

目次

[概要](#)

[背景説明](#)

[原因および回避策](#)

- [1. 電話の MAC は CUCM の RMCM アプリケーションのユーザーと関連付けられません](#)
 - [2. エクステンションモビリティ \(EM\) プロファイルは RMCM ユーザと関連付けられません](#)
 - [3. EM の記録プロファイル](#)
 - [4. 共用 ライン](#)
 - [5. IPCC 拡張は最初の 4 つの行である必要があります](#)
 - [6. CTI からのデバイスの割り当てコントロール](#)
 - [7. RMCM ロール](#)
 - [8. よくあるデバイスコンフィギュレーションプロファイルに有効になる IPV6 があります](#)
 - [9. 初期化でスタックしている RMCM サブシステム](#)
- [Cisco サポート コミュニティ - 特集対話](#)

概要

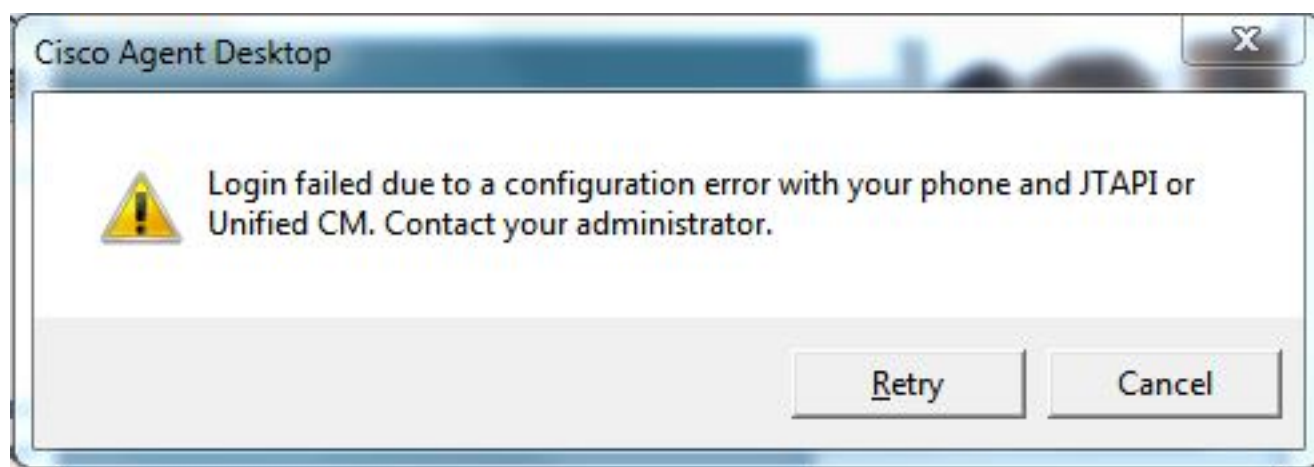
この資料はデスクトップ ログオンが Java Telephony API (JTAPI) 問題が理由で失敗するとき考えられる原因および解決を記述したものです。

背景説明

これらのエラーメッセージは Cisco Agent Desktop (CAD) および技巧に、これらのイメージに示すようにログインしている間見られます

を探します。

CAD のエラーメッセージ



技巧のエラーメッセージ



これらは CAD/Finesse のデスクトップ ログオンの間に見つけれ、これのための複数の原因のもっとも一般的なエラーです。

原因および回避策

1. 電話の MAC は CUCM の RMCM アプリケーションのユーザーと関連付けられません

IP Contact Center (IPCC) 拡張が常駐する電話の MAC アドレスはリソースマネージャ 連絡先マネージャ (RMCM) アプリケーションのユーザーの制御装置の下で選択する必要があります。

解決策： RMCM アプリケーションのユーザーと MAC アドレスを関連付けて下さい。 Cisco Unified Communications Manager (CUCM) で、**ユーザマネージメント > アプリケーションのユーザー**にナビゲートして下さい

電話の MAC が既に準である場合、そして

1. MAC を引き離して下さい。
2. 『SAVE』 をクリックして下さい。
3. MAC を再び対応づけて下さい。
4. 『SAVE』 をクリックして下さい。

を探します。またすべての JTAPI プロバイダの Cisco コンピュータ テレフォニー インテグレーション (CTI) マネージャ サービスを停止し、次に開始することを試みることができます。

2. エクステンションモビリティ (EM) プロファイルは RMCM ユーザと関連付けられません

CUCM 8.0 またはそれ以降とともに EM を使用する場合、RMCM アプリケーションのユーザーとデバイスの MAC の代わりにデバイス プロファイルを関連付けて下さい。

デバイス プロファイルに関係なく、オート ログアウトにアプリケーションのユーザーをと、設定しました CUCM の **クラスタ内部多重ログイン動作拡張モビリティ サービスパラメータ**を関連付けます。

この操作は **クラスタ内部多重ログイン動作拡張モビリティ サービスパラメータ**が許可される複数のログオンに設定 されるとき行われるシナリオで注意される CTI/JTAPI の設計上 の 制限の克服を助けます。

- エージェントは EM に電話のおよびまたログオンされる CAD にログイン します。
- 電話が CUCM から登録を解除する場合、エージェントは今でもログイン された EM であるが、電話は再登録しません。登録するこの失敗は閉じるか、またはネットワークが断絶されるエージェントが EM から記録しないで電話をとき起こるかもしれません。
- エージェントはさまざまなデバイスからの EM にログイン します。
- エージェントが CAD にログインするように試みるときシステムはエラーメッセージを表示する-電話との設定 エラーが壊れる原因でおよび JTAPI または統一された CM ログインして下さい。管理者に連絡して下さい。

不具合 [CSCtx48427](#) はこの制限を文書化します。

3. EM の記録プロフィール

CAD エージェントがデバイス プロファイルに有効になる **自動呼記録オプション**の電話番号があるエクステンションモビリティを使用する場合、このイメージに示すようにログオン問題を、引き起こす場合があります。

The screenshot shows the 'Directory Number Configuration' page for 'Line 1 on Device SEPAAAABBBBCCCC'. At the top, there are buttons for 'Save', 'Delete', 'Reset', 'Apply Config', and 'Add New'. Below these are fields for 'Hold Reversion Notification Interval (seconds)' and 'Party Entrance Tone*'. The main configuration area includes fields for 'Display (Caller ID)', 'ASCII Display (Caller ID)', 'Line Text Label', and 'External Phone Number Mask'. There are also dropdown menus for 'Visual Message Waiting Indicator Policy*', 'Audible Message Waiting Indicator Policy*', 'Ring Setting (Phone Idle)*', 'Ring Setting (Phone Active)', 'Call Pickup Group Audio Alert Setting(Phone Idle)', and 'Call Pickup Group Audio Alert Setting(Phone Active)'. The 'Recording Option*' dropdown is set to 'Automatic Call Recording Enabled' and is highlighted in yellow. The 'Recording Profile' dropdown is set to 'Test Profile' and is also highlighted in yellow.

これは EM ログアウトが起きるとき Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) が **deviceUnregisteredEvent** メッセージ送信されないので起こります。この問題は 9.X 前に CUCM バージョンで起こります。

バグ [CSCTy63105](#) および [CSCTy63127](#) はこれらの制限を文書化します。

適切な回避策はこの問題へありませんが、ずっと EM ヘログオンの後で電話デバイスをリセットすることは場合によってははたらくために既知です。ただし、これは断続的です。

またに試みることができます

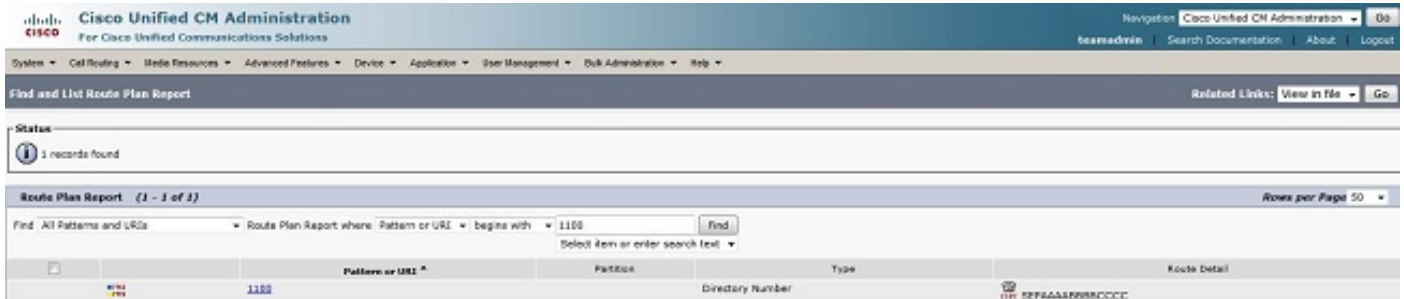
1. 記録オプションをディセーブルにしてください
2. Directory Number (DN) から記録プロフィールを取除いて下さい
3. 電話をリセットして下さい

パーマネント修正は既に解決されるバグがあるバージョンへ CUCM をアップグレードすることです。

4. 共用ライン

IPCC 拡張は共用ラインではないはずです。

行く呼ルーティング > Route Plan レポートによって CUCM でチェックできます。IPCC 拡張がユニークであることを確かめて下さい。下記のイメージが表示されないで下さいそこに DN の他の例べきです。



The screenshot shows the Cisco Unified CM Administration interface. The main content area is titled "Route Plan Report (1 - 1 of 1)". It displays a table with the following columns: "Pattern or URI", "Partition", "Type", and "Route Detail". The table contains one row with the following data: "1100", "", "Directory Number", and "SEPAAAAABBBBCCCC".

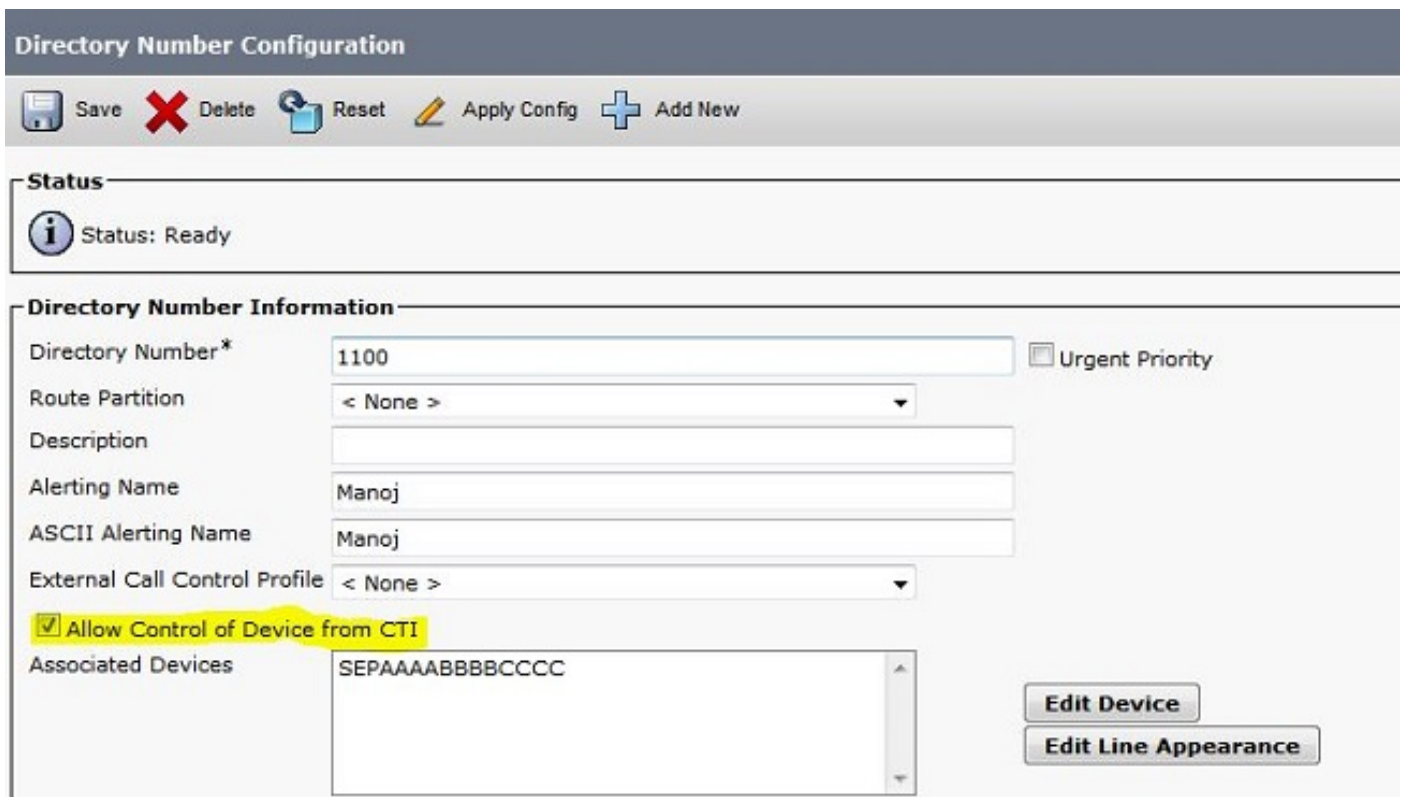
また IPCC 拡張はハントグループの一部でなければなりません。

5. IPCC 拡張は最初の 4 つの行である必要があります

IPCC 拡張はエージェント デバイスの最初の 4 つの行である必要があります。UCCX はこれらの行が共有されなければ、4 つ以上の行が最初の 4 つの行だけエージェント デバイス、監視で設定されるようにします。

6. CTI からのデバイスの割り当てコントロール

CTI チェックボックスからのデバイスの割り当てコントロールがこの imache に示すように IPCC 拡張、電話とエンドユーザでチェックされるようにして下さい。それが既に準である場合、そのチェックを外し、チェックすることを試みて下さい。



The screenshot shows the "Directory Number Configuration" page. The "Status" section indicates "Status: Ready". The "Directory Number Information" section contains the following fields:

- Directory Number*: 1100
- Route Partition: < None >
- Description: (empty)
- Alerting Name: Manoj
- ASCII Alerting Name: Manoj
- External Call Control Profile: < None >
- Allow Control of Device from CTI
- Associated Devices: SEPAAAAABBBBCCCC

Buttons for "Edit Device" and "Edit Line Appearance" are visible at the bottom right.

7. RMCM ロール

RMCM アプリケーションのユーザーは SIP Phone を、標準 CTI 割り当てコントロールを使用している場合、有効にされたグループ電話の標準接続された Xfer および CONF をサポートする CTI があるはずですが。

The screenshot displays the 'Application User Configuration' interface. At the top, there are navigation buttons: Save, Delete, Copy, and Add New. The main configuration area is divided into several sections:

- Controlled Devices:** A text field containing 'SEPAAAABBBBCCCC'.
- Available Profiles:** An empty list box.
- CTI Controlled Device Profiles:** An empty list box with up and down arrow icons.
- CAPF Information:** A section containing an 'Associated CAPF Profiles' list box and a 'View Details' link.
- Permissions Information:** A section containing two list boxes: 'Groups' and 'Roles'. Both list boxes contain the text 'Standard CTI Allow Control of Phones supporting C' and 'Standard CTI Enabled'. To the right of these list boxes are two buttons: 'Add to Access Control Group' and 'Remove from Access Control Group'. Each list box also has a 'View Details' link.

8. よくあるデバイスコンフィギュレーション プロファイルに有効になる IPV6 があります

エージェント電話にそれに割り当てられるよくあるデバイスコンフィギュレーション プロファイルがある場合 IP アドレッシング Mode フィールドにそれに割り当てられるただ IPV4 があることを確認して下さい。CUCM でチェックするために、>よくあるデバイスコンフィギュレーションはデバイス>デバイス設定にナビゲートします。

The screenshot shows the 'Common Device Configuration Information' form. The 'IP Addressing Mode*' field is highlighted in yellow and is set to 'IPv4 Only'. Other fields include Name* (test-CDC), Softkey Template (Standard User), User Hold MCH Audio Source (< None >), Network Hold MCH Audio Source (< None >), User Locale (< None >), IP Addressing Mode Preference for Signaling* (IPv4), Use Trusted Relay Point (unchecked), and Use Intercompany Media Services (IMS) for Outbound Calls* (Default).

9. 初期化でスタックしている RMCM サブシステム

CAD アプリケーションを開いている間、得る RMCM サブシステムが初期化でスタックしているとき初期化は失敗しましたり、アプリケーションエラーを再起動します。

CAD が既に関いて、ログインするために資格情報を入力すればログインを失敗するか、電話および JTAPI の設定 エラーが原因でまたは統一しました CM を得ます。管理者エラーに連絡して下さい。

チェックするため、Cisco Unified CCX サービスビリティ > ツール > ネットワークサービスにナビゲート するため > Cisco Unified CCX エンジン > サブシステム マネージャ。

RMCM はモニタリング状態がエージェントのとエージェントに基づいて『Agents』を選択することに責任があるある UCCX 内のサブシステムですか。s スキルおよび必要となるキュー スキル。

RMCM 稼働中を思い出させるために奪取 される必要な操作:

- RMCM サブシステムがあらゆる 1 つのノードで初期化ステートのままになっている場合、そして
 1. デイセーブル CDS/HDS
 2. リセット 複製
 3. イネーブル CDS/HDS。
- UCCX の RMCM ユーザパスワードを変え、保存し、UCCX エンジンを再起動して下さい。それが。s は HA、両方のノードのエンジンを再起動します。
- 新しい RMCM プロバイダ ユーザを作成して下さい。UCCX のユーザの作成 CUCM にそれを伝搬させます。
- UCCX バージョン 9.0.1 では、9.0.2.10000-71 (9.0.2 ベース) および 9.0.2.11001-24 (9.0.2 SU1) RMCM は初期化ステートのままに JMX ログが完全である場合なっています。ディスク ログインが影響を受けたサーバことをの CLI の **show status** コマンドの実行によって完全であるかどうか確認して下さい。

```
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%)

バグ [CSCul18667](#) および [CSCun54915](#) はこの動作を文書化します。

問題 [CSCul18667](#) によって削除される問題 [CSCun54915](#) の回避策を必須に実行するために theJMX ログがテクニカル アシスタンス センタ (TAC) に接触する必要があった後。サーバ再度ブートするが、UCCX エンジン後 [CSCun54915](#) の回避策がアップしなければそれから実行されなければ。

- CCX 8.5 SU1 にまたはそれ以下にある場合、RMCM は初期化ステートのままにエージェントが不具合 [CSCtq84602](#) によって描写されるように作成されないときになっていることができます。

すべての CUCM ノードの CTI マネージャを常に再起動できます。電話の Identity 信頼リスト (ITL) /Certificate 信頼リスト (CTL) ファイルを削除することは助けます。

上記の回避策が役立たない場合、TAC ケースをオープンして下さい。