

Ошибка входа в систему CTIOS Agent Softphone

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема 1](#)

[Решение 1](#)

[Проблема 2](#)

[Решение 2](#)

[CTIOS обновления с пустым паролем](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка входа в систему CTIOS](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка входа в систему CAD](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка СЕСТІ 10159 Это - общая линия](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает одну причину, почему Программный телефон агента для объектного сервера интеграции компьютерной телефонии (CTIOS) Cisco не в состоянии входить в сервер в Cisco IP Contact Center (IPCC) Среда предприятия.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Конфигурация Cisco IPCC Enterprise

- Объектный сервер интеграции компьютерной телефонии (CTIOS)

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Версия 6.x Enterprise Edition Cisco IPCC и позже
- Версия CTIOS 6.x и позже

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

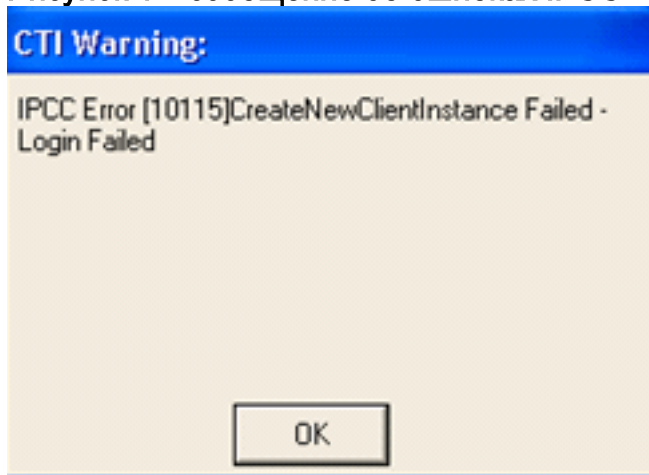
Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Проблема 1

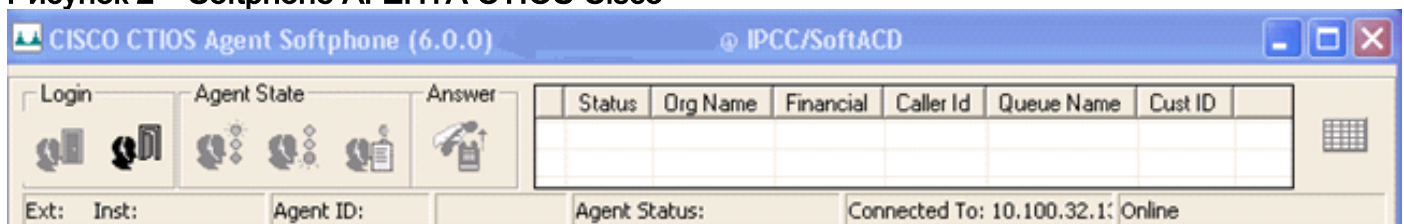
Когда Softphone АГЕНТА CTIOS пытается войти в Сервер CTIOS, сбой входа в систему, и сообщение об ошибках IPCC появляется (см. [рисунок 1](#)).

Рисунок 1 – сообщение об ошибках IPCC



Кроме того, Идентификатор агента и другая связанная с агентом информация являются пробелом (см. [рисунок 2](#)).

Рисунок 2 – Softphone АГЕНТА CTIOS Cisco



Соответствующий журнал для процесса Peripheral Interface Manager (PIM) отображает эти

сообщения:

```
15:50:30 pg1A-pim1 Trace: TelephonyDriver:Login IP address  
Login Device ID 2001 Device  
Target IP address 2001
```

```
*****15:50:30 pg1A-pim1 Trace: BaseDevice::  
CreateNewClientInstance: Invalid device type specified. Unsupported***** 15:50:30 pg1A-  
pim1 Trace: TelephonyDriver::CSTASetAgentState: Agent 2001 login failed - Create of Client  
Instance failed.netTargetID=5764 15:50:30 pg1A-pim1 Trace: DeskLinkPeripheral::SetAlert -  
(TelephonyDriver::CSTASetAgentState) Setting ERROR Alert #27 - 15:50:30 Create Instance
```

Решение 1

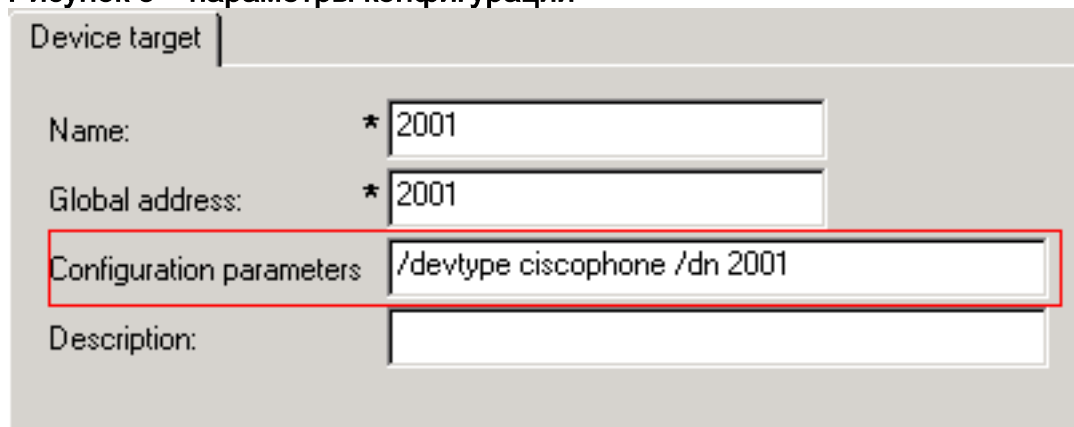
Эта проблема происходит из-за проблемы конфигурации. При настройке адресата устройства можно задать параметры конфигурации, которые представляют строки, которые устройство получает во время инициализации. Можно использовать поле Параметров конфигурации для ввода определенных параметров. Поле Параметров конфигурации содержит эти три параметра:

- /devtype: Тип устройства
- /dn: Полный номер телефона
- / расширение: Расширение

/devtype и / dn являются необходимыми параметрами. / расширение является дополнительным. Здесь, устройство является Softphone АГЕНТА CTIOS Cisco. Поэтому/devtype должен быть **ciscophone** (см. [рисунок 3](#)).

Ошибка регистрации в системе Softphone АГЕНТА CTIOS происходит при написании ciscophone неправильно во время конфигурации. Исправьте написание ciscophone для решения проблемы.

Рисунок 3 – параметры конфигурации



Device target	
Name:	* 2001
Global address:	* 2001
Configuration parameters	/devtype ciscophone /dn 2001
Description:	

Проблема 2

В клиенте CTIOS отображаются серым все кнопки, и опция входа в систему не появляется.

Эта проблема задокументирована идентификатором ошибки Cisco [CSCta89546 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Решение 2

Удалите этот ключ реестра для решения вопроса:

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

[CTIOS обновления с пустым паролем](#)

[Проблема](#)

Когда вы входите к CTIOS с пустым паролем, вы получаете ошибку `invalid username and password`.

[Решение](#)

Для решения этого вопроса установите пустой пароль с **Человеком Объемное** программное средство **Редактирования**. Это задокументировано в идентификатор ошибки Cisco [CSCty89124 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

[Ошибка входа в систему CTIOS](#)

[Проблема](#)

После выполнения обновления к CUCM 8 и UCCE 8 вы неспособны войти к CTIOS с 7940 телефонами. Это сообщение об ошибках также получено:

```
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
```

[Решение](#)

Когда и IPv4 и IPV6 включены, эта проблема происходит. Для решения этого вопроса обновите **Конфигурацию Обычного устройства**, чтобы выключить IPV6 и заблокировать телефон к IPv4 только.

[Ошибка входа в систему CAD](#)

[Проблема](#)

Когда вы пытаетесь добавить нового агента, ошибка `Error [10159] This is a shared line` получена. Расширение на телефоне агента разделено одним или более устройствами.

Примечание: Это только для одного агента и не является проблемой в масштабе всей системы.

[Решение](#)

Необходимо включить отслеживание на журналах jgw. Чтобы сделать это на активном jgw, выполните эту команду:

```
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
```

Для выключения отслеживания войдите>>> трассировка * / прочь.

На основе трассировок выполните **cti перезапуск менеджера** после рабочих времен для решения вопроса.

[Ошибка СЕСТІ 10159 Это - общая линия](#)

[Проблема](#)

Некоторые агенты недавно получили сообщение об ошибках `Error 10159 This is a shared line`, когда они пытались войти к Инструментарияу СТИОС. Эта ошибка может быть найдена в журнале GW JTAPI.

Примечание: Это - ICM 8.5.2 развертываний с CUCM 8.5.1, и агенты используют Функцию Extension Mobility (EM).

[Решение](#)

Агент в данном примере использовал EM на IP-коммуникаторе наряду с IP-телефоном. Если агент не выходит из системы EM должным образом от IP-коммуникатора прежде, чем закрыть его или завершает IP-коммуникатор неправильно, расширение EM может застрять в CUCM. Когда агент войдет с профилем EM к IP-телефону, в результате CUCM сообщит о нем как об общей линии.

Для агентов, использующих их профили EM на IP-коммуникаторах, выполните эти шаги для решения вопроса:

1. Удалите и затем воссоздайте их профиль EM на CUCM.
2. Войдите с воссозданным профилем EM на IP-телефоне и протестируйте СТИОС.

Примечание: Необходимо будет регистрировать из EM на IP-коммуникаторе перед закрытием их.

[Дополнительные сведения](#)

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)