

JTAPI エラーに関連した CAD および Finesse デスクトップ ログインの問題のトラブルシューティング

目次

[はじめに](#)

[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 のプロファイルを記録して下さい](#)
- [4. 共用 ライン](#)
- [5. IPCC 拡張は最初行 4 つ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](#)

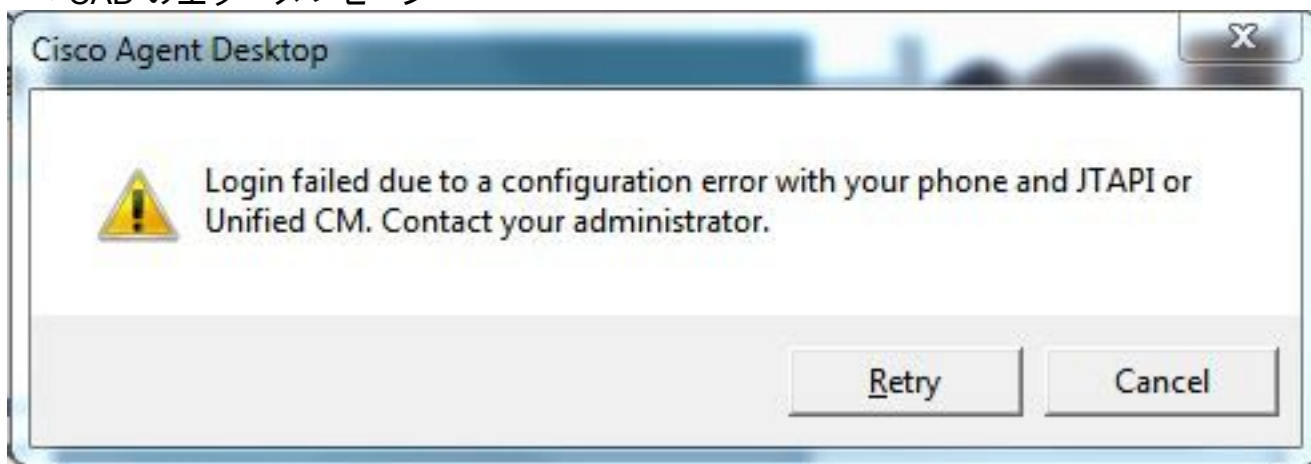
概要

このドキュメントでは、JAVA Telephony API (JTAPI) に問題があるために、デスクトップ ログインに失敗する場合の考えられる原因と、その解決方法について説明します。

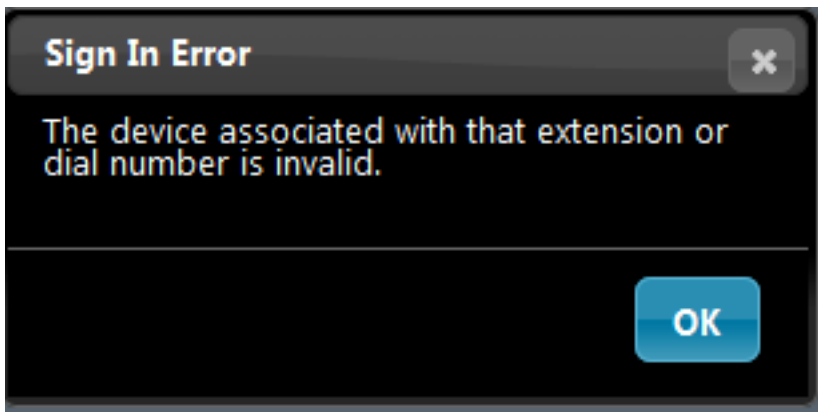
背景説明

Cisco Agent Desktop (CAD) および Finesse にログイン するとき見られるエラーメッセージはこれらのイメージに示すようにあります。

- CAD のエラーメッセージ



- Finesse 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] をクリックします。
3. MAC を再び対応づけて下さい。
4. [Save] をクリックします。

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「ログイン失敗するか、電話および JTAPI の Configuration エラーが原因でまたは統一しました CM を表示する。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 のプロフィールを記録して下さい

CAD エージェントがデバイスプロフィー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'. The page includes a toolbar with 'Save', 'Delete', 'Reset', 'Apply Config', and 'Add New' buttons. Below the toolbar, there are configuration fields for 'Hold Reversion Notification Interval (seconds)' and 'Party Entrance Tone*'. The main configuration area lists various settings for the line, including 'Display (Caller ID)', 'ASCII Display (Caller ID)', 'Line Text Label', 'External Phone Number Mask', '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)', 'Call Pickup Group Audio Alert Setting(Phone Active)', 'Recording Option*', and 'Recording Profile'. The 'Recording Option*' is highlighted in yellow and set to 'Automatic Call Recording Enabled'. The 'Recording Profile' is set to 'Test Profile'.

これは EM ログアウトが起これるとき 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 へ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. 記録オプションを無効に して下さい
2. Directory Number (DN) から記録プロファイ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 ラインでなければなりません。

ナビゲート 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認して下さい。このイメージに見られるように DN の他の例はないはずです。



The screenshot shows the Cisco Unified CM Administration interface. The main content area is titled "Find and List Route Plan Report". Below the title, it indicates "1 records found". The "Route Plan Report (1 - 1 of 1)" section shows a search filter for "Route Plan Report where Pattern or URI begins with 1100". The report table has the following columns: "Pattern or URI", "Partition", "Type", "Directory Number", and "Route Detail". One record is listed with the following values: "1100", "", "", "DEFAAARBBBCCCC".

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 拡張は最初行 4 つ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 IPCC 拡張、電話とエンドユーザでチェックされるこのイメージに示すようにように、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。

Directory Number Configuration

Save  Delete  Reset  Apply Config  Add New

Status

 Status: Ready

Directory Number Information

Directory Number* Urgent Priority

Route Partition

Description

Alerting Name

ASCII Alerting Name

External Call Control Profile

Allow Control of Device from CTI

Associated Devices

7. RMCM ロール

RMCM アプリケーションのユーザーは SIP Phone を、このイメージに示すように接続された Xfer および CONF をサポートする電話の標準 CTI 割り当てコントロールを使用する場合グループ標準 CTI を有効にしてもらい。

Application User Configuration

Save Delete Copy Add New

Controlled Devices: SEPAAAAABBBBCCCC

Available Profiles:

CTI Controlled Device Profiles:

CAPF Information

Associated CAPF Profiles: [View Details](#)

Permissions Information

Groups: Standard CTI Allow Control of Phones supporting C
Standard CTI Enabled [View Details](#)

Roles: Standard CTI Allow Control of Phones supporting Conn
Standard CTI Enabled [View Details](#)


Add to Access Control Group
Remove from Access Control Group

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イメージ デバイス> デバイス設定に示すようにナビゲートします。

System ▾ Call Routing ▾ Media Resources ▾ Advanced Features ▾ Device ▾ Application ▾ User Management ▾ Bulk Administration ▾

Common Device Configuration

 Save

- Status -

 Status: Ready

- Common Device Configuration Information -

Common Device Configuration: New

- Common Device Configuration Information -

| | |
|---|-----------------|
| Name* | test-CDC |
| Softkey Template | Standard User ▾ |
| User Hold MOH Audio Source | < None > ▾ |
| Network Hold MOH Audio Source | < None > ▾ |
| User Locale | < None > ▾ |
| IP Addressing Mode* | IPv4 Only ▾ |
| IP Addressing Mode Preference for Signaling* | IPv4 ▾ |
| <input type="checkbox"/> Use Trusted Relay Point | |
| 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失敗しましたり、アプリケーション」は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 Configuration エラーが原因でまたは統一しました CM を得ます。管理者に」エラー連絡して下さい。

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 はエージェントの状態を監視すると必要となるエージェントのスキルおよびキュー スキルに基づいて『Agents』を選択 することに役割がある UCCX 内のサブシステムです。

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 HA である場合、両方のノードのエンジンを再起動して下さい。

- 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。

JMX ログが問題 [CSCul18667](#) によって削除された後、問題 [CSCun54915](#) の回避策を必須に実行するためにテクニカル アシスタンス センタ (TAC) に連絡する必要があります。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。電話の識別信頼リスト (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。