

Dépannez le CAD et le problème lié de bureau de procédure de connexion de finesse à l'erreur JTAPI

Contenu

[Introduction](#)

[Informations générales](#)

[Causes et contournements](#)

1. [Le MAC du téléphone n'est pas associé avec l'utilisateur d'application RMCM sur CUCM](#)
2. [Le profil de mobilité d'extension \(EM\) n'est pas associé avec l'utilisateur RMCM](#)
3. [Enregistrez le profil avec l'EM](#)
4. [Ligne partagée](#)
5. [L'extension IPCC doit être sur les 4 premières lignes](#)
6. [Permettez le contrôle du périphérique de CTI](#)
7. [Rôles RMCM](#)
8. [Le profil commun de configuration de périphérique a l'IPv6 activé](#)
9. [Sous-système RMCM coincé en initialisant](#)

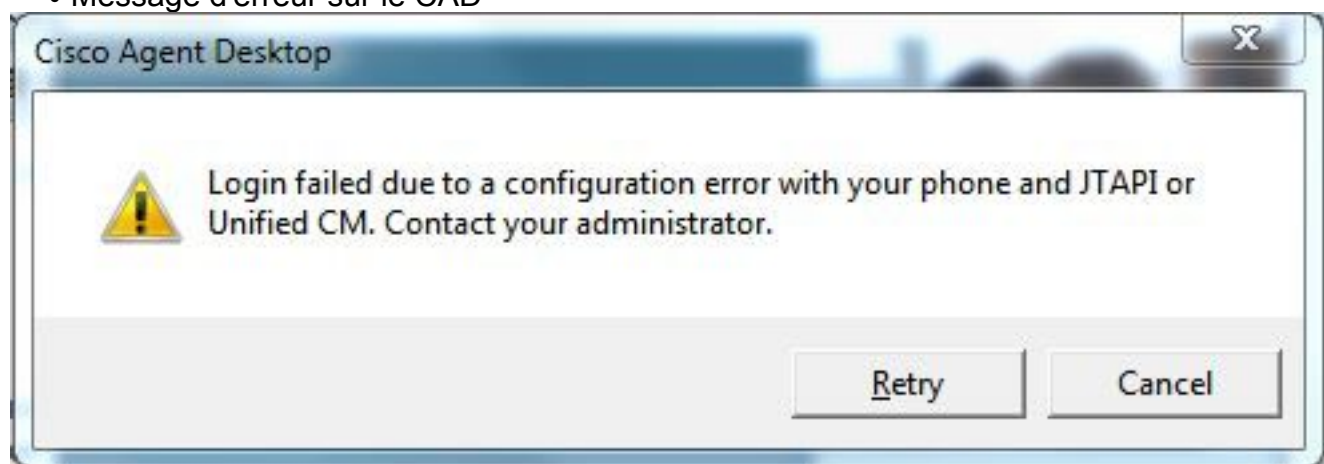
Introduction

Ce document décrit les causes possibles et leur résolution quand la procédure de connexion de bureau échoue en raison des questions de la téléphonie API (JTAPI) de JAVAS.

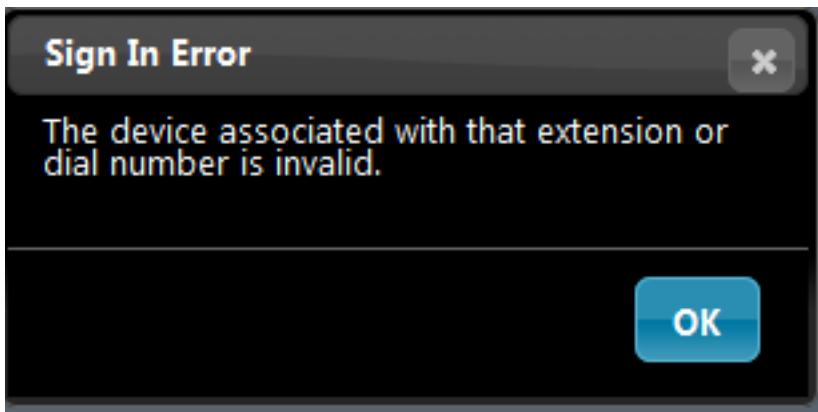
Informations générales

Les messages d'erreur vus quand vous vous connectez dans le Cisco Agent Desktop (CAD) et la finesse sont suivant les indications de ces images.

- Message d'erreur sur le CAD



- Message d'erreur sur la finesse



Ce sont les erreurs les plus communes qui sont produites pendant la procédure de connexion de bureau sur CAD/Finesse et il y a de plusieurs raisons pour ceci.

Causes et contournements

1. Le MAC du téléphone n'est pas associé avec l'utilisateur d'application RMCM sur CUCM

L'adresse MAC des téléphones en lesquels l'extension de l'IP Contact Center (IPCC) réside doit être sélectionnée sous les périphériques commandés sur l'utilisateur d'application du gestionnaire de contacts de gestionnaire de ressources (RMCM).

Résolution : Associez l'adresse MAC avec l'utilisateur d'application RMCM. Sur Cisco Unified Communications Manager (CUCM), naviguez vers **l'utilisateur de gestion des utilisateurs > d'application**.

Si le MAC du téléphone est déjà associé, puis

1. Dissociez le MAC.
2. Cliquez sur **Save**.
3. Rassociez le MAC.
4. Cliquez sur **Save**.

Vous pouvez également essayer d'arrêter et puis commencer le service de gestionnaire du couplage de la téléphonie et de l'informatique de Cisco (CTI) sur tous les fournisseurs JTAPI.

2. Le profil de mobilité d'extension (EM) n'est pas associé avec l'utilisateur RMCM

Si vous utilisez l'EM ainsi que CUCM 8.0 ou plus tard, associez le profil de périphérique au lieu du MAC du périphérique avec l'utilisateur d'application RMCM.

Indépendamment du profil de périphérique, vous associez l'utilisateur d'application avec, avez placé le **plusieurs** paramètre de **service de substitution de poste de comportement de procédure de connexion d'Intra-batterie** dans CUCM à la déconnexion automatique.

Cette action aide à surmonter la limite de calcul dans CTI/JTAPI noté dans les scénarios, qui se produisent quand le **plusieurs** paramètre de **service de substitution de poste de comportement de procédure de connexion d'Intra-batterie** est placé à de plusieurs procédures de connexion permis.

- Logs d'agent dans l'EM à un téléphone et également ouvert une session au CAD.

- Si les unregisters d'un téléphone de CUCM, alors que l'agent est toujours connecté dans l'EM, le téléphone ne fait pas re-registre. Ce manque de s'enregistrer pourrait se produire quand l'agent ferme le téléphone sans se déconnecter de l'EM ou quand le réseau est divisé.
- L'agent se connecte dans l'EM d'un différent périphérique.
- Quand la tentative d'agents d'ouvrir une session au CAD, le système échec de connexion affiche message d'erreur « dû à une erreur de configuration avec votre téléphone et JTAPI ou Unified CM. Contactez votre administrateur ».

La bogue [CSCtx48427](#) documente cette limite.

3. Enregistrez le profil avec l'EM

Si les agents CAD utilisent la mobilité d'extension, dans laquelle le profil de périphérique a des nombres de répertoire avec l'option **automatique d'enregistrement d'appels** activée, il peut entraîner des questions de procédure de connexion, suivant les indications de cette image.

The screenshot shows the 'Directory Number Configuration' interface. At the top, there are navigation 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 fields for '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.

Ceci se produit parce que le Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) n'est pas envoyé au message **deviceUnregisteredEvent**, quand la déconnexion d'EM se produit. Cette question se produit dans des versions antérieures à 9.X CUCM.

Les bogues [CSCty63105](#) et [CSCty63127](#) documentent ces limites.

Il n'y a aucun contournement approprié à cette question, mais à remettre à l'état initial l'appareil téléphonique après qu'ouvrant une session à l'EM ait été connu pour fonctionner dans certains cas. Cependant, c'est intermittent.

Vous pouvez également essayer à :

1. Désactivez l'option d'enregistrement
2. Retirez le profil d'enregistrement du nombre de répertoire (le DN)
3. Remettez à l'état initial le téléphone

La difficulté permanente est d'améliorer le CUCM à une version qui a les bogues déjà résolues.

4. Ligne partagée

L'extension IPCC ne doit pas être une ligne partagée.

Vous pouvez vérifier le CUCM en naviguant le **routage d'appels > l'état de plan de routage**. Assurez-vous que l'extension IPCC est seule. Il ne devrait y avoir aucun autre exemple du DN comme vu dans cette image.



En outre, l'extension IPCC ne doit pas faire partie d'un groupe de recherche.

5. L'extension IPCC doit être sur les 4 premières lignes

L'extension IPCC doit être sur les 4 premières lignes sur le périphérique d'agent. UCCX permet plus de 4 lignes à configurer sur le périphérique d'agent, mais des moniteurs seulement les quatre premières lignes, si ces lignes ne sont pas partagées.


6. Permettez le contrôle du périphérique de CTI

Assurez que qui **laissent le contrôle du périphérique de la case CTI** est vérifié l'extension IPCC, le téléphone et sur l'utilisateur final, suivant les indications de cette image. S'il est déjà associé, essayez le décocher et cocher de retour.

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

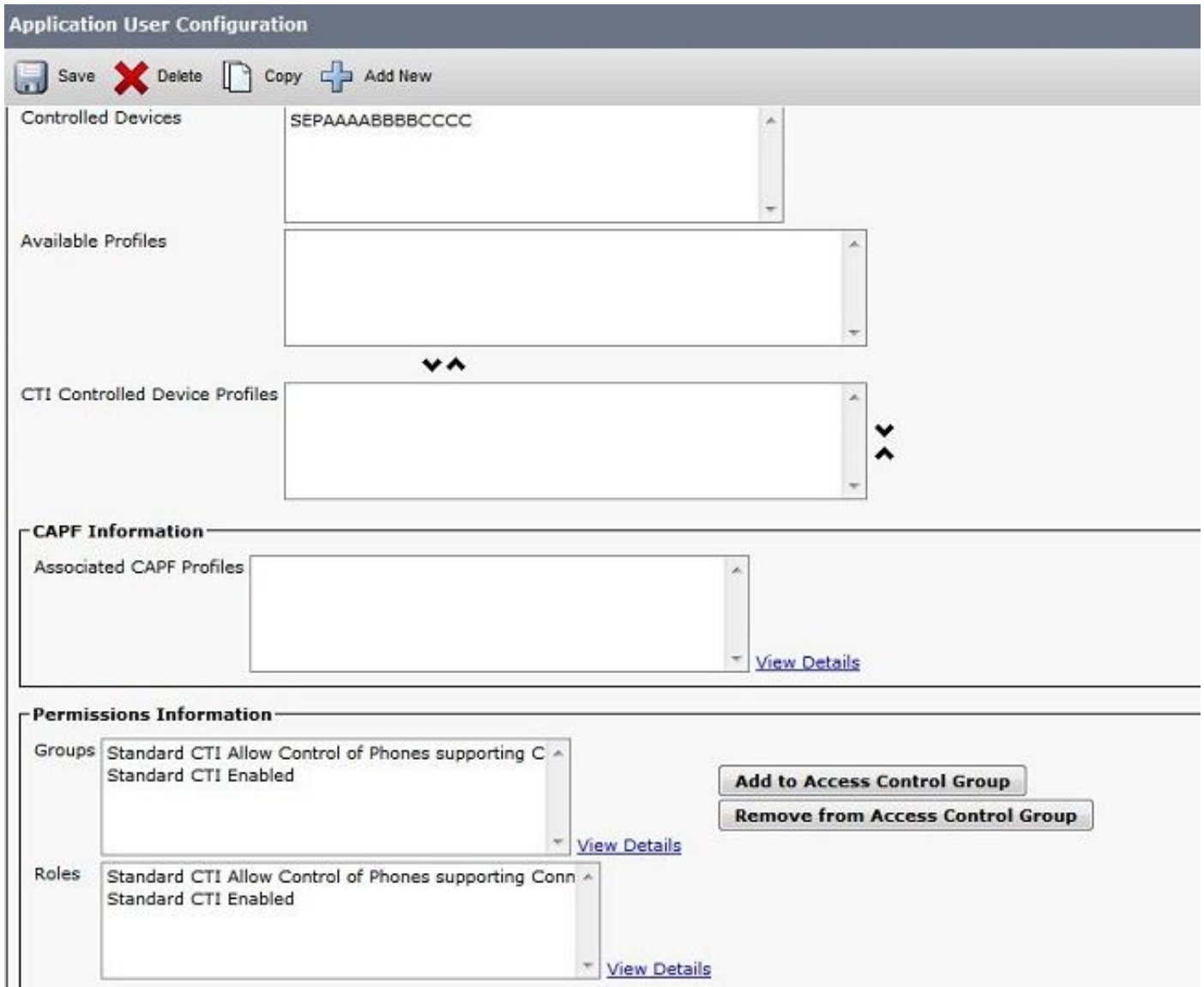
External Call Control Profile

Allow Control of Device from CTI

Associated Devices

7. Rôles RMCM

L'utilisateur d'application RMCM doit faire **activer le groupe CTI standard** et si vous utilisez le téléphone SIP, **CTI standard permettent le contrôle des téléphones prenant en charge Xfer connecté et téléconférence** suivant les indications de cette image.




8. Le profil commun de configuration de périphérique a l'IPv6 activé


Si le téléphone d'agent a le **profil commun de configuration de périphérique** assigné à lui, assurez-vous que le champ de **mode d'adressage IP** a l'**IPv4 seulement** assigné à lui. Afin de vérifier le CUCM, naviguez vers le **périphérique > les paramètres de périphérique > configuration de périphérique commune** suivant les indications de l'image.

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. Sous-système RMCM coincé en initialisant

Quand le sous-système RMCM est coincé en vous initialisant, tout en ouvrant l'application CAD, obtiennent la « initialisation a manqué, l'erreur redémarre application ».

Si le CAD est déjà ouvert et vous entrez dans les qualifications pour ouvrir une session, vous obtenez le « échec de connexion dû à une erreur de configuration avec votre téléphone et JTAPI ou Unified CM. Erreur contactez votre administrateur ».

Afin de vérifier, naviguez vers **l'utilité de Cisco Unified CCX > les outils > les services réseau > l'engine de Cisco Unified CCX > le gestionnaire de sous-système**.

RMCM est un sous-système dans UCCX qui est responsable de surveiller l'état d'agents et de sélectionner des agents basés sur les qualifications de l'agent et des qualifications de file d'attente exigées.

Actions nécessaires d'être pris pour rapporter RMCM en service :

- Si le sous-système RMCM est coincé dans l'état d'initialisation sur n'importe quel un noeud, puis
 1. Débranchement CDS/HDS
 2. Remettez à l'état initial la réplication
 3. Enable CDS/HDS.
- Remettez à l'état initial le mot de passe utilisateur RMCM sur UCCX, sauvegardez-le et redémarrez l'engine UCCX. Si c'est un ha, redémarrez l'engine sur les deux Noeuds.

- Créez un nouvel utilisateur de fournisseur RMCM. Créant l'utilisateur sur UCCX le propage au CUCM.
- Dans la version 9.0.1 UCCX, 9.0.2.10000-71 (base 9.0.2) et 9.0.2.11001-24 (9.0.2 SU1) RMCM sont coincés dans l'état d'initialisation si les logs JMX sont pleins.

Vérifiez si la procédure de connexion de disque est pleine en exécutant la commande d'état d'exposition sur le CLI du serveur affecté.

```
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%)
```

Les bogues [CSCul18667](#) et [CSCun54915](#) documentent ce comportement.

Après que les logs JMX soient supprimés selon le défaut [CSCul18667](#), vous devez entrer en contact avec le centre d'assistance technique (TAC) pour exécuter le contournement du défaut [CSCun54915](#) obligatoire. Si le contournement de [CSCun54915](#) n'est pas exécuté alors après que la réinitialisation de serveur, engine UCCX ne fasse pas monte.

- Si vous êtes sur CCX 8.5 SU1 ou ci-dessous, RMCM peut être coincé dans l'état d'initialisation quand aucun agent n'est créé comme représenté par la bogue [CSCtq84602](#).

Vous pouvez toujours redémarrer le CTI Manager sur tous les Noeuds CUCM. Supprimer les fichiers de la liste de confiance de la liste de confiance d'identité (ITL) /Certificate (CTL) du téléphone aide.

Si les contournements ci-dessus ne sont pas utiles, ouvrez une valise TAC.