

Message d'erreur « Error While Handling The Input Request » lors de la configuration de CRS

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème : Pour ouvrir une session dans le serveur de CTI Manager ! Parlez s'il vous plaît à votre administrateur](#)

[Liste de contrôle](#)

[Solutions](#)

[Recueillez les logs de Cisco Agent Desktop](#)

[Éditez DSBrowser.exe](#)

[Problème : La tentative de procédure de connexion a manqué en raison de hors ligne périphérique](#)

[Solution](#)

[Problème : \ De fichier d'erreur de lecture \ serveur \ DESKTOP_CFG \ config \ ag_default \ DataFields.ini](#)

[Solution](#)

[Problème : L'ID vous Entered n'avez pas été trouvé](#)

[Solution](#)

[Erreur : Les ressources outre de l'ext. d'agent est hors service](#)

[Solution](#)

[Erreur : L'agent n'a aucun groupe de travail spécifié](#)

[Solution](#)

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

[Solution](#)

[Erreur : Mot de passe incorrect](#)

[Solution](#)

[Erreur : Vous ne pouvez pas ouvrir une session parce que votre téléphone est IPv6 activé](#)

[Solution](#)

[Problème : Message d'erreur fallacieux d'IPv6 sur la procédure de connexion CAD](#)

[Solution](#)

[Message d'erreur avec la mobilité d'extension](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Lorsque l'agent de Cisco Interactive Call Distribution (ICD) essaie d'ouvrir une session sur Cisco Agent Desktop, la procédure de connexion échoue avec un message d'erreur, dans un environnement d'intégration de téléphonie informatique Cisco (CTI). Ce document discute de divers messages d'erreur, causes possibles et actions recommandées.

Vérifiez ces éléments avant que vous poursuiviez :

1. L'user-id et le mot de passe de l'agent distinguent les majuscules et minuscules, ainsi assurez-vous que vous inscrivez ces éléments correctement.
2. La case à cocher d'**utilisation d'application de l'enable CTI** dans la page des informations utilisateur sous l'**User > Global Directory** est vérifiée.
3. Les passages de service de CTI Manager sur le serveur CTI.
4. L'engine CRS est activée dans l'utilitaire d'utilité.

Conditions préalables

Conditions requises

Le serveur du Cisco Customer Response Solution (CRS) doit être installé et configuré pour ICD aussi bien que Cisco CallManager.

Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées sur la version 3.0.2 et le Cisco Unified Contact Center Express 7.x/8.x CRS.

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 : Pour ouvrir une session dans le serveur de CTI Manager ! Parlez s'il vous plaît à votre administrateur

Un agent incapable de se connecter dans le Cisco Agent Desktop reçoit ce message d'erreur :

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

Liste de contrôle

Affecte-t-il tous les utilisateurs ou un seul utilisateur ? S'il affecte tous les utilisateurs, poursuivez à la [section de l'éditer DSBrowser.exe](#).

Si cette question affecte un seul utilisateur, vérifiez l'utilisateur peut **cingler le serveur de CTI**

Manager par nom d'hôte. S'il ne peut pas, alors la question peut être due à l'erreur de DN. Éditez les hôtes classent pour ajouter le nom d'hôte et l'adresse IP du CTI Manager, qui résout le problème.

Solutions

Les solutions au problème sont expliquées en détail dans ces sections.

Recueillez les logs de Cisco Agent Desktop

Terminez-vous ces étapes afin d'activer mettent au point le suivi :

1. Placez le niveau de suivi pour égaler **204** dans le fichier **c:\Program Files\Cisco\Desktop\config\fastcalllocal.ini**.
2. Placez la taille de suivi pour égaler **3000000** (le par défaut est 300000).`[Program Log]`

```
Path=..\log\agent.log
Size=300000
[Debug Log]
Path=..\log\agent.dbg
Size=300000000
```

`Level=204`Les modifications prennent l'affect quand l'Agent Desktop se connecte de retour en

fonction.Le fichier de suivi peut être trouvé dans le répertoire de c:\Program Files\Cisco\Desktop\log. Si la taille de fichier maximum est dépassée, les vieux fichiers journal sont copiés sur le répertoire de c:\Program Files\Cisco\Desktop\log\old\.

3. Ouvrez le fichier journal et le défilement d'agent au bas de page.Vous voyez l'adresse IP du CTI Manager au lieu du nom d'hôte. Si vous voyez le nom d'hôte du CTI Manager, terminez-vous le reste de la procédure afin de la changer à l'adresse IP. C'est un fichier journal

```
d'exemple :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
```

Éditez DSBrowser.exe

Terminez-vous ces étapes afin d'éditer DSBrowser.exe sur le serveur de CTI Manager :

1. Choisissez le **Start > Run > le cmd**.
2. Tapez le **_config de c:\program files\cisco\Desktop de commande \ utilisation \ dsbrowser /editable**.
3. Entrez le mot de passe du serveur de répertoire et cliquez sur OK.
4. Choisissez les **données de serveur > (nom du serveur) - les données LCC > d'app > la liste de CTI Manager**.
5. Basé sur combien de CTI Manager vous avez, faites la même chose pour tous. Du côté droit, le double clic sur chacun d'eux, configurent l'adresse IP s'il est placé au nom d'hôte, et

cliquent sur OK.

Si vous continuez à recevoir la même erreur après que vous avez terminé cette modification, capturez l'agent **mettent au point des logs** et les présentent au [support technique de Cisco](#).

Problème : La tentative de procédure de connexion a manqué en raison de hors ligne périphérique

Un agent ne peut pas se connecter dans le Cisco Agent Desktop et reçoit ce message d'erreur :

Login attempt failed due to Peripheral Offline

Cette erreur peut se produire quand le sous-système du gestionnaire de Gestionnaire-contact de ressource (RMCM) ne commence pas en raison d'une procédure de connexion/de mot de passe non valides pour l'utilisateur du RM JTAPI. En d'autres termes, ceci a pu être dû à une non-concordance de mot de passe entre l'utilisateur du RM JTAPI et l'utilisateur JTAPI.

Solution

Afin de résoudre le problème, synchronisez l'utilisateur JTAPI et les mots de passe utilisateur du RM JTAPI et redémarrez le service de CTI Manager.

Remarque: Assurez-vous que le mot de passe pour l'utilisateur du RM JTAPI est placé **pour ne jamais expirer**. Si le mot de passe expire, il peut mener à la non-concordance de mot de passe qui a alors comme conséquence cette erreur.

Problème : \ De fichier d'erreur de lecture \ serveur \ DESKTOP_CFG \ config \ ag_default \ DataFields.ini

Un agent reçoit \ de fichier d'erreur de lecture \ serveur \ DESKTOP_CFG \ config \ message d'erreur de l'ag_default \ DataFields.ini quand l'agent se connecte dans le Cisco Agent Desktop.

Ce sont des causes possibles :

- Le fichier de configuration *DESKTOP_CFG* n'est pas accessible lecture/écriture aux utilisateurs du Cisco Agent Desktop (CAD).
- La connexion IP au serveur d'applications de Cisco Customer Response (CRA) est perdue.

Solution

Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Assurez-vous que l'emplacement partagé et l'accès au fichier lecture/écriture est correctement établi pour le fichier de configuration **DESKTOP_CFG**. Si le partage est ouvert correctement, vérifiez du PC client que vous pouvez créer un fichier (avez accès lecture/écriture) dans le répertoire de **Desktop_cfg \ appareil de bureau \ permis** sur le serveur des solutions de réponse de client (CRS). Référez-vous à [automatiser le mappage d'entraînement de partage DESKTOP_CFG dans le Cisco Agent Desktop pour le](#) pour en savoir plus d'[IPCC Express](#).

2. Assurez-vous que la connexion IP au serveur de CRA est établie.

Problème : L'ID vous Entered n'avez pas été trouvé

Un agent reçoit ce message d'erreur pendant la tentative de se connecter dans le Cisco Agent Desktop et le sous-système RMCM est coincé en initialisant :

The ID you entered was not found

Ou

Specified ID is invalid

Cette question est également documentée dans l'ID de bogue Cisco [CSCsv98008](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Solution

Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Assurez-vous que vous tapez l'user-id correctement. Les user-id distinguent les majuscules et minuscules.
2. Vérifiez que vous utilisez le mot de passe correct de Cisco CallManager.
3. Assurez-vous que l'user-id du RM JTAPI est configuré en tant que membre du groupe d'utilisateurs activé par CTI standard.
4. Si le problème n'est toujours pas résolu, essayez d'arrêter et redémarrer le service de bureau de serveur de sync de Cisco.

Remarque: Si l'agent reçoit le message d'erreur vous ne pouvez pas changer en l'état prêt tandis que le téléphone est hors service. D'autres états de l'agent sont disponibles après avoir ouvert une session ou si l'agent obtient déconnecté beaucoup de fois, redémarrent le service de CTI Manager afin de résoudre le problème.

Remarque: Si les agents ne peuvent pas ouvrir une session et le MIVR se connecte le db_cra de marques en tant que suspect, alors la question est due à la base de données corrompue. Dans cette situation, vous devez réinstaller des CRS pour remplacer la base de données corrompue qui ne commence pas.

Erreur : Les ressources outre de l'ext. d'agent est hors service

La procédure de connexion de Cisco Agent Desktop est réussie et va *préparer*, mais d'autre part les ressources outre de l'agent que l'ext. est message d'erreur hors service apparaît. Quand vous cliquez sur l'ok, il change *pour ne pas préparer* alors va téléphoner. Vous entendez la tonalité et raccrochez, et ceci fait fonctionner le Cisco Agent Desktop.

Solution

Cette question se produit quand vous essayez de joindre l'IPCC Express avec Cisco CallManager Express.

Cette question se produit en raison des demandes entrantes de présence, qui sont bloquées par défaut.

Sélectionnez ces commandes sur Cisco CallManager Express afin de résoudre ce problème.

Ces commandes permettent au routeur de recevoir des demandes entrantes de présence (ABONNEZ-VOUS les messages) des watchers internes et POUR SIROTER des joncteurs réseau. Il n'affecte pas des demandes sortantes de présence.

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

Erreur : L'agent n'a aucun groupe de travail spécifié

Quand vous essayez de vous connecter à l'agent dans le téléphone, ce message d'erreur est reçu :

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

Solution

Redémarrez le gestionnaire de nœud CRS afin de résoudre le problème.

Erreur : Vous ne pouvez pas ouvrir une session parce que le téléphone JAL-est activé

Après l'évolution de Cisco Unified Communications Manager de 6.x à 7.x, la procédure de connexion au Cisco Agent Desktop n'est pas possible. Ce message d'erreur est reçu :

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

Solution

Le CCX 7.0 notes de mise à jour SR4 décrivent ceci comme un comportement prévu avec CUCM 7.1.3 dans des cas.

Le « empêchement de la procédure de connexion d'agent si JAL ou DTAL est activée au téléphone d'agent avec 7.1(3) l'agent CCM unifié ne peut pas ouvrir une session au service CAD/CAD-BE/IPPA, si JAL (joignez à travers des lignes) ou DTAL (le transfert direct à travers la ligne) est activée au téléphone d'agent, avec l'Unified CM 7.1(3) ou plus tard. »

La cause principale est qu'UCCX 7 actuellement ne prend en charge pas des téléphones JAL. Vous devez arrêter le paramètre JAL dans le gestionnaire de Cisco Unified Communications pour faire fonctionner les agents de nouveau. Procédez comme suit :

1. Naviguez vers la fenêtre de configuration de téléphone en choisissant le **Device > Phone de la page de gestion de Cisco Unified Communications Manager**.
2. Pour le joindre à travers des lignes option (aussi dans la partie de l'information sur le périphérique de la fenêtre), choisissez **hors fonction**.

Erreur : Mot de passe incorrect

En essayant d'ouvrir une session au Cisco Agent Desktop, ce message d'erreur est reçu :

Mot de passe incorrect

Solution

La raison pour cette erreur peut être que le service d'agent SQL est en baisse. Afin de redémarrer le service, terminez-vous ces étapes :

1. Allez au **Start > Run** et tapez **Services.msc**.
2. Cliquez sur **OK**.
3. De la fenêtre de **services**, localisez le **service d'agent de Serveur SQL**.
4. Assurez-vous que la valeur de la colonne d'état pour le service d'agent de Serveur SQL **s'exécute**. S'il ne s'exécute pas, commencez-le.

Erreur : Vous ne pouvez pas ouvrir une session parce que votre téléphone est IPv6 activé

La procédure de connexion de Cisco Agent Desktop échoue avec vous ne peut pas ouvrir une session parce que votre téléphone est message d'erreur activé OU sans support d'IPv6 d'adressage IP de mode.

Solution

De la page de gestion de Cisco Unified Communications Manager, allez au **périphérique > aux paramètres de périphérique > config commun de périphérique**, cliquez sur **Find**, et cliquez sur le profil que le téléphone fait partie de. Puis, changez le mode d'adressage IP de **l'ipv4 et l'IPv6 à l'ipv4 seulement**.

Référez-vous (clients [enregistrés](#) seulement) au pour en savoir plus [CSCtz07348](#).

Problème : Message d'erreur fallacieux d'IPv6 sur la procédure de connexion CAD

Les agents tentant d'ouvrir une session au CAD reçoivent cette erreur : Le CAD ne peut pas l'utilisateur de connexion dû que l'IPv6 n'est pas pris en charge sur le Cisco Agent Desktop.

Remarque: Ceci se produit quand les logins CAD après un frais installent ou la mise à jour W1.

Solution

Le contournement pour cette question est **de redémarrer l'engine UCCX**. Ceci est documenté dans l'ID de bogue Cisco [CSCtk00173](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Ce contournement est équivalent à associer le téléphone à l'utilisateur de RmCm. Pour ceci vous devez assurer ce qui suit :

1. Accédez à la page de configuration d'utilisateur final CUCM.
2. Assurez-vous que sous les périphériques commandés, **l'adresse MAC du téléphone IP** est associée avec **l'utilisateur final**.

3. Assurez-vous que l'utilisateur final est ajouté au **groupe d'utilisateurs activé par CTI standard**, et le téléphone dans l'**utilisateur de rmcm**.

Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Choisissez la **gestion > le Device > Phone CUCM**, puis cliquez sur le téléphone IP où 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 CTI Manager**.

[Message d'erreur avec la mobilité d'extension](#)

Avec CUCM 8.6 et UCCX 8.5, un agent se déconnecte de la mobilité d'extension et les logs postérieurs de retour dedans et quand l'agent essaye ouvrir une session au Cisco Agent Desktop, la procédure de connexion échoue avec une de ces erreurs :

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

Ou

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

Cette question se produit avec des agents CAD utilisant la mobilité d'extension où le profil de périphérique d'utilisateur a des nombres de répertoire avec l'option automatique d'enregistrement d'appels activée.

[Solution](#)

Comme contournement, remettez à l'état initial l'appareil téléphonique après avoir ouvert une session à la mobilité d'extension. Pour une difficulté possible, référez-vous à l'ID de bogue Cisco [CSCty63105](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

[Informations connexes](#)

- [Échec de la connexion à Agent Desktop - Problème d'association de périphérique](#)
- [Incapable d'ouvrir une session au Cisco Agent Desktop utilisant un client Novell](#)
- [Échec de la connexion Cisco IPCC Express à Agent Desktop](#)
- [Cisco Agent Desktop - Fichier de licence endommagé](#)
- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)