

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Erreur : La demande de procédure de connexion d'état de l'agent a manqué : Incapable de se connecter l'agent dedans](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur 6 en se connectant dans la mobilité d'extension](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur : Vous ne pouvez pas ouvrir une session parce que le téléphone est IPv6-enabled](#)

[Problème](#)

[Solution 1](#)

[Solution 2](#)

[Profils d'UDP et IPC](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit pourquoi un agent qui fait activer l'option de mobilité d'extension peut avec succès ouvrir une session à un téléphone IP qui prend en charge la mobilité d'extension mais n'ouvre pas une session au Cisco Agent Desktop (CAD) quand il utilise le mêmes user-id et mot de passe dans un environnement exprès d'édition de Cisco IP Contact Center (IPCC).

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

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

[Composants utilisés](#)

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

- Version 3.x et ultérieures de Cisco CallManager
- Gestionnaire 8.x de Cisco Unified Communications
- Version 3.x et ultérieures CRS
- Cisco Unified Contact Center Express 8.0

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](#).

Informations générales

Le sous-système interactif de la distribution d'appel IP (ICD) fournit la distribution et la Mise en file d'attente de ressource aux centres d'appels. Vous devez provision le sous-système IP ICD.

Afin d'exécuter le processus de configuration, se connecter au site Web de gestion d'application de Cisco Customer Response (CRA) et se terminer ces tâches :

- **Configurez les utilisateurs dans le Cisco CallManager ?** Vous devez assigner des extensions ICD pour les utilisateurs qui sont des agents dans le système IP ICD de Cisco, et créer un utilisateur de Cisco CallManager pour le gestionnaire de ressources (RM) du sous-système ICD.
- **Provision le fournisseur du RM JTAPI ?** Le RM du système IP ICD de Cisco utilise un utilisateur de Cisco CallManager appelé un fournisseur JTAPI. Ce fournisseur surveille des téléphones d'agent, des états de l'agent de contrôles, et des artères et aligne des appels.
- **Groupes de ressources de disposition ?** Les groupes de ressources sont des collections d'agents que la file d'attente de service de contrôle (CSQ) l'utilise pour traiter des appels entrants IP ICD de Cisco. Vous devez spécifier un groupe de ressources pour utiliser la ressource CSQ basés sur groupe.
- **Ressources en disposition ?** Des agents qui répondent à des appels sont également connus comme ressources. Après que vous créez un groupe de ressources, vous devez assigner des agents (ressources) à ce groupe.

Erreur : La demande de procédure de connexion d'état de l'agent a manqué : Incapable de se connecter l'agent dedans

Problème

Un agent qui utilise la mobilité d'extension en même temps que le Cisco Agent Desktop dans le système de Cisco ICD peut ouvrir une session à la mobilité d'extension, mais à la procédure de

connexion échoue pour le Cisco Agent Desktop. C'est le message d'erreur affiché dans le log agent.dbg :

Remarque: Ce message d'erreur est affiché plus de deux lignes dues aux limites de l'espace.

Solution

Ce problème est une question de configuration. Il y a deux types d'erreurs détectées.

- Quand vous examinez les logs correspondants agent.dbg, ces erreurs sont identifiées

```
.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
```

Remarque: Le CF_JTAPI_CCM_PROBLEM bolded énonce que le téléphone n'est pas associé avec l'utilisateur de RM dans ce cas.

- Quand vous examinez les logs correspondants MIVR, ces erreurs apparaissent :
410: Oct 29 16:59:58.921 EST %MIVR-SS_RM-3-RIMGR_METHOD_INVOC_ERROR:RMGr 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:RMGr 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
Remarque: Module=RM, ainsi que l'adresse bolded **7607 n'est pas dans le domaine du fournisseur**, affichent que l'extension ICD (7607) n'est pas associée avec l'utilisateur de RM dans ce cas.

Basé sur ces détections, il apparaît le problème est provoqué par par une tentative de procédure de connexion par un utilisateur dont le téléphone IP n'est pas associé avec l'utilisateur de RM. Dans ce cas, le profil de périphérique de mobilité d'extension est associé avec l'utilisateur de RM, mais le téléphone IP utilisé pour la procédure de connexion de mobilité d'extension n'est pas associé avec l'utilisateur de RM. Pour que l'ICD fonctionne dans une installation de mobilité d'extension, il doit être associé avec les profils de périphérique de mobilité de poste de l'agent et tout téléphone IP que l'agent peut utiliser. Une fois le téléphone IP et le profil de périphérique de mobilité d'extension sont associés avec l'utilisateur de RM, l'agent peut ouvrir une session avec succès au Cisco Agent Desktop.

Erreur 6 en se connectant dans la mobilité d'extension

Problème

L'utilisateur IPCC reçoit un « message d'erreur de l'erreur 6" quand ils ouvrent une session à la mobilité d'extension.

Solution

C'est une question de Protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol). Afin de résoudre ce problème, recréez l'utilisateur dans le DC Directory.

Erreur : Vous ne pouvez pas ouvrir une session parce que le téléphone est IPv6-enabled

Problème

Vous recevez ce message d'erreur quand vous employez la mobilité d'extension pour ouvrir une session au logiciel CAD :

Vous ne pouvez pas ouvrir une session parce que le téléphone est IPv6-enabled. Les téléphones IPv6-enabled ne sont pas compatibles avec le CAD.

Cette question est documentée dans l'ID de bogue Cisco [CSCti18636](#).

Terminez-vous une de ces solutions comme contournement :

Solution 1

Procédez comme suit :

1. Accédez à la page de configuration d'utilisateur final de CallManager.
2. Sous les périphériques commandés, associez l'adresse MAC du téléphone IP avec l'utilisateur final.
3. Ajoutez l'utilisateur au groupe d'utilisateurs *activé par CTI standard*, et puis ajoutez le téléphone dans l'utilisateur de rmcm.

Solution 2

Procédez comme suit :

1. Choisissez la **gestion > le Device > Phone CUCM**, et cliquez sur le téléphone IP sur lequel la question se produit.
2. Choisissez le **périphérique > les paramètres de périphérique > configuration de périphérique commune**.
3. Sous la configuration de périphérique commune, changez le mode d'adressage IP à **l'ipv4 seulement**.
4. De la page de configuration de téléphone CUCM, remettez à l'état initial le téléphone IP.
5. Remettez à l'état initial le TFTP et les services de CTIManager.

Profils d'UDP et IPC

Problème

Après que vous ouvriez une session au CAD et le téléphone et vous de Cisco IP Communicator cliquent sur prêt dans le CAD, vous recevez ce message d'erreur : La ressource est éteinte. Si vous redémarrez alors Cisco IP Communicator, vous recevez ce message d'erreur : le périphérique est connecté. Si vous cliquez sur prêt, cela fonctionne.

Ces logs prouvent que l'application JTAPI (telle qu'Unified Contact Center Express ou l'entreprise) ne peut pas contrôler un périphérique physique après qu'elle soit ouverte une session par la mobilité d'extension :

- Suivis de CallManager
- Suivis CTI du CallManager RTMT
- Logs JTAPI d'UCCx

Une erreur semblable est produite dans les logs JTAPI ou 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
```

Solution

La question se produit parce que le Protocole UDP (User Datagram Protocol) de mobilité d'extension ne peut pas être contrôlé par l'application JTAPI.

Cette question peut se produire dans un environnement où une application JTAPI est associée aux profils de mobilité d'extension sur Cisco Unified Communications Manager.

Terminez-vous une de ces étapes afin de résoudre le problème :

- Redémarrez l'application.
- Arrêtez le service de Cisco CTIManager sur tous les Noeuds, puis commencez le service de Cisco CTIManager sur tous les Noeuds.

Remarque: Cette question est documentée dans l'ID de bogue Cisco [CSCty22899](#) (clients [enregistrés](#) seulement) et [CSCts56726](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Informations connexes

- [Guide de l'administrateur d'applications de Cisco Customer Response](#)
- [Installation et configuration de la mobilité d'extension à l'aide de : Services étendus 2.2 ; CRA 2.2 ou CRS 3.0\(2\) et CallManager 3.2](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)