

# Échec de la connexion de CTIOS Agent Softphone

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème 1](#)

[Solution 1](#)

[Problème 2](#)

[Solution 2](#)

[Mise à jour CTIOS avec le mot de passe vide](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur de procédure de connexion CTIOS](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur de procédure de connexion CAD](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[L'erreur 10159 CECTI ceci est une ligne partagée](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

## [Introduction](#)

Ce document décrit une raison pour laquelle le téléphone IP d'agent pour le serveur d'objet de couplage de la téléphonie et de l'informatique de Cisco (CTIOS) ne se connecte pas dans le serveur dans un environnement d'entreprise de Cisco IP Contact Center (IPCC).

## [Conditions préalables](#)

### [Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Configuration d'IPCC Enterprise de Cisco

- Serveur d'objet de couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTIOS)

## Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version 6.x et ultérieures d'édition d'IPCC Enterprise de Cisco
- Version 6.x et ultérieures CTIOS

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

## Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

## Problème 1

Quand les essais de CTIOS Agent Softphone à se connecter dans le serveur CTIOS, la procédure de connexion échoue, et un message d'erreur IPCC apparaît (voir le [schéma 1](#)).

### Figure 1 – Message d'erreur IPCC

En outre, l'ID d'agent et d'autres informations liées à l'agent sont blanc (voir le [schéma 2](#)).

### Figure 2 – CTIOS Agent Softphone de Cisco

Le log correspondant pour le processus du gestionnaire d'interface périphérique (PIM) affiche ces messages :

```
15:50:30 pglA-piml Trace: TelephonyDriver:Login IP address
Login Device ID 2001 Device
Target IP address 2001
```

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

## Solution 1

Ce problème se pose en raison d'une question de configuration. Quand vous configurez la cible de périphérique, vous pouvez spécifier les paramètres de configuration qui représentent les chaînes que le périphérique reçoit pendant l'initialisation. Vous pouvez utiliser les paramètres de configuration mettez en place pour entrer des paramètres spécifiques. Le champ de paramètres de configuration contient ces trois paramètres :

- /devtype : Type de périphérique
- /dn : Plein numéro de téléphone

- /ext : Extension

/devtype et /dn sont des paramètres exigés. /ext est facultatif. Ici, le périphérique est un CTIOS Agent Softphone de Cisco. Par conséquent, /devtype doit être **ciscophone** (voir le [schéma 3](#)).

La panne de procédure de connexion de CTIOS Agent Softphone se produit si vous orthographiez le ciscophone inexactement pendant la configuration. Corrigez l'orthographe du ciscophone afin de résoudre le problème.

### Figure 3 – Paramètres de configuration

## Problème 2

Chez le client CTIOS, tous les boutons sont greyed et l'option de procédure de connexion n'apparaît pas.

Cette question est documentée par l'ID de bogue Cisco [CSCta89546](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

## Solution 2

Supprimez cette clé de registre afin de résoudre le problème :

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

## Mise à jour CTIOS avec le mot de passe vide

### Problème

Quand vous ouvrez une session à CTIOS avec un mot de passe vide, vous recevez l'erreur `non valide de nom d'utilisateur et mot de passe`.

### Solution

Afin de résoudre ce problème, placez un mot de passe vide avec l'outil de **Bulk Edit de personne**. Ceci est documenté dans l'ID de bogue Cisco [CSCty89124](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

## Erreur de procédure de connexion CTIOS

### Problème

Après que vous exécutiez une mise à jour à CUCM 8 et à UCCE 8, vous ne pouvez pas ouvrir une session à CTIOS avec 7940 téléphones. Ce message d'erreur est également reçu :

```
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
```

### Solution

Cette question se produit quand l'IPv4 et l'IPv6 sont activés. Afin de résoudre ce problème, mettre à jour la **configuration de périphérique commune** pour arrêter l'IPv6 et verrouiller le téléphone à l'IPv4 seulement.

## Erreur de procédure de connexion CAD

### Problème

L'erreur [10159] ceci est une ligne partagée. l'erreur est reçue quand vous essayez d'ajouter un nouvel agent. Une extension au téléphone d'agent est partagée par un ou plusieurs périphériques.

**Remarque:** C'est seulement pour un agent et n'est pas au niveau système une question.

### Solution

Vous devez indiquer le suivi sur les logs de jgw. Afin de faire ceci sur le jgw actif, émettez cette commande :

```
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
```

Afin de tourner la découverte hors fonction, écrivez le **>>>trace \* /off**.

Basé sur les suivis, exécutez une **reprise de gestionnaire de cti** après que des heures de bureau afin de résoudre le problème.

## L'erreur 10159 CECTI ceci est une ligne partagée

### Problème

Quelques agents ont récemment reçu l'erreur 10159 que c'est une ligne partagée message d'erreur quand ils ont essayé d'ouvrir une session à la boîte à outils CTIOS. Cette erreur peut être trouvée dans le log JTAPI gw.

**Remarque:** C'est un déploiement missile aux performances améliorées 8.5.2 avec CUCM 8.5.1, et les agents utilisent la mobilité d'extension (EM).

### Solution

L'agent dans cet exemple a utilisé l'EM sur l'IP Communicator avec un téléphone IP. Si l'agent ne se déconnecte pas l'EM correctement de l'IP Communicator avant que le clôturant ou termine l'IP Communicator inexactement, l'extension d'EM peut être coincée dans CUCM. En conséquence, CUCM le signalera car une ligne partagée quand l'agent ouvre une session avec un profil d'EM au téléphone IP.

Pour des agents utilisant leurs profils d'EM sur des communicateurs IP, terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Supprimez et puis recréez leur profil d'EM sur CUCM.

2. Ouvrez une session avec le profil recréé d'EM sur le téléphone IP, et le test CTIOS.

**Remarque:** Vous devrez se déconnecter de l'EM sur l'IP Communicator avant que vous les fermiez.

## [Informations connexes](#)

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)