

# Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Erro: Incapaz de registrar dentro o agente](#)

[Solução](#)

[Não pode registrar o recurso ao CSQ com credenciais corretas](#)

[Solução](#)

[Erro: O pedido registrar em Cisco unificou o server de aplicativo CCX cronometrado para fora](#)

[Solução](#)

[Erro: O agente CAD 8.0 não pode entrar a UCCX 8.x](#)

[Solução](#)

[Erro CDAUI2082](#)

[Solução](#)

[Solução 2](#)

[Erro de tempo de execução do agente](#)

[Solução](#)

[Erro: Não conectam ao LDAP](#)

[Solução](#)

[Incapaz de entrar ao CAD](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introdução](#)

Este documento descreve as razões pelas quais um agente falha ao fazer login no Cisco Agent Desktop em um ambiente do Cisco IP Contact Center (IPCC) Express.

## [Pré-requisitos](#)

### [Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express Edition
- Suíte de Produtos Cisco Desktop

### [Componentes Utilizados](#)

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

- Cisco CallManager
- Edição do Cisco IPCC express 4.x/7.x/8.x
- Suíte de Produtos Cisco Desktop

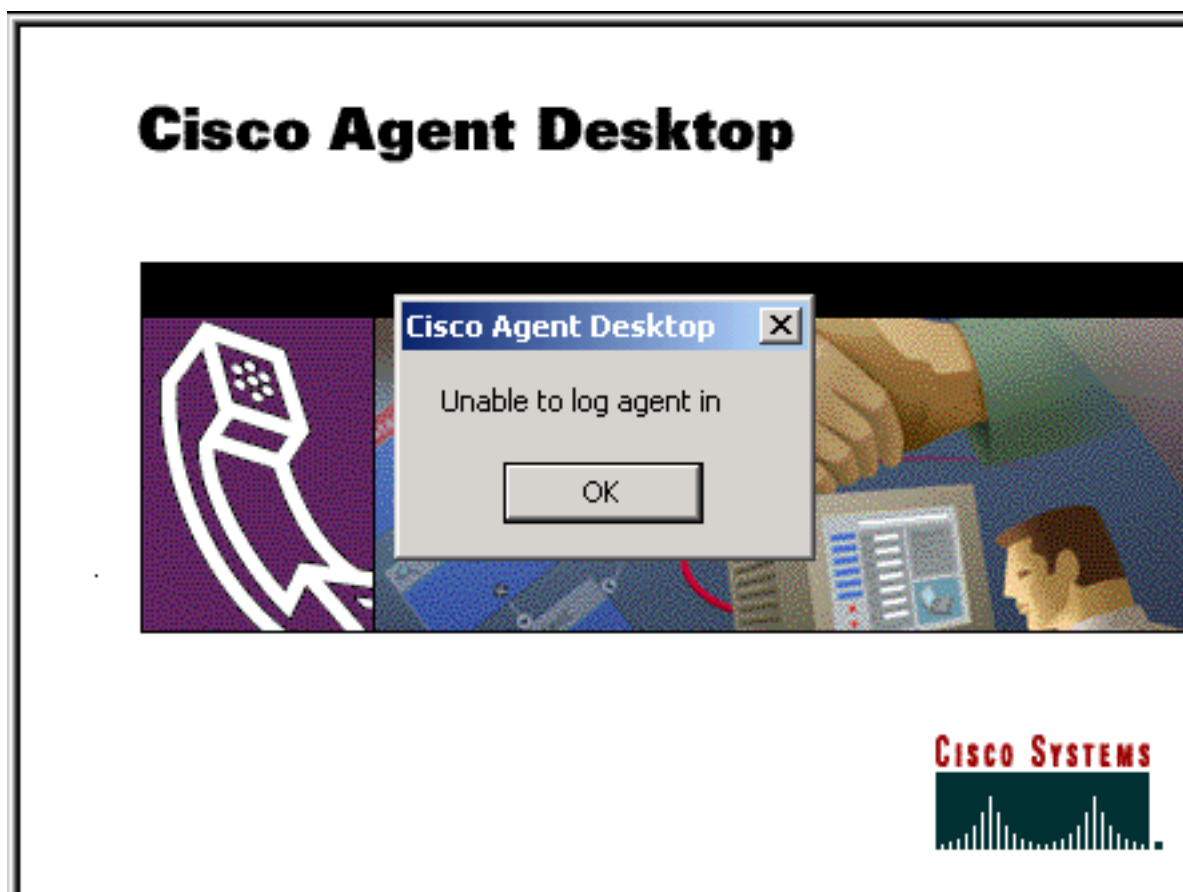
As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer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

## Convenções

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

## Erro: Incapaz de registrar dentro o agente

Depois que você adiciona um agente novo, o agente novo não inicia sessão no Cisco Agent Desktop. Esta mensagem de erro é exibida:



No arquivo correspondente agent.log, esta mensagem aparece:

Um outro sintoma é o log MIVR correspondente com esta mensagem:

```
%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=shutdownAddr,The name of the method invoked=getAddress,The error message resulting from a method invocation=throws exception com.cisco.jtapi.InvalidArgumentExceptionImpl: Address 7149 is not in provider's domain.
```

Um outro sintoma possível deste problema é que quando o agente tenta iniciar sessão, esta mensagem de erro é recebida:

```
%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=shutdownAddr,The name of the method invoked=getAddress,The error message resulting from a method invocation=throws exception com.cisco.jtapi.InvalidArgumentExceptionImpl: Address 7149 is not in provider's domain.
```

**Nota:** Data e hora foram removidas do arquivo de rastreamento.

## Solução

Esse é um problema de configuração em que a mensagem de erro aponta para um problema na associação de dispositivos. O Cisco IP Interactive Call Distribution (ICD) Resource Manager (RM) usa uma JTAPI configurada pelo usuário no Cisco CallManager para monitorar telefones do agente, estados de agente do controle, além de rotear e enfileirar chamadas. Você deve criar um usuário do Cisco CallManager para o subsistema Resource Manager. Você pode usar qualquer nome. Contudo, se você nomear o usuário RUser, isso será significativo e fácil de se lembrar.

Nesse caso, o dispositivo telefônico do agente com problema não está associado ao RUser. Conclua estes passos:

**Nota:** Se o erro ocorre mesmo com o dispositivo telefônico do agente associado ao RUser, desassocie e reassocie o dispositivo ao RUser para resolver o problema. Também, certifique-se que nenhuns do agente DN não estão compartilhados e que todos os DN estão ajustados de modo que atendimentos máximos = 2 e disparador ocupado = 1.

1. Conecte-se a Cisco CallManager Administration.
2. Escolha **User > Global Directory**.
3. Na tela Basic Search, digite **RUser** na caixa vazia User Search.
4. Clique em **Buscar**.
5. Clique em **User ID RUser** na janela Find and List Users.
6. Clique em **Associate Devices**.
7. Marque as caixas de seleção associadas aos dispositivos telefônicos do agente na janela Device Association.
8. Clique no botão **No Primary Extension**.
9. Clique em **Update Selected**.

**Nota:** Se esta solução não resolver o problema, reinicie o CTIManager Service para resolvê-lo. Também, verifique se o telefone do agente está associado com o usuário do gerente do Gerente-contato do recurso (RMCM) no CallManager. Se não estiver, associe o telefone do agente ao usuário RMCM.

## Não pode registrar o recurso ao CSQ com credenciais corretas

Quando um agente novo do telefone IP (IPPA) tenta entrar, este erro está recebido: o ID do agente ou a senha que você incorporou são inválidos.

## Solução

Esta edição pode ser fixada reiniciando o **serviço de sincronização do Desktop**.

## Erro: O pedido registrar em Cisco unificou o server de aplicativo CCX cronometrado para fora

Com Cisco Unified Contact Center Express 7.x/8.x, os agentes não podem entrar ao Cisco Agent Desktop. Ao registrar no Cisco Agent Desktop, este Mensagem de Erro é recebido: o pedido registrar em Cisco unificou o server de aplicativo CCX cronometrado para fora.

### Solução

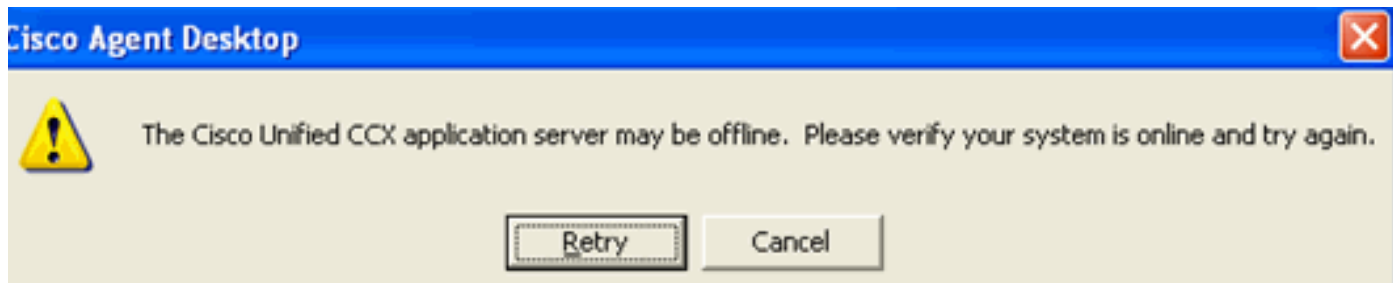
Esta edição pode ocorrer se alguns dos assinantes do CallManager da Cisco eram fechado devido a uma interrupção de energia, neste caso a replicação DB é quebrada entre todos os servidores do CallManager no conjunto. Isto por sua vez pode criar um atraso na resposta do pedido do SABÃO do CallManager da Cisco. Assegure-se de que você tenha um bom backup de energia desde que uma interrupção de energia causa geralmente as edições da replicação DB, que conduza a outras edições. Também, certifique-se de que a opção a autenticar do diretório ativo está desmarcada.

Esta edição pode igualmente ocorrer quando a autenticação LDAP é atrasada. Como uma ação alternativa, abra o AppAdmin no servidor CRS e vá ao **sistema > configuração unificada CM > de provedor de serviços AXL configuração**. Então, mude a ordem dos server do gerente das comunicações unificadas de Cisco (CUCM) para enviar os pedidos AXL a um server diferente. Para mais informação, refira a identificação de bug Cisco [CSCth74824 \(clientes registrados somente\)](#).

## Erro: O agente CAD 8.0 não pode entrar a UCCX 8.x


O agente pode entrar a um sistema fresco em UCCX 8.0. Se os logs do agente para fora por qualquer razão, então o agente não podem registrar para trás dentro ao sistema UCCX. Isto afeta somente aqueles telefones do agente que têm a extensão NON-ACD compartilhada com outros dispositivos telefônico.

Alguns agentes não podem entrar do mesmo PC onde um outro agente pode entrar com sucesso. O início de uma sessão falha com este Mensagem de Erro: O aplicativo unificado Cisco CCX pode ser autônomo. Verifique por favor que seu sistema é em linha e tentativa outra vez.



### Solução

Reinicie o motor CCX a fim registrar para trás dentro.

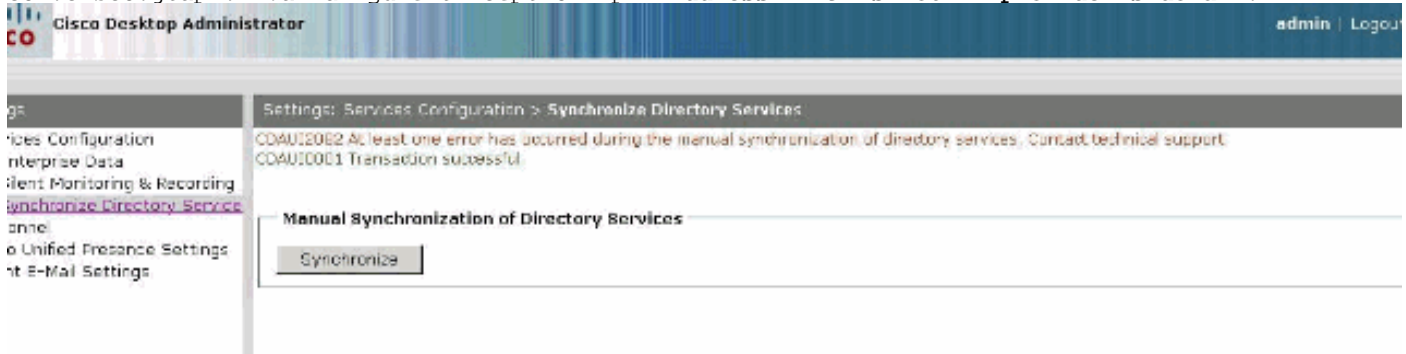


| Agent | Agent ID             | Agent Name | Agent Status |
|-------|----------------------|------------|--------------|
| 1     | 10000000000000000000 | Agent 1    | Offline      |
| 2     | 10000000000000000000 | Agent 2    | Offline      |
| 3     | 10000000000000000000 | Agent 3    | Offline      |
| 4     | 10000000000000000000 | Agent 4    | Offline      |
| 5     | 10000000000000000000 | Agent 5    | Offline      |
| 6     | 10000000000000000000 | Agent 6    | Offline      |
| 7     | 10000000000000000000 | Agent 7    | Offline      |
| 8     | 10000000000000000000 | Agent 8    | Offline      |
| 9     | 10000000000000000000 | Agent 9    | Offline      |
| 10    | 10000000000000000000 | Agent 10   | Offline      |

## Erro CDAUI2082

Você não pode entrar ao Cisco Agent Desktop. Ao tentar sincronizar manualmente serviços de diretório, este erro é recebido:

```
%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=shutdownAddr,The name of the method invoked=getAddress,The error message resulting from a method invocation=throws exception com.cisco.jtapi.InvalidArgumentExceptionImpl: Address 7149 is not in provider's domain.
```



## Solução

Esta edição ocorre quando um usuário - a identificação é atualizada através de CUCM ou de diretório ativo quando o agente pôde ter esqueceu ao registrado fora do Cisco Agent Desktop. Neste caso, o Enginde de CRS guarda a atualização na memória e causa uma questão de sincronização. A fim resolver esta edição, suprima dos agentes inativos após que asseguram eles registraram fora do Cisco Agent Desktop. Então, reinicie o serviço de sincronização do Desktop.

**Nota:** Isto é documentado na identificação de bug Cisco [CSCtg58421](#) ([clientes registrados somente](#)).

## Solução 2

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Execute este comando no Cisco Unified Contact Center Express CLI: `%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=shutdownAddr,The name of the method invoked=getAddress,The error message resulting from a method invocation=throws exception com.cisco.jtapi.InvalidArgumentExceptionImpl: Address 7149 is not in provider's domain.`
2. Reinicie o **serviço do atendimento/bate-papo do desktop Cisco**.

## Erro de tempo de execução do agente

O início de uma sessão do Cisco Agent Desktop falha com um erro de tempo de execução do agente.

## Solução

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Abra o navegador do internet Explorer, clique **ferramentas** e escolha **opções de internet**.
2. Clique na guia Advanced.
3. Verifique o **debug de script do desabilitação (internet explorer)** e **desabilite** caixas de seleção do **debug de script (outro)**. Agora o agente deve poder entrar ao Cisco Agent Desktop sem nenhum erro.

## Erro: Não conectam ao LDAP

O início de uma sessão do Cisco Agent Desktop falha com este Mensagem de Erro:

```
%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=shutdownAddr,The name of the method invoked=getAddress,The error message resulting from a method invocation=throws exception com.cisco.jtapi.InvalidArgumentExceptionImpl: Address 7149 is not in provider's domain.
```

Os logs mostram que um erro de timeout e este erro igualmente aparecem: APPNAME -- O CTI RP não combina Cisco UCCX.

### Solução

Esta edição pode ocorrer se o gateway padrão no servidor ldap é entrado erradamente. A fim resolver a edição, use o gateway padrão correto na configuração de servidor ldap.

## Incapaz de entrar ao CAD

O usuário não pode entrar ao CAD. Este Mensagem de Erro é recebido:

```
%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=shutdownAddr,The name of the method invoked=getAddress,The error message resulting from a method invocation=throws exception com.cisco.jtapi.InvalidArgumentExceptionImpl: Address 7149 is not in provider's domain.
```

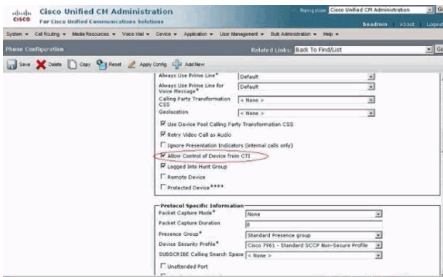
### Solução

A fim resolver esta edição, necessidade dos logs de ser recolhido.

```
%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=shutdownAddr,The name of the method invoked=getAddress,The error message resulting from a method invocation=throws exception com.cisco.jtapi.InvalidArgumentExceptionImpl: Address 7149 is not in provider's domain.
```

Isto pode ocorrer se o telefone IP não tem o **dispositivo de controle reservar CTI** verificado. A fim resolver esta edição, associe o usuário de Jtapi\_rmcm ao Mac do telefone e termine estas etapas:

1. Navegue ao menu do dispositivo > do telefone na página de administração unificada Cisco CM.
2. Verifique o **controle reservar do dispositivo da caixa de verificação de CTI**.



## Informações Relacionadas

- [UCCX: Erro do Cisco Agent Desktop “incapaz de transferir o arquivo”](#)
- [O agente não conseguiu iniciar sessão no Cisco Agent Desktop](#)
- [Cisco Agent Desktop – Arquivo de licença corrompido](#)
- [Falha no Cisco IPCC Express ao Iniciar Sessão no Agent Desktop](#)
- [Não é Possível Iniciar Sessão no Cisco Agent Desktop Utilizando um Cliente Novell](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)