

# Falha no login do softphone do agente de CTIOS

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema 1](#)

[Solução 1](#)

[Problema 2](#)

[Solução 2](#)

[Atualização CTIOS com senha vazia](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Erro do início de uma sessão CTIOS](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Erro do início de uma sessão CAD](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[O erro 10159 CECTI isto é uma linha compartilhada](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Este documento descreve uma causa da falha do Agent Softphone para o Cisco Computer Telephony Integration Object Server (CTIOS) ao tentar se registrar no servidor em um ambiente Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Configuração do IPCC corporativo de Cisco
- Server do objeto da integração de telefonia e computador (CTIOS)

## Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Versão 6.x e mais recente da Edição Empresarial do Cisco IPCC
- Versão CTIOS 6.x e mais tarde

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

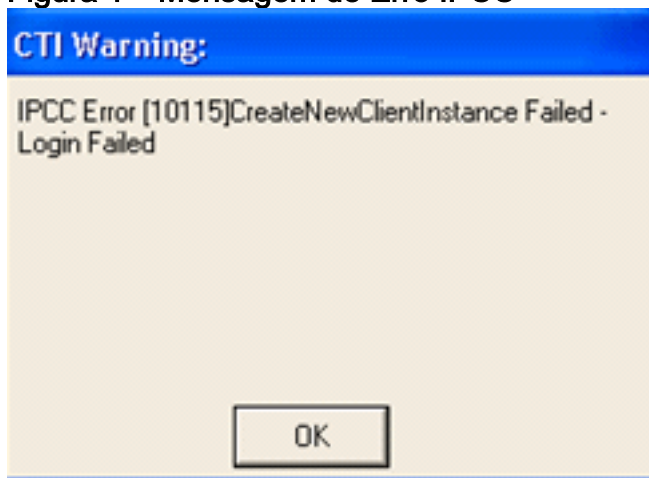
## Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

## Problema 1

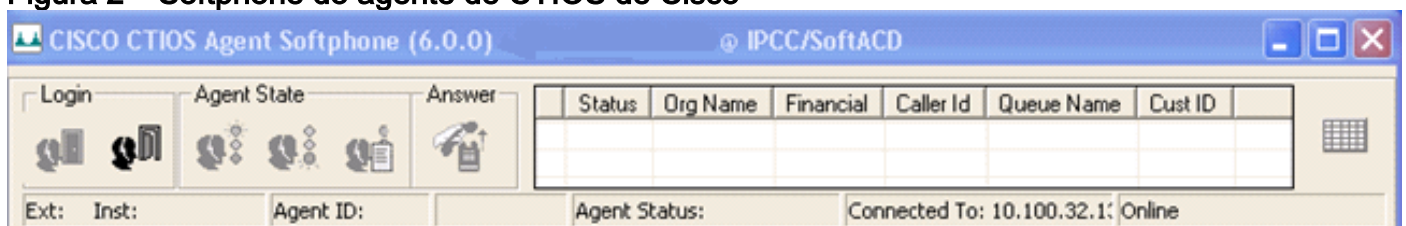
Quando o softphone do agente de CTIOS tenta registrar no servidor ctios, o início de uma sessão falha, e um Mensagem de Erro IPCC aparece (veja [figura 1](#)).

**Figura 1 – Mensagem de Erro IPCC**



Além, o ID do agente e a outra informação agente-relacionada são placa (veja [figura 2](#)).

**Figura 2 – Softphone do agente de CTIOS de Cisco**



O log correspondente para o processo do Peripheral Interface Manager (PIM) indica estas mensagens:

```
15:50:30 pglA-pim1 Trace: TelephonyDriver:Login IP address
Login Device ID 2001 Device
Target IP address 2001
```

```
*****15:50:30 pglA-pim1 Trace: BaseDevice::
CreateNewClientInstance: Invalid device type specified. Unsupported***** 15:50:30 pglA-
pim1 Trace: TelephonyDriver::CSTASetAgentState: Agent 2001 login failed - Create of Client
Instance failed.netTargetID=5764 15:50:30 pglA-pim1 Trace: DeskLinkPeripheral::SetAlert -
(TelephonyDriver::CSTASetAgentState) Setting ERROR Alert #27 - 15:50:30 Create Instance
```

## Solução 1

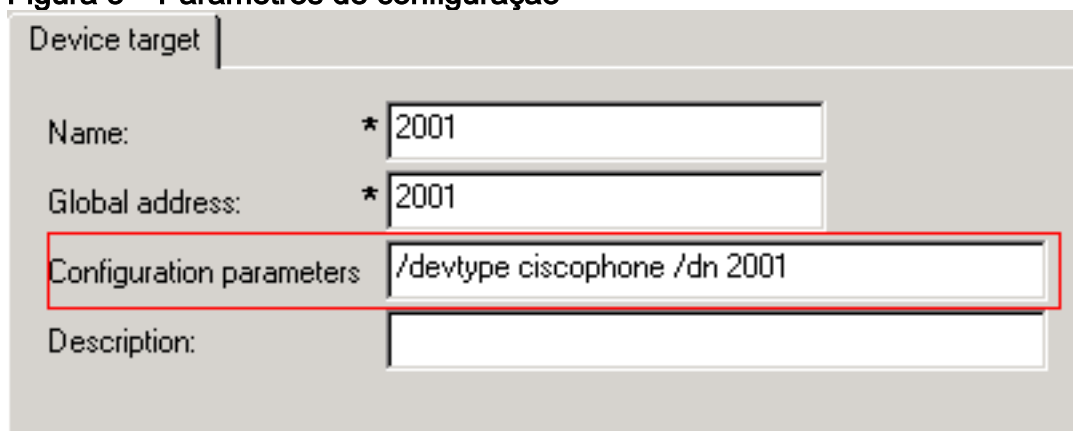
Este problema ocorre devido a um problema de configuração. Quando você configura o destino do dispositivo, você pode especificar os parâmetros de configuração que representam as cordas que o dispositivo recebe durante a iniciação. Você pode usar os parâmetros de configuração coloca para incorporar parâmetros específicos. O campo dos parâmetros de configuração contém estes três parâmetros:

- /devtype: Tipo de dispositivo
- /dn: Número de telefone completo
- /ext: Extensão

/devtype e /dn são parâmetros requerido. /ext é opcional. Aqui, o dispositivo é um softphone do agente de CTIOS de Cisco. Consequentemente, /devtype deve ser **ciscophone** (veja [figura 3](#)).

A falha no login do softphone do agente de CTIOS ocorre se você soletra o ciscophone incorretamente durante a configuração. Corrija a soletração do ciscophone a fim resolver o problema.

**Figura 3 – Parâmetros de configuração**



The image shows a configuration window titled "Device target". It contains several input fields:

- Name:** \* 2001
- Global address:** \* 2001
- Configuration parameters:** /devtype ciscophone /dn 2001 (This field is highlighted with a red border)
- Description:** (Empty field)

## Problema 2

Dentro do cliente de CTIOS, todos os botões são desabilitada para fora e a opção do início de uma sessão não aparece.

Esta edição é documentada pela identificação de bug Cisco [CSCta89546](#) ([clientes registrados somente](#)).

## Solução 2

Suprima desta chave de registro a fim resolver a edição:

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\Ctios\CTIOS_ipba\
CTIOS1\EnterpriseDesktopSettings\All Desktops\IPCCSilentMonitor\Name\Settings
```

## Atualize o CTIOS com senha vazia

### Problema

Quando você entra ao CTIOS com uma senha vazia, você recebe o erro inválido do nome de usuário e senha.

### Solução

A fim resolver esta edição, ajuste uma senha vazia com a **pessoa que o volume edita a ferramenta**. Isto é documentado na identificação de bug Cisco [CSCty89124 \(clientes registrados somente\)](#).

## Erro do início de uma sessão CTIOS

### Problema

Depois que você executa uma elevação a CUCM 8 e a UCCE 8, você é incapaz de entrar ao CTIOS com 7940 telefones. Este Mensagem de Erro é recebido igualmente:

```
error 10158 An attempt has been made to log in to a device that has
unsupported IP addressing mode configured on UCM. Supported IP addressing
mode for agents devices is IPv4
```

### Solução

Esta edição ocorre quando o IPV4 e o IPV6 são permitidos. A fim resolver esta edição, atualize a **configuração de dispositivo comum** para desligar o IPV6 e para travar o telefone ao IPV4 somente.

## O CAD entra o erro

### Problema

O erro [10159] isto é uma linha compartilhada. o erro é recebido quando você tenta adicionar um agente novo. Uma extensão no telefone do agente é compartilhada por uns ou vários dispositivos.

**Nota:** Esta é somente para um agente e não é uma edição sistema-larga.

### Solução

Você precisa de girar acima do traçado nos logs do jgw. A fim fazer isto no jgw ativo, emita este comando:

```
C:\>procmon <cust_inst> <node> jgw<jtapi instance> >>>trace lock* /off >>>trace thread* /off
>>>trace JT_TPREQUESTS /on >>>trace JT_JTAPI_EVENT_* /on >>>trace JT_PIM_EVENT /on >>>trace
JT_ROUTE_MESSAGE /on >>>trace *CONF* /on >>>trace JT_LOW_LEVEL_API_JTAPI* /on
```

A fim girar o seguimento fora, incorpore o >>>trace \* /off.

Baseado nos traços, execute um **reinício do gerente do cti** após horários comerciais a fim resolver a edição.

## O erro 10159 CECTI isto é uma linha compartilhada

### Problema

Alguns agentes receberam recentemente o erro 10159 que este é um Mensagem de Erro da linha compartilhada quando tentaram entrar ao conjunto de ferramentas CTIOS. Este erro pode ser encontrado no log do JTAPI GW.

**Nota:** Este é um desenvolvimento ICM 8.5.2 com CUCM 8.5.1, e os agentes estão usando a mobilidade de extensão (EM).

### Solução

O agente neste exemplo usou o EM no comunicador IP junto com um telefone IP. Se o agente não logout o EM corretamente do comunicador IP antes do fechar nem termina o comunicador IP incorretamente, a extensão EM pode ser colada em CUCM. Em consequência, CUCM relatá-la-á como uma linha compartilhada quando o agente entra com um perfil EM ao telefone IP.

Para agentes usando seus perfis EM em comunicadores IP, termine estas etapas a fim resolver a edição:

1. Suprima e recreie então de seu perfil EM em CUCM.
2. Entre com o perfil recreado EM no telefone IP, e no teste CTIOS.

**Nota:** Você precisará de logout do EM no comunicador IP antes que você os feche.

## Informações Relacionadas

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)