

L'agente con l'estensione Mobility abilitata non riesce ad accedere a Cisco Agent Desktop

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Premesse](#)

[Errore: Richiesta di accesso allo stato dell'agente non riuscita: Impossibile registrare l'agente in](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Errore 6 durante l'accesso a Extension Mobility](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Errore: Impossibile accedere. Il telefono è abilitato per IPv6](#)

[Problema](#)

[Soluzione 1](#)

[Soluzione 2](#)

[Profili UDP e IPC](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

In questo documento viene illustrato il motivo per cui un agente con l'opzione Extension Mobility abilitata può accedere a un telefono IP che supporta Extension Mobility ma non riesce ad accedere a Cisco Agent Desktop (CAD) quando utilizza lo stesso ID utente e la stessa password in un ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition.

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco CallManager
- Soluzioni Cisco Customer Response (CRS)

- Cisco Unified Contact Center Express

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco CallManager versione 3.x e successive
- Cisco Unified Communications Manager 8.x
- CRS versione 3.x e successive
- Cisco Unified Contact Center Express 8.0

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Premesse

Il sottosistema IP Interactive Call Distribution (ICD) fornisce la distribuzione delle risorse e l'accodamento ai call center. Eseguire il provisioning del sottosistema ICD IP.

Per eseguire il processo di configurazione, connettersi al sito Web Cisco Customer Response Application (CRA) Administration e completare le seguenti attività:

- **Configura utenti in Cisco CallManager:** è necessario assegnare le estensioni ICD agli utenti che sono agenti nel sistema Cisco IP ICD e creare un utente Cisco CallManager per il gestore risorse (RM) del sottosistema ICD.
- **Provisioning del provider JTAPI RM:** il gestore delle risorse del sistema Cisco IP ICD utilizza un utente Cisco CallManager denominato provider JTAPI. Questo provider controlla i telefoni degli agenti, controlla gli stati degli agenti e instrada e accoda le chiamate.
- **Provisioning dei gruppi di risorse:** i gruppi di risorse sono insiemi di agenti utilizzati da Control Service Queue (CSQ) per gestire le chiamate ICD IP Cisco in arrivo. È necessario specificare un gruppo di risorse per utilizzare i CSQ basati su gruppi di risorse.
- **Provisioning delle risorse:** gli agenti che rispondono alle chiamate sono anche noti come risorse. Dopo aver creato un gruppo di risorse, è necessario assegnare agenti (risorse) a tale gruppo.

Errore: Richiesta di accesso allo stato dell'agente non riuscita: Impossibile registrare l'agente in

Problema

Un agente che utilizza Extension Mobility insieme a Cisco Agent Desktop nel sistema Cisco ICD è in grado di accedere a Extension Mobility, ma l'accesso a Cisco Agent Desktop non riesce. Questo è il messaggio di errore visualizzato nel log agent.dbg:

```
15:24:47 10/29/2003 MAJOR PhoneDev PD2068 AgentLogin: Agent state login
request failed: Unable to log agent in
```

Nota: questo messaggio di errore viene visualizzato su due righe a causa dei limiti di spazio.

Soluzione

Questo problema è relativo alla configurazione. Sono stati rilevati due tipi di errori.

- Quando si esaminano i log agent.dbg corrispondenti, vengono identificati i seguenti errori:

```
15:24:47 10/29/2003 DEBUG10 PhoneDev PD2864 -----Begin
CONTROL_FAILURE_CONF-----
15:24:47 10/29/2003 MAJOR PhoneDev PD2918 OnControlFailureConf:InvokeID is 1
15:24:47 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
```

Nota: il grassetto **CF_JTAPI_CCM_PROBLEM** indica che in questo caso il telefono non è associato all'utente RM.

- Quando si esaminano i registri MIVR corrispondenti, vengono visualizzati i seguenti errori:

```
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
```

Nota: **Module=RM**, insieme all'indirizzo **7607** in grassetto non è nel dominio del provider, mostra che l'estensione ICD (7607) non è associata all'utente RM in questo caso.

In base a questi rilevamenti, sembra che il problema sia causato da un tentativo di accesso da parte di un utente il cui telefono IP non è associato all'utente RM. In questo caso, il profilo del dispositivo Extension Mobility è associato all'utente RM, ma il telefono IP utilizzato per l'accesso Extension Mobility non è associato all'utente RM. Affinché l'ICD funzioni in un'installazione di Extension Mobility, è necessario associarlo sia ai profili di dispositivo Extension Mobility dell'agente che a qualsiasi telefono IP che l'agente può utilizzare. Una volta che il telefono IP e il profilo del dispositivo di mobilità di estensione sono associati all'utente RM, l'agente è in grado di accedere correttamente a Cisco Agent Desktop.

Errore 6 durante l'accesso a Extension Mobility

Problema

L'utente IPCC riceve un messaggio di errore "Errore 6" quando accede a Extension Mobility.

Soluzione

Si tratta di un problema LDAP (Lightweight Directory Access Protocol). Per risolvere il problema, ricreare l'utente nella directory del controller di dominio.

Errore: Impossibile accedere. Il telefono è abilitato per IPv6

Problema

Quando si utilizza Extension Mobility per accedere al software CAD, viene visualizzato questo messaggio di errore:

Impossibile accedere. Il telefono è abilitato per IPv6. I telefoni abilitati per IPv6 non sono compatibili con CAD.

Questo problema è documentato nell>ID bug Cisco [CSCti18636](#).

Completare una di queste soluzioni come soluzione alternativa:

Soluzione 1

Attenersi alla seguente procedura:

1. Accedere alla pagina Configurazione utente finale di CallManager.
2. In dispositivi controllati, associare l'indirizzo MAC del telefono IP all'utente finale.
3. Aggiungere l'utente al gruppo di utenti *CTI standard abilitato*, quindi aggiungere il telefono in utente *rmcm*.

Soluzione 2

Attenersi alla seguente procedura:

1. Scegliere **CUCM Administration > Device > Phone**, quindi fare clic sul telefono IP sul quale si è verificato il problema.
2. Scegliete **Periferica > Impostazioni periferica > Configurazione periferica comune**.
3. Nella configurazione comune del dispositivo, modificare la modalità di indirizzamento IP in **solo IPv4**.
4. Dalla pagina di configurazione del telefono CUCM, ripristinare il telefono IP.
5. Reimpostare i servizi TFTP e CTIManager.

Profili UDP e IPC

Problema

Dopo aver effettuato l'accesso a CAD e al telefono di Cisco IP Communicator e aver fatto clic su Pronto in CAD, viene visualizzato questo messaggio di errore: `Risorsa disattivata`. Se si riavvia Cisco IP Communicator, viene visualizzato questo messaggio di errore: `dispositivo connesso`. Se si fa clic su Pronto, il sistema funziona.

Questi registri mostrano che l'applicazione JTAPI (ad esempio Unified Contact Center Express o Enterprise) non è in grado di controllare un dispositivo fisico dopo aver eseguito l'accesso tramite Extension Mobility:

- Tracce di CallManager
- Tracce CTI da CallManager RTMT
- Log JTAPI da UCCx

Un errore simile si verifica nei log JTAPI o JGW:

```
09:55:58:924 hostname Trace: Calling address.addObserver for 602603
09:55:58:924 hostname Trace: 185753: %JTAPI-JTAPI-7-UNK:[602603:Internal-PT:1]
Request: addObserver(com.cisco.icm.jgw.jtapi.JTapiObj@8aeb74)
09:55:58:925 hostname Trace: 185754: %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK:Address
[SEP001647BA10C4:602603:Internal-PT:(0,0)] out of service
09:55:58:925 hostname Trace: 185755: %JTAPI-JTAPI-7-UNK:(P1-pgluser_agt)
[602603:Internal-PT] CiscoAddrOutOfServiceEv [#14746] Cause:100
CallCtlCause:0 CiscoCause:0 FeatReason:12
09:55:58:925 hostname Trace: 185756: %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK:
[com.cisco.icm.jgw.jtapi.JTapiObj@8aeb74]ObserverProxy.queueEvents:
queuing asynchronously
09:55:58:925 hostname Trace: 185757: %JTAPI-MISC-7-UNK:
ObserverThread(com.cisco.icm.jgw.jtapi.JTapiObj@8aeb74):
queuing com.cisco.jtapi.JtapiAddressEventSet
09:55:58:925 hostname Trace: 185758: Feb 20 09:55:58.925 EST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK:
(P1-10.224.1.12) [pool-1-thread-1-JTAPIGW-1] sending:
com.cisco.cti.protocol.LineOpenRequest {sequenceNumber = 1277
09:55:58:925 hostname Trace:deviceName = SEPXXXXXXXXXX

09:55:58:924 hostname Trace: 185753: %JTAPI-JTAPI-7-UNK:[602603:Internal-PT:1]
Request: addObserver(com.cisco.icm.jgw.jtapi.JTapiObj@8aeb74)
09:55:58:925 hostname Trace: 185754: %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK:Address
[SEP001647BA10C4:602603:Internal-PT:(0,0)] out of service
09:55:58:925 hostname Trace: 185755: %JTAPI-JTAPI-7-UNK:(P1-pgluser_agt)
[602603:Internal-PT] CiscoAddrOutOfServiceEv [#14746] Cause:100
CallCtlCause:0 CiscoCause:0 FeatReason:12
```

Soluzione

Il problema si verifica perché il protocollo UDP (Extension Mobility User Datagram Protocol) non può essere controllato dall'applicazione JTAPI.

Questo problema può verificarsi in un ambiente in cui un'applicazione JTAPI è associata ai profili Extension Mobility su Cisco Unified Communications Manager.

Per risolvere il problema, completare uno dei seguenti passaggi:

- Riavviare l'applicazione.
- Arrestare il servizio Cisco CTIManager su tutti i nodi, quindi avviarlo su tutti i nodi.

Nota: questo problema è documentato nell'ID bug Cisco [CSCty22899](#) (solo utenti [registrati](#)) e [CSCts56726](#) (solo utenti [registrati](#)).

Informazioni correlate

- [Guida per l'amministratore di Cisco Customer Response Applications](#)
- [Installazione e configurazione della mobilità delle estensioni mediante: Extended Services 2.2 CRA 2.2 o CRS 3.0\(2\) e CallManager 3.2](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)