisco Agent Desktop.`

**Nota:** Esto ocurre cuando el CAD abre una sesión después de que un fresco instale o la actualización W1.

### Solución

La solución alternativa para este problema es **recomenzar el motor UCCX**. Esto se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCtk00173 \(clientes registrados solamente\)](#).

Esta solución alternativa es equivalente a reasociar el teléfono al usuario de RmCm. Para esto usted necesita asegurar el siguiente:

1. Acceda la página de configuración del usuario final CUCM.
2. Asegúrese de que bajo dispositivos controlados, la **dirección MAC del teléfono del IP** esté asociada al **usuario final**.
3. Asegúrese de que agreguen al usuario final al **grupo de usuarios habilitado CTI estándar**, y el teléfono en el **usuario del rmcm**.

Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Elija la **administración > el Device (Dispositivo) > Phone (Teléfono) CUCM**, después haga clic el teléfono del IP donde ocurre el problema.
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**.

## [Mensaje de error con la movilidad de la extensión](#)

Con CUCM 8.6 y UCCX 8.5, un agente que los registros fuera de la movilidad de la extensión y posterior registran detrás adentro y cuando el agente intenta abrir una sesión al Cisco Agent Desktop, el login falla con uno de estos errores:

```
An extension on the agent phone is shared with one or more other devices.  
This configuration is not supported.
```

O

```
Login failed due to a configuration error with your phone and JTAPI or Unified CM.  
Contact your administrator.
```

Este problema ocurre con los agentes CAD usando la movilidad de la extensión donde el perfil del dispositivo del usuario tiene números de directorio con la opción de la grabación de la llamada automática habilitada.

## [Solución](#)

Como solución alternativa, reajuste el Dispositivo del teléfono después de abrir una sesión a la movilidad de la extensión. Para un arreglo posible, refiera al Id. de bug Cisco [CSCty63105](#) ([clientes registrados solamente](#)).

## [Información Relacionada](#)

- [Error de Inicio de Sesión en Agent Desktop - Problema de Asociación de dispositivo](#)
- [No se puede iniciar sesión en Cisco Agent Desktop con un cliente Novell](#)
- [Cisco IPCC Express no puede iniciar sesión en Agent Desktop](#)
- [Cisco Agent Desktop – Archivo de licencia corrupto](#)
- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)