

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema: Não entram no server do gerenciador de CTI! Fale por favor a seu administrador](#)

[Lista de verificação](#)

[Soluções](#)

[Recolha os logs do Cisco Agent Desktop](#)

[Edite o DSBrowser.exe](#)

[Problema: Falhado tentativa de login devido a autônomo periférico](#)

[Solução](#)

[Problema: \ Do arquivo da leitura de erro \ server \ DESKTOP_CFG \ configuração \ ag_default \ DataFields.ini](#)

[Solução](#)

[Problema: O ID você Entered não foi encontrado](#)

[Solução](#)

[Erro: Os recursos fora do agente ext são fora de serviço](#)

[Solução](#)

[Erro: O agente não tem nenhum grupo de trabalho especificado](#)

[Solução](#)

[Erro: Você não pode entrar porque o telefone JAL-é permitido](#)

[Solução](#)

[Erro: Senha inválida](#)

[Solução](#)

[Erro: Você não pode entrar porque seu telefone é IPv6 permitido](#)

[Solução](#)

[Problema: Mensagem de Erro enganador do IPv6 no início de uma sessão CAD](#)

[Solução](#)

[Mensagem de Erro com mobilidade de extensão](#)

[Solução](#)

[Problema: O ID não encontrado](#)

[Solução](#)

[Erro JTAPI recebido no CAD](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Quando o agente do Interactive Call Distribution (ICD) da Cisco tenta fazer login no Cisco Agent Desktop, o login falha com uma mensagem de erro, em um ambiente da Integração de Telefonia

e Computador (CTI) da Cisco. Este documento discute vários Mensagens de Erro, causas possíveis e ações recomendadas.

Verifique estes artigos antes que você continue:

1. O usuário - a identificação e a senha do agente são diferenciando maiúsculas e minúsculas, assim que certifique-se de que você incorpora estes artigos corretamente.
2. A caixa de seleção do **uso do aplicativo CTI da possibilidade** na página da informação sobre o usuário sob o **usuário > o diretório global** é verificada.
3. As corridas do serviço do gerenciador de CTI no CTI Server.
4. O Enginde de CRS é permitido na utilidade da utilidade.

Pré-requisitos

Requisitos

O servidor CRS (Solução de resposta ao cliente Cisco) deve ser instalado e configurado para ICD, assim como o Cisco CallManager.

Componentes Utilizados

A informação neste documento é baseada na versão de CRS 3.0.2 e no Cisco Unified Contact Center Express 7.x/8.x.

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: Não entram no server do gerenciador de CTI! Fale por favor a seu administrador

Um agente incapaz de registrar no Cisco Agent Desktop recebe este Mensagem de Erro:

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

Lista de verificação

Afeta todos os usuários ou um usuário único? Se afeta todos os usuários, continue à [seção do DSBrowser.exe da edição](#).

Se esta edição afeta um usuário único, verifique que o usuário pode **sibilar** o server do gerenciador de CTI pelo nome de host. Se não pode, a seguir a edição pode ser devido ao erro DNS. Edite os anfitriões arquivam para adicionar o nome de host e o endereço IP de Um ou Mais

Servidores Cisco ICM NT do gerenciador de CTI, que resolve a edição.

Soluções

As soluções a este problema são explicadas em detalhe nestas seções.

Recolha os logs do Cisco Agent Desktop

Termine estas etapas a fim permitir o debug tracing:

1. Ajuste o nível de rastreamento para igualar **204** no arquivo **c:\Program Files\Cisco\Desktop\config\fastcalllocal.ini**.
2. Ajuste o tamanho do traço para igualar **3000000** (o padrão é 300000).
[Program Log]
Path=..\log\agent.log Size=300000 [Debug Log] Path=..\log\agent.dbg Size=300000000
Level=204
As mudanças tomam a influência quando os logs da área de trabalho do agente suportam sobre. O arquivo de rastreamento pode ser encontrado no dobrador de c:\Program Files\Cisco\Desktop\log. Se o tamanho do arquivo máximo é excedido, os arquivos de registro velhos estão copiados ao dobrador de c:\Program Files\Cisco\Desktop\log\old\.
3. Abra o arquivo de registro e o rolo do agente à parte inferior da página. Você vê o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do gerenciador de CTI em vez do nome de host. Se você vê o nome de host do gerenciador de CTI, termine o resto do procedimento a fim mudá-lo ao endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT. Este é um arquivo de registro do exemplo:
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

Edite o DSBrowser.exe

Termine estas etapas a fim editar o DSBrowser.exe no server do gerenciador de CTI:

1. Escolha o **Iniciar > Executar > o Cmd**.
2. Datilografe o **_Config** de **c:\program files\cisco\desktop** do comando **\ util \ dsbrowser /editable**.

Problema: Falhado tentativa de login devido a autônomo periférico

Um agente é incapaz de registrar no Cisco Agent Desktop e recebe esta Mensagem de Erro:

Login attempt failed due to Peripheral Offline

Este erro pode ocorrer quando o subsistema do gerente do Gerente-contato do recurso (RMCM) não começa devido a um início de uma sessão/senha inválidos para o usuário do JTAPI RM. Ou seja isto podia ser devido a uma má combinação da senha entre o usuário do JTAPI RM e o usuário do JTAPI.

Solução

A fim resolver a edição, sincronize o usuário do JTAPI e as senhas do usuário do JTAPI RM e reinicie o serviço do gerenciador de CTI.

Nota: Certifique-se de que a senha para o usuário do JTAPI RM está ajustada **para expirar nunca**. Se a senha expira, pode conduzir à má combinação da senha que conduz então a este erro.

Problema: \ Do arquivo da leitura de erro \ server \ DESKTOP_CFG \ configuração \ ag_default \ DataFields.ini

Um agente receber \ do arquivo da leitura de erro \ server \ DESKTOP_CFG \ configuração \ ag_default \ Mensagem de Erro do DataFields.ini quando os logs do agente no Cisco Agent Desktop.

Estas são causas possíveis:

- O arquivo de configuração *DESKTOP_CFG* não é acessível de leitura/gravação aos usuários do Cisco Agent Desktop (CAD).
- A conexão IP ao server dos aplicativos de resposta do cliente Cisco (CRA) é perdida.

Solução

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Certifique-se de que o lugar compartilhado e o acesso de arquivo de leitura/gravação estão estabelecidos corretamente para o arquivo de configuração **DESKTOP_CFG**. Se a parte é aberta corretamente, verifique do PC cliente que você pode criar um arquivo (tenha o acesso de leitura/gravação) em **Desktop_cfg** \ dobrador do **Desktop** \ **licença** no server do Customer Response Solutions (CR). Refira a [automação do mapeamento de unidade da parte DESKTOP_CFG no Cisco Agent Desktop para o IPCC expresso](#) para mais informação.
2. Certifique-se de que a conexão IP ao servidor CRA está estabelecida.

Problema: O ID você Entered não foi encontrado

Um agente recebe esta Mensagem de Erro durante a tentativa de registrar no Cisco Agent

Desktop e o subsistema RMCM é colado na inicialização:

The ID you entered was not found

Ou

Specified ID is invalid

Esta edição é documentada igualmente na identificação de bug Cisco [CSCsv98008](#) ([clientes registrados somente](#)).

Solução

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Certifique-se de que você datilografa o usuário - identificação corretamente. Usuário - os ids são diferenciando maiúsculas e minúsculas.
2. Verifique que você usa a senha correta do CallManager da Cisco.
3. Certifique-se de que o usuário do JTAPI RM - a identificação é configurada como um membro do grupo de usuário permitido CTI do padrão.
4. Se o problema não é resolvido ainda, tente parar e reiniciar o serviço do servidor de sinc do desktop Cisco.

Nota: Se o agente recebe o Mensagem de Erro você não pode mudar ao estado pronto quando o telefone for fora de serviço. Outros estados de agente estão disponíveis após a abertura ou se o agente obtém registrado para fora muitas vezes, reiniciam o serviço do gerenciador de CTI a fim resolver a edição.

Nota: Se os agentes não podem entrar e a db_cra das marcas dos logs MIVR como o suspeito, a seguir a edição é devido à base de dados corrompida. Nesta situação, você precisa de reinstalar CR para substituir a base de dados corrompida que não começa.

Erro: Os recursos fora do agente ext são fora de serviço

O início de uma sessão do Cisco Agent Desktop é bem sucedido e vai *aprontar-se*, mas por outro lado os recursos fora do agente que o ext é Mensagem de Erro fora de serviço aparecem. Quando você clica a aprovação, muda *para não se aprontar* então vai telefonar. Você ouve o tom de discagem e pendura-o acima, e este faz o Cisco Agent Desktop trabalhar.

Solução

Esta edição ocorre quando você tenta ligar o IPCC expresso com o CallManager da Cisco expresso.

Esta edição ocorre devido aos pedidos entrantes da presença, que são obstruídos à revelia.

Incorpore estes comandos no CallManager da Cisco expresso a fim resolver esta edição.

Estes comandos permitem que o roteador aceite pedidos entrantes da presença (mensagens de SUBSCRIBE) dos observadores internos e SORVA troncos. Não impacta pedidos que parte da presença.

1. Router(config)# **sip-ua**

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

Erro: O agente não tem nenhum grupo de trabalho especificado

Quando você tenta registrar o agente dentro do telefone, esta Mensagem de Erro está recebida:

Agent has no workgroup specified.

Solução

Reinicie os CR Node Manager a fim resolver a edição.

Erro: Você não pode entrar porque o telefone JAL-é permitido

Após ter promovido o gerente das comunicações unificadas de Cisco de 6.x a 7.x, o início de uma sessão ao Cisco Agent Desktop não é possível. Esta Mensagem de Erro é recebida:

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

Solução

Os Release Note SR4 CCX 7.0 descrevem este como um comportamento esperado com CUCM 7.1.3 em dois casos.

“Impedir o início de uma sessão do agente se o JAL ou DTAL são permitidos no telefone do agente com o agente unificado CCM 7.1(3) não pode entrar ao serviço CAD/CAD-BE/IPPA, se o JAL (se junte através das linhas) ou DTAL (transferência direta através da linha) são permitidos no telefone do agente, com CM 7.1(3) ou mais atrasado unificado.”

A causa de raiz é que UCCX 7 atualmente não apoia telefones JAL. Você precisa de desligar o JAL que o parâmetro em Cisco unificou o gerente de uma comunicação para fazer os agentes trabalhar outra vez. Conclua estes passos:

1. Navegue ao indicador da configuração telefônica escolhendo o **dispositivo > o telefone da** página da administração do gerenciador das comunicações unificadas de Cisco.
2. Para a junta através das linhas opção (também na parcela da informação do dispositivo do indicador), escolha **fora**.

Erro: Senha inválida

Ao tentar entrar ao Cisco Agent Desktop, esta Mensagem de Erro é recebida:

Senha inválida

Solução

A razão para este erro pode ser que o serviço do agente SQL está para baixo. A fim reiniciar o serviço, termine estas etapas:

1. Vá ao **Iniciar > Executar** e datilografe **Services.msc**.

2. Clique em **OK**.
3. Do indicador dos **serviços**, encontre o **serviço do agente do servidor SQL**.
4. Certifique-se de que o valor da coluna de status para o serviço do agente do servidor SQL **está sendo executado**. Se não está sendo executado, comece-o.

Erro: Você não pode entrar porque seu telefone é IPv6 permitido

O início de uma sessão do Cisco Agent Desktop falha com `you cannot enter because your phone is Mensagem de Erro permitido OU Unsupported do IPv6 do endereçamento de IP do modo`.

Solução

Da página da administração do gerenciador das comunicações unificadas de Cisco, vá ao **dispositivo > aos ajustes do dispositivo > a configuração comum do dispositivo**. Então, o **achado** do clique e clica o perfil que o telefone é parte de. Então, mude o modo do endereçamento de IP do **IPv4 & o IPv6 ao IPv4 somente**.

Também, consulte [CSCtz07348](#) ([clientes registrados somente](#)).

Problema: Mensagem de Erro enganador do IPv6 no início de uma sessão CAD

Os agentes que tentam entrar ao CAD recebem este erro: `O CAD não pode o usuário de login devido que o IPV6 não é apoiado no Cisco Agent Desktop`.

Nota: Isto ocorre quando o CAD entra depois que um fresco instala ou a elevação W1.

Solução

A ação alternativa para esta edição é **reiniciar o motor UCCX**. Isto é documentado na identificação de bug Cisco [CSCtk00173](#) ([clientes registrados somente](#)).

Esta ação alternativa é equivalente a reassociar o telefone ao usuário de RmCm. Para isto você precisa de assegurar o seguinte:

1. Alcance a página de configuração do utilizador final CUCM.
2. Assegure-se de que sob dispositivos controlados, o **MAC address do telefone IP** esteja associado com o **utilizador final**.
3. Assegure-se de que o utilizador final esteja adicionado ao **grupo de usuário permitido CTI do padrão**, e o telefone no **usuário do rmcm**.

Siga estas etapas para resolver o problema:

1. Escolha a **administração > o dispositivo > o telefone CUCM**, a seguir clique o telefone IP onde a edição ocorre.
2. Escolha o **dispositivo > os ajustes do dispositivo > configuração de dispositivo comum**.
3. Sob a configuração de dispositivo comum, mude o **modo do endereçamento de IP ao IPv4 somente**.
4. Da página da configuração telefônica CUCM, **restaure o telefone IP**.

5. Restaure os serviços TFTP e de CTIManager.

Mensagem de Erro com mobilidade de extensão

Com CUCM 8.6 e UCCX 8.5, os logs de um agente fora da mobilidade de extensão e uns logs mais atrasados suportam dentro. Quando o agente tenta entrar ao Cisco Agent Desktop, o início de uma sessão falha com um destes erros:

- An extension on the agent phone is shared with one or more other devices. This configuration is not supported.
- Login failed due to a configuration error with your phone and JTAPI or Unified CM. Contact your administrator.

Esta edição ocorre com os agentes CAD que usam a mobilidade de extensão, onde o perfil de dispositivo de usuário tem números de diretório com a opção da gravação do Automatic Call permitida.

Solução

Como uma ação alternativa, restaure o dispositivo telefônico após o registro na mobilidade de extensão. Para um reparo possível, refira a identificação de bug Cisco [CSCty63105](#) ([clientes registrados somente](#)).

Se não há nenhuma mobilidade de extensão, certifique-se de que a extensão tem **permitir o controle do dispositivo do CTI**.

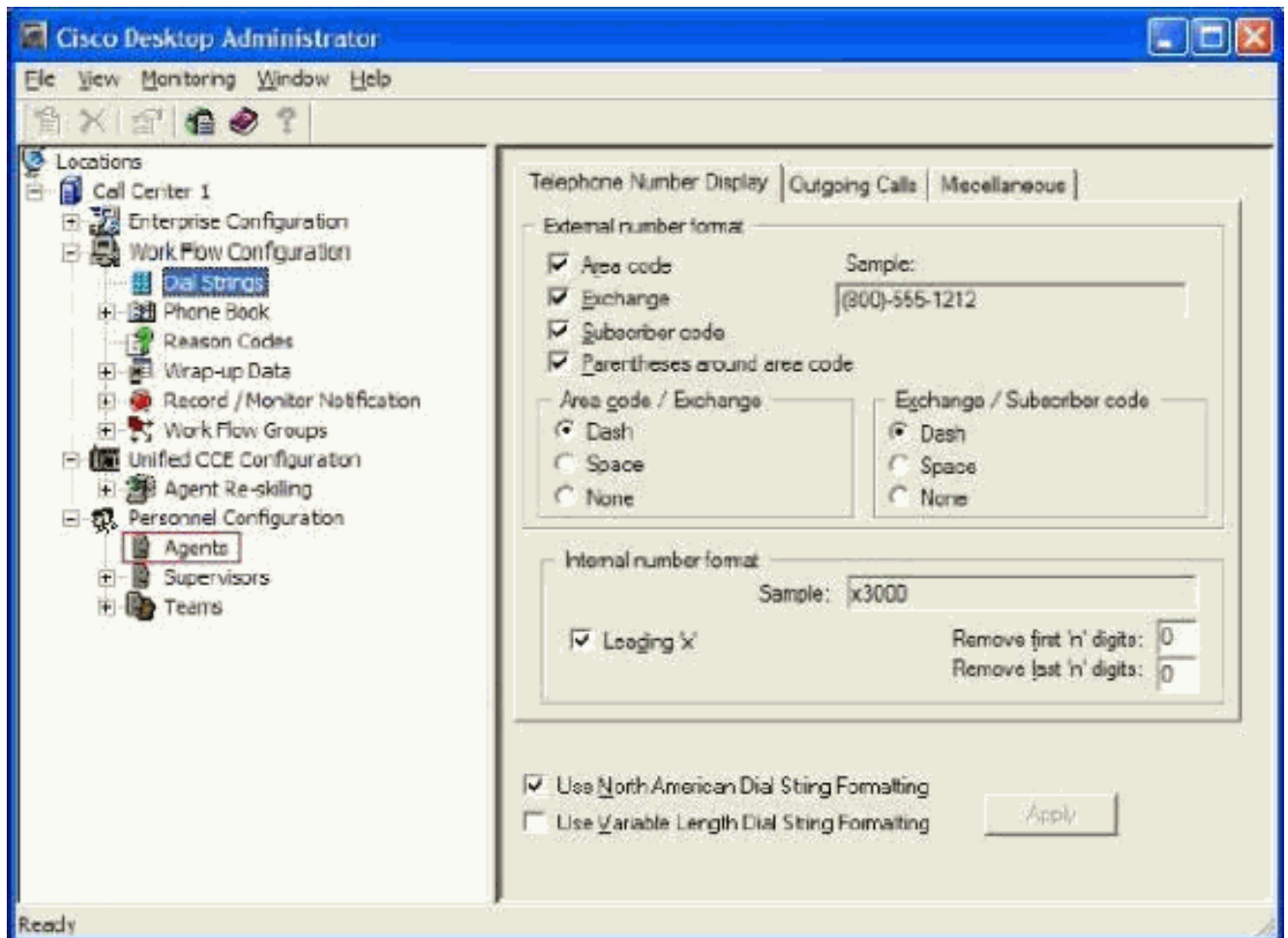
Problema: O ID não encontrado

Os agentes não podem entrar ao CAD, e este erro é recebido: O ID que você incorporou não foi encontrado.

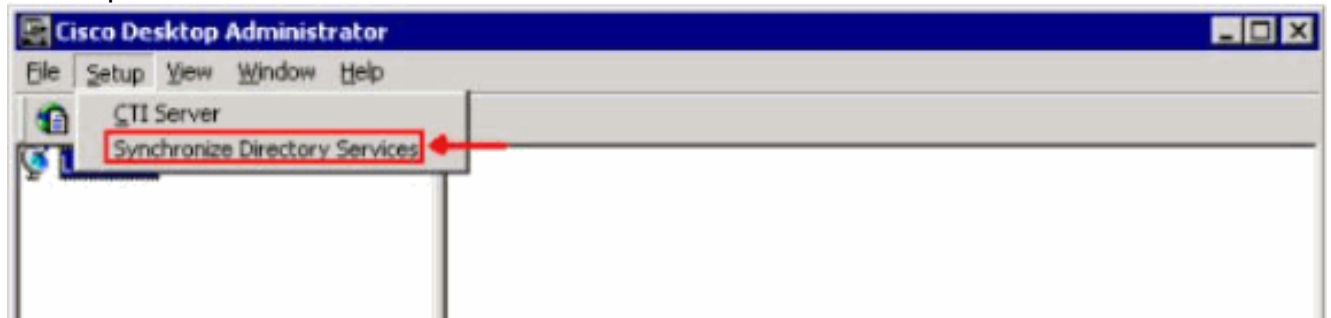
Solução

Execute estas etapas a fim resolver a edição:

1. Verifique a configuração de agente no CUCM e no UCCX.
2. Clique o **Start > Programs > o Cisco > o Desktop > o Admin** a fim lançar o administrador do Cisco Desktop (CDA).
3. Navegue aos **lugar > à configuração > aos agentes do >Personnel do centro de atendimento**
1.



4. Verifique para ver se há o usuário do agente - a identificação que não pode entrar.
5. Se o usuário do agente - a identificação falta, dirija os **serviços de diretório do sincronizar** no administrador do Cisco Desktop.



Nota: Após a sincronização dos serviços de diretório, o usuário do agente - a identificação deve aparecer e pode entrar ao CAD.

Erro JTAPI recebido no CAD

Problema

Ao usar um perfil de dispositivo para a mobilidade de extensão, este erro é recebido quando CAD de lançamento: **O início de uma sessão falhou devido a um erro de configuração com seus telefone e JTAPI ou unificou o CM.** Cisco IP Communicator (CIPC) era usado durante o fim de semana para trabalhar em casa e Telefones IP regulares durante dias úteis.

Solução

Logs recordados: **Logs do jtapi - TAC_Jtapi**

Sumário do log:

Isto é visto nos logs do JTAPI:

```
8103: Jul 17 09:54:59.667 EDT %JTAPI-JTAPI-7-UNK: [18590]InvalidStateExceptionImpl caught:SEP<mac of cipc> is not registered
```


O MAC address `SEP<CIPC MAC>` pertence ao CIPC que o agente usa.

Estes agentes nunca logout da mobilidade de extensão. Os agentes logout do CAD. Ao usar o CIPC com mobilidade de extensão, nunca logout. Quando chegam no escritório para usar o telefone físico, a nível do JTAPI a linha está traçada ao MAC address precedente. Neste caso, é o CIPC.

A fim resolver esta edição mude o parâmetro **múltiplo da** mobilidade de extensão do comportamento do início de uma sessão do Intra-conjunto à auto saída.

Nota: Isto é documentado na identificação de bug Cisco [CSCtx48427](#) ([clientes registrados somente](#)).

Informações Relacionadas

- [Falha a fazer login no Agent Desktop - Problema sobre associação de dispositivo](#)
- [Não é Possível Iniciar Sessão no Cisco Agent Desktop Utilizando um Cliente Novell](#)
- [Falha no Cisco IPCC Express ao Iniciar Sessão no Agent Desktop](#)
- [Cisco Agent Desktop – Arquivo de licença corrompido](#)
- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#) 
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)