

目录

[简介](#)

[背景信息](#)

[原因和应急方案](#)

1. [电话的MAC没有关联与RMCM CUCM的应用程序用户](#)
 2. [Extension Mobility \(EM\)配置文件没有关联与RMCM用户](#)
 3. [与EM的记录的配置文件](#)
 4. [共享线路](#)
 5. [IPCC分机必须在前4条线路](#)
 6. [允许从 CTI 控制设备](#)
 7. [RMCM角色](#)
 8. [常见设备配置配置文件有启用的IPV6](#)
 9. [在正在初始化滞留的么RmCm子系统](#)
- [相关的思科支持社区讨论](#)

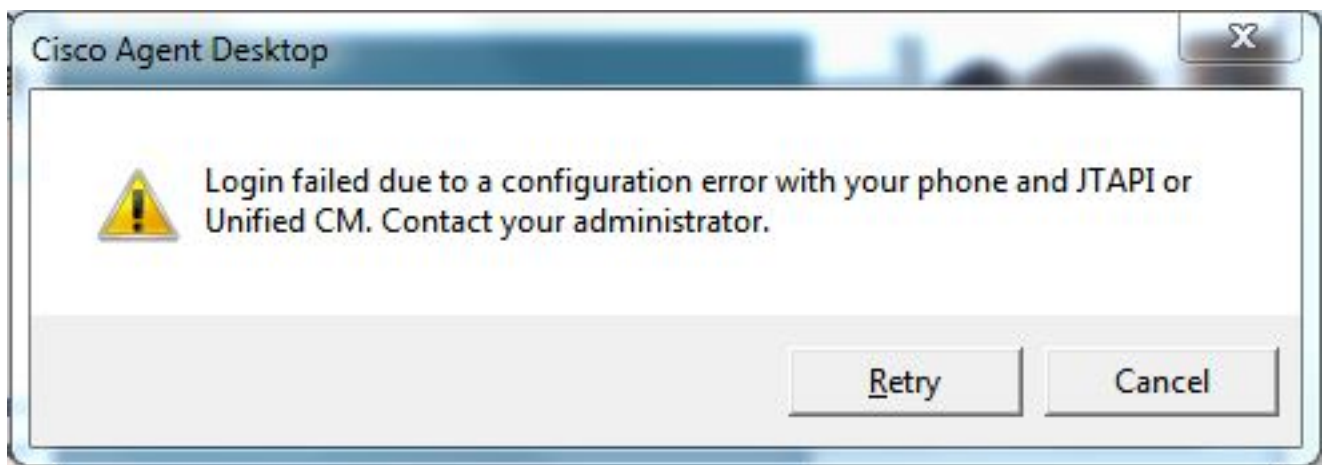
简介

当桌面登录失效由于Java Telephony API (JTAPI)问题时，本文描述可能的原因和他们的解决方法。

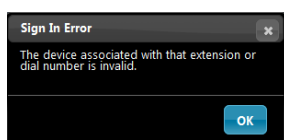
背景信息

这些错误消息被看到，当登录Cisco代理桌面(CAD)和精良，如这些镜像所显示时。

在CAD的错误消息



在精良的错误消息



这些是遇到在CAD/Finesse的桌面登录期间，并且有此的多个原因的多数常见错误。

原因和应急方案

1. 电话的MAC没有关联与RMCM CUCM的应用程序用户

IP Contact Center (IPCC)分机位于电话的MAC地址必须选择在资源管理器联络管理器软件 (RMCM)应用程序用户的受控的设备下。

解决方法：连结MAC地址与RMCM应用程序用户。在Cisco Unified Communications Manager (CUCM)，请导航给**用户管理>应用程序用户**

如果电话的MAC已经关联，然后

1. 取消关联MAC。
2. 点击“Save”。
3. 重新关联MAC。
4. 点击“Save”。

。您能也设法终止然后开始在所有JTAPI供应商的思科计算机电话集成(CTI)管理器服务。

2. Extension Mobility (EM)配置文件没有关联与RMCM用户

如果与CUCM 8.0或以上一起使用EM，请关联设备配置文件而不是设备的MAC与RMCM应用程序用户。

不考虑设备配置文件，您连结应用程序用户与，设置在CUCM的**簇内部多个洛金行为Extension Mobility服务**参数为自动注销。

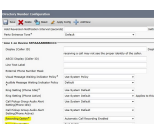
此操作帮助解决在方案注意的CTI/JTAPI的设计限制，发生，当**簇内部多个洛金行为Extension Mobility服务**参数设置为允许时的多登录。

- 代理程序登录EM在电话并且登陆对CAD。
- 如果电话从CUCM未注册，而代理程序仍然是登录的EM，电话不重新登记。此疏忽注册可能发生，当代理程序关闭电话时，无需记录在EM外面或，当网络被切断时。
- 代理程序登录从一个不同的设备的EM。
- 当代理程序尝试登录到CAD时，系统显示错误消息-登录失败由于一个配置错误用您的电话和JTAPI或者Unified CM。与您的管理员联系。

bug [CSCtx48427](#)描述此限制。

3. 与EM的记录的配置文件

如果CAD代理程序使用Extension Mobility，如此镜像所显示，设备配置文件有与**自动呼叫**启用的记录选项的目录号，能导致登录问题。



7. RMCM角色

RMCM应用程序用户应该安排组英文虎报CTI启用，并且，如果使用SIP电话，英文虎报CTI允许支持已连接Xfer和Conf的电话控制。

The screenshot shows the 'Application User Configuration' interface. At the top, there are buttons for 'Save', 'Delete', 'Copy', and 'Add New'. Below these are several configuration sections:

- Controlled Devices:** A text field containing 'SEPAAAABBBBCCCC'.
- Available Profiles:** An empty list box.
- CTI Controlled Device Profiles:** An empty list box with up and down arrow icons.
- CAPF Information:** A section containing an 'Associated CAPF Profiles' list box and a 'View Details' link.
- Permissions Information:** A section containing two list boxes for 'Groups' and 'Roles', both containing 'Standard CTI Allow Control of Phones supporting C' and 'Standard CTI Enabled'. There are 'View Details' links for each. To the right of these list boxes are two buttons: 'Add to Access Control Group' and 'Remove from Access Control Group'.

8. 常见设备配置配置文件有启用的IPV6

如果座席电话有常见设备配置配置文件分配到它，请保证IP寻址模式字段有IPV4只分配到它。要检查CUCM，请导航对设备>设备设置>常见设备配置。

The screenshot shows the 'Common Device Configuration' interface. At the top, there are navigation menus for 'System', 'Call Routing', 'Media Resources', 'Advanced Features', 'Device', 'Application', 'User Management', and 'Buk Administrator'. Below these are several configuration fields:

- Name:** A text field containing 'test-CDC'.
- Softkey Template:** A dropdown menu set to 'Standard User'.
- User Hold MOH Audio Source:** A dropdown menu set to '< None >'.
- Network Hold MOH Audio Source:** A dropdown menu set to '< None >'.
- User Locale:** A dropdown menu set to '< None >'.
- IP Addressing Mode:** A dropdown menu set to 'IPv4 Only'.
- IP Addressing Mode Preference for Signaling:** A dropdown menu set to 'IPv4'.
- Use Trusted Relay Point:** A checkbox that is unchecked.
- Use Intercompany Media Services (IMS) for Outbound Calls:** A dropdown menu set to 'Default'.

9. 在正在初始化滞留的么RmCm子系统

当么RmCm子系统在正在初始化被滞留，当打开CAD应用程序，您时时获得初始化失败，请重新启动应用程序错误。

如果CAD已经是开放的，并且输入凭证登陆，您获得登录失败由于一个配置错误用您的电话和JTAPI或者Unified CM。请与您的管理员错误联系。

要检查，请导航给Cisco Unified CCX维护性> Tools>网络服务> Cisco Unified CCX引擎>子系统管理器。

RMCM是在负责对监控代理程序状态和对选择根据代理程序的代理程序的UCCX内的一个子系统？s技能和要求的队列技能。

必要的操作被采取带来RMCM上一步在使用中：

- 如果么RmCm子系统在初始化状态被滞留在任何一个节点，然后
 1. 禁用CDS/HDS
 2. 重置复制
 3. 启用CDS/HDS。
- 重置在UCCX的RMCM用户密码，保存它并且重新启动UCCX引擎。如果它？s HA，重新启动在两节点的引擎。
- 创建一个新的RMCM供应商用户。创建UCCX的用户传播它对CUCM。
- 在UCCX版本9.0.1，9.0.2.10000-71 (9.0.2基础)和9.0.2.11001-24 (9.0.2 SU1) RMCM在初始化状态被滞留JMX日志是否全双工。

检查磁盘登录是否通过运行**show status**命令是全双工在受影响的服务器的CLI。

```
admin:show status

Host Name      : pub9
Date           : Wed May 13, 2015 07:14:53
Time Zone      : India Standard Time (Asia/Kolkata)
Locale         : en_US.UTF-8
Product Ver    : 9.0.2.11001-24
OS Ver         : 5.0.0.0-2
License MAC    : 0183a27e0bc7

Uptime:
07:14:54 up 3 days, 21:35, 1 user, load average: 0.74, 0.81, 0.67

CPU Idle:      88.12%  System:    00.00%   User:       09.90%
IOWAIT:       01.98%   IRQ:      00.00%   Soft:       00.00%   Intr/sec: 263.37

Memory Total:  6097316K
Free:          2412372K
Used:          3684944K
Cached:        1990132K
Shared:        0K
Buffers:       297104K

Total          Free          Used
```

Disk/active	26657340K	15888436K	10493712K (40%)
Disk/inactive	27087452K	18957564K	7854696K (30%)
Disk/logging	92738892K	40350056K	47601872K (100%)

Bug [CSCul18667](#)和[CSCun54915](#)描述此行为。

在theJMX日志根据缺陷[CSCul18667](#)后删除，您需要与技术支持中心(TAC)联系执行缺陷[CSCun54915](#)的应急方案必须。如果[CSCun54915](#)应急方案然后没有被执行，在服务器重新启动，UCCX引擎不后出现。

- 如果是在CCX 8.5 SU1以下，RMCM可以在初始化状态被滞留，当代理程序没有创建如表示由bug [CSCtq84602](#)时。

您能总是重新启动在所有CUCM节点的CTI Manager。删除电话的Identity托拉斯列表(ITL)/Certificate托拉斯列表(CTL)文件帮助。

如果上述应急方案不是有用的，请开TAC案例。