

Сообщение об ошибке "Error While Handling The Input Request" во время конфигурирования CRS

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема: Подведенный для входа в систему в диспетчера CTI Сервера! Please talk to your Administrator \(Не удастся зарегистрироваться в CTI Manager Server. Обратитесь к администратору\)](#)

[Чек-лист](#)

[Решения](#)

[Соберите журналы Cisco Agent Desktop](#)

[Отредактируйте DSBrowser.exe](#)

[Проблема: Попытка входа, Отказавшая из-за Периферийного устройства Оффлайн](#)

[Решение](#)

[Проблема: Файл ошибки при чтении \\server\DESKTOP_CFG\config\ag_default\DataFields.ini](#)

[Решение](#)

[Проблема: ID Вы Введенный не были Найдены](#)

[Решение](#)

[Ошибка: Ресурсы от расширения агента Out Of Service](#)

[Решение](#)

[Ошибка: У агента нет заданной рабочей группы](#)

[Решение](#)

[Ошибка: Вы не можете войти, потому что телефон является JAL-поддерживающим](#)

[Решение](#)

[Ошибка: Неверный пароль](#)

[Решение](#)

[Ошибка: Вы не можете войти, потому что ваш телефон является включенным ipv6](#)

[Решение](#)

[Проблема: Вводя в заблуждение сообщение об ошибках IPv6 на входе в систему CAD](#)

[Решение](#)

[Сообщение об ошибках с функцией Extension Mobility](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Когда оператор Cisco Interactive Call Distribution (ICD) пытается войти в Cisco Agent Desktop в среде интеграции компьютерной телефонии (CTI) Cisco, вход в систему отклоняется с выдачей сообщения об ошибке. Этот документ обсуждает различные сообщения об ошибках, возможные причины и рекомендованные действия.

Проверьте эти элементы перед переходом:

1. Идентификатор пользователя и пароль агента учитывают регистр, поэтому удостоверьтесь, что вы вводите эти элементы правильно.
2. Флажок **Enable CTI Application Use** на странице User Information в соответствии с **User> Global Directory** проверен.
3. Сервис Диспетчера CTI работает на CTI Server.
4. Модуль CRS включен в Утилите Удобства обслуживания.

Предварительные условия

Требования

Сервер Cisco Customer Response Solution (CRS) должен быть установлен и настроен для ICD также, как и Cisco CallManager.

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на версии CRS 3.0.2 и Cisco Unified Contact Center Express 7.x/8. x.

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

[Более подробную информацию о применяемых в документе обозначениях см. в описании условных обозначений, используемых в технической документации Cisco.](#)

Проблема: Подведенный для входа в систему в диспетчера CTI Сервера! Please talk to your Administrator (Не удается зарегистрироваться в CTI Manager Server. Обратитесь к администратору)

Агент, неспособный входить в Cisco Agent Desktop, получает это сообщение об ошибках:

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

Чек-лист

Это влияет на всех пользователей или одиночного пользователя? Если это влияет на всех пользователей, продолжитесь к разделу [DSBrowser.exe Редактирования](#).

Если эта проблема влияет на одиночного пользователя, проверьте, что пользователь может **пропинговать** сервер Диспетчера СТИ именем хоста. Если это не может, то проблема может произойти из-за Ошибки DNS. Отредактируйте Файл hosts для добавления имени хоста и IP-адреса Диспетчера СТИ, который решает вопрос.

Решения

Решения этой проблемы объяснены подробно в этих разделах.

Соберите журналы Cisco Agent Desktop

Выполните эти шаги для включения отслеживания отладки:

1. Заставьте уровень трассировки равняться **204** в файле **c:\Program Files\Cisco\Desktop\config\fastcalllocal.ini**.
2. Заставьте размер трассировки равняться **30000000** (по умолчанию 300000).

```
[Program Log]
Path=..\log\agent.log
Size=300000
[Debug Log]
Path=..\log\agent.dbg
Size=3000000000
Level=204
```

Когда Рабочее место агента регистрирует назад на, изменения берут влияние. Файл трассировки может быть найден в c:\Program Files\Cisco\Desktop\log folder. Если максимальный размер файла превышен, старые файлы журнала скопированы к папке c:\Program Files\Cisco\Desktop\log\old\.
3. Откройте файл журнала агента и перейдите к концу страницы. Вы видите IP-адрес Диспетчера СТИ вместо имени хоста. Если вы видите имя хоста Диспетчера СТИ, завершаете остаток процедуры для изменения его на IP-адрес. Это - файл журнала в качестве примера:

```
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
```

Отредактируйте DSBrowser.exe

Выполните эти шаги для редактирования DSBrowser.exe на сервере Диспетчера СТИ:

1. Выберите Пуск> Выполнить> cmd.

2. Введите команду `c:\program files\cisco\desktop_config\util\dsbrowser /` доступный для редактирования.
3. Введите пароль Сервера каталогов и нажмите ОК.
4. Выберите **Server Data> (имя сервера) - LCC> App Data> Список Диспетчера СТИ**.
5. На основе того, сколько Диспетчеров СТИ вы имеете, сделайте то же для всех. На правой стороне, двойное нажатие на каждом из них, настройте IP-адрес, если это установлено в имя хоста, и нажмите ОК.

Если вы продолжаете получать ту же ошибку после того, как вы завершите это изменение, перехватите журналы отладки агента и представите их [технической поддержке Cisco](#).

Проблема: Попытка входа, Отказавшая из-за Периферийного устройства Оффлайн

Агент неспособен войти в Cisco Agent Desktop и получает это сообщение об ошибках:

```
Login attempt failed due to Peripheral Offline
```

Когда подсистема Менеджера контакта менеджера ресурсов (RMCM) не запускается из-за недопустимого входа в систему/пароля для Пользователя jtarі RM, эта ошибка может произойти. Другими словами, это могло произойти из-за несоответствия пароля между Пользователем jtarі RM и Пользователем jtarі.

Решение

Для решения вопроса синхронизируйте Пользователя jtarі и пароли Пользователя jtarі RM и перезапустите сервис Диспетчера СТИ.

Примечание: Удостоверьтесь, что пароль для Пользователя jtarі RM собирается **никогда не истечь**. Если пароль истекает, он может привести к несоответствию пароля, которое тогда приводит к этой ошибке.

Проблема: Файл ошибки при чтении \\server\DESKTOP_CFG\config\ag_default\DataFields.ini

Когда агент входит в Cisco Agent Desktop, агент получает сообщение об ошибках `Error Reading File\\server\DESKTOP_CFG\config\ag_default\DataFields.ini`.

Это возможные причины:

- Файл конфигурации *DESKTOP_CFG* не является чтением-записью, доступным для пользователей Cisco Agent Desktop (CAD).
- IP - подключение к Cisco Customer Response Application (CRA) сервер потерян.

Решение

Для устранения указанной неполадки выполните следующие действия:

1. Удостоверьтесь, что доступ к файлу общего ресурса и чтения-записи должным

образом установлен для файла конфигурации **DESKTOP_CFG**. Если ресурс общего доступа открыт правильно, проверьте от клиентского компьютера, что можно создать файл (имейте доступ для чтения-записи) в папке **Desktop_cfg\Desktop\License** на сервере Customer Response Solution (CRS). См. [Автоматизацию Общего Сопоставления дисков DESKTOP_CFG в Cisco Agent Desktop для IPCC Express](#) для получения дополнительной информации.

2. Удостоверьтесь, что установлен IP - подключение к серверу CRA.

Проблема: ID Вы Введенный не были Найдены

Агент получает это сообщение об ошибках во время попытки войти в Cisco Agent Desktop, и подсистема RCM застревает в инициализации:

The ID you entered was not found

Или

Specified ID is invalid

Эта проблема также задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCsv98008](#) ([только зарегистрированные клиенты](#)).

Решение

Для устранения указанной неполадки выполните следующие действия:

1. Удостоверьтесь, что вы вводите идентификатор пользователя правильно. Идентификаторы пользователя учитывают регистр.
2. Проверьте использование корректного пароля Cisco CallManager.
3. Удостоверьтесь, что ID Пользователя jtar1 RM настроен в качестве участника группы пользователей `Standard CTI Enabled`.
4. Если проблема все еще не решена, попытайтесь остановить и перезапустить сервис сервера синхронизации рабочего стола Cisco.

Примечание: Если агент получает сообщение об ошибках, `resources off the agent ext is out of service`, после регистрации или если агент много раз выходит из системы, перезапустите сервис диспетчера CTI для решения вопроса.

Примечание: Если агенты не могут войти и `db_cra` меток журналов MIVR как подозреваемый, то проблема происходит из-за поврежденной базы данных. В этой ситуации необходимо повторно установить CRS для замены поврежденной базы данных, которая не запускается.

Ошибка: Ресурсы от расширения агента Out Of Service

Вход в систему Cisco Agent Desktop успешен и переходит *готовый*, но тогда появляется сообщение об ошибках `resources off the agent ext is out of service`. Когда вы нажимаете *ok*, это изменяется на *не готовый*, тогда переходит к телефону. Вы слышите тональный сигнал готовности линии и зависаете, и это заставляет Cisco Agent Desktop работать.

Решение

Когда вы пытаетесь связать IPCC Express с Cisco CallManager Express, эта проблема происходит.

Эта проблема происходит из-за входящих запросов присутствия, которые заблокированы по умолчанию.

Введите эти команды в Cisco CallManager Express для решения этого вопроса.

Эти команды позволяют маршрутизатору признавать, что входящее присутствие запрашивает (сообщения SUBSCRIBE) от внутренних наблюдателей и магистралей SIP. Она не влияет на исходящие запросы присутствия.

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

Ошибка: У агента нет заданной рабочей группы

Когда вы пытаетесь зарегистрировать агента в с телефона, это сообщение об ошибках получено:

```
Agent has no workgroup specified.
```

Решение

Перезапустите Node Manager CRS для решения вопроса.

Ошибка: Вы не можете войти, потому что телефон является JAL-поддерживающим

После обновления Cisco Unified Communications Manager от 6.x до 7.x, вход в систему к Cisco Agent Desktop не возможен. Это сообщение об ошибках получено:

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

Решение

Комментарии к выпуску CCX 7.0 SR4 описывают это как нормальное поведение с CUCM 7.1.3 в двух случаях.

"Предотвращение агента входит, если JAL или DTAL включены на телефоне агента с Унифицированным ССМ 7.1 (3), Агент не может войти в систему сервис CAD/CAD-BE/IPPA, если JAL (Соединение Через Линии) или DTAL (прямая Передача Через Линию) включен на телефоне агента с Унифицированным СМ 7.1 (3) или позже".

Основная причина - то, что UCSX 7 в настоящее время не поддерживает телефоны JAL. Необходимо выключить параметр JAL в Cisco Унифицированный Менеджер Communication, чтобы заставить агентов работать снова. Выполните следующие действия:

1. Перейдите к Окну конфигурации телефона путем выбора **Device> Phone** из Страницы администратора Cisco Unified Communications Manager.
2. Для опции Join Across Lines (также в части Сведений об устройстве окна), выберите

Off.

Ошибка: Неверный пароль

При попытке войти к Cisco Agent Desktop, получено это сообщение об ошибках:

Invalid Password

Решение

Причина для этой ошибки может состоять в том, что сервис агента SQL не работает. Для перезапуска сервиса выполните эти шаги:

1. Перейдите к Пуску> Выполнить и введите **Services.msc**.
2. **Нажмите** кнопку ОК.
3. Из окна **Services** найдите **сервис SQL Server Agent**.
4. Удостоверьтесь, что **Работает** значение Столбца состояния для сервиса SQL Server Agent. Если это не работает, запустите его.

Ошибка: Вы не можете войти, потому что ваш телефон является включенным ipv6

Вход в систему Cisco Agent Desktop отказывает с сообщением об ошибках `Unsupported IP Addressing Mode` ИЛИ `You cannot log in because your phone is ipv6 enabled`.

Решение

От Страницы администратора Cisco Unified Communications Manager перейдите к **Устройству> Настройки устройства> Config Обычного устройства**, нажмите **Find** и нажмите профиль, из которого телефон является частью. Затем измените режим адресации IP от **IPv4 и IPv6** к **IPv4** только.

См. [CSCtz07348 \(только зарегистрированные клиенты\)](#) для получения дополнительной информации.

Проблема: Вводя в заблуждение сообщение об ошибках IPv6 на входе в систему CAD

Агенты, пытающиеся входить CAD, получают эту ошибку: `CAD cannot login user due that IPV6 is not supported on Cisco Agent Desktop`.

Примечание: Когда CAD входит после новой установки или обновления W1, это происходит.

Решение

Обходной путь для этой проблемы должен **перезапустить механизм USSX**. Это задокументировано в идентификатор ошибки Cisco [CSCtk00173 \(только](#)

[зарегистрированные клиенты](#)).

Этот обходной путь эквивалентен пересоединению телефона пользователю RmCm. Для этого необходимо гарантировать придерживающееся:

1. Обратитесь к странице конфигурации конечного пользователя CUCM.
2. Гарантируйте, что под управляемыми устройствами, **MAC-адрес IP-телефона** привязан к **конечному пользователю**.
3. Гарантируйте, что конечный пользователь добавлен к **включенной группе пользователей Стандартного СТІ** и телефону в **ггст пользователе**.

Чтобы устранить эту проблему, выполните следующие действия:

1. Выберите **CUCM Administration > Device > Phone**, затем нажмите IP-телефон, где происходит проблема.
2. Выберите **Device > Device Settings > Common Device Configuration**.
3. Под конфигурацией обычного устройства измените **режим адресации IP на IPv4** только.
4. Из страницы конфигурации телефона CUCM, **Сброс IP-телефон**.
5. Перезагрузите сервисы **CTIManager** и **TFTP**.

[Сообщение об ошибках с функцией Extension Mobility](#)

С CUCM 8.6 и UCSX 8.5, агент выходит из Функции Extension Mobility, и более поздние журналы въезжают задним ходом и когда агент пытается войти к Cisco Agent Desktop, сбоям входа в систему с одной из этих ошибок:

```
An extension on the agent phone is shared with one or more other devices.  
This configuration is not supported.
```

Или

```
Login failed due to a configuration error with your phone and JTAPI or Unified CM.  
Contact your administrator.
```

Эта проблема происходит с агентами CAD, использующими Функцию Extension Mobility, где Пользовательский профиль оборудования имеет номер (номера) каталога с включенной Опцией Записи Автоматического вызова.

[Решение](#)

Как обходной путь, сброс телефонное устройство после регистрации к Функции Extension Mobility. Для возможного исправления обратитесь к идентификатору ошибки Cisco [CSCty63105](#) ([только зарегистрированные клиенты](#)).

[Дополнительные сведения](#)

- [Ошибка входа в систему Agent Desktop - проблема сопоставления устройств](#)
- [Невозможно войти в систему Cisco Agent Desktop с помощью клиента Novell](#)
- [Cisco IPCC Express не удается войти в систему на компьютере агента](#)
- [Cisco Agent Desktop — поврежденный лицензионный файл](#)
- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)

- [Устранение неполадок в системах IP-телефонии Cisco](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)