

# 排除CAD和精良桌面洛金问题故障与JTAPI错误有关

## Contents

### [Introduction](#)

### [背景信息](#)

### [原因和解决方法](#)

- [1. 电话的MAC没有与RMCM CUCM的应用程序用户产生关联](#)
- [2. 扩展移动性\(EM\)配置文件没有与RMCM用户产生关联](#)
- [3. 记录与EM的配置文件](#)
- [4. 共享线路](#)
- [5. IPCC扩展名必须在前4条线路](#)
- [6. 允许设备控制从CTI的](#)
- [7. RMCM角色](#)
- [8. 常见设备配置配置文件有被启用的IPV6](#)
- [9. 在初始化滞留的么RmCm子系统](#)

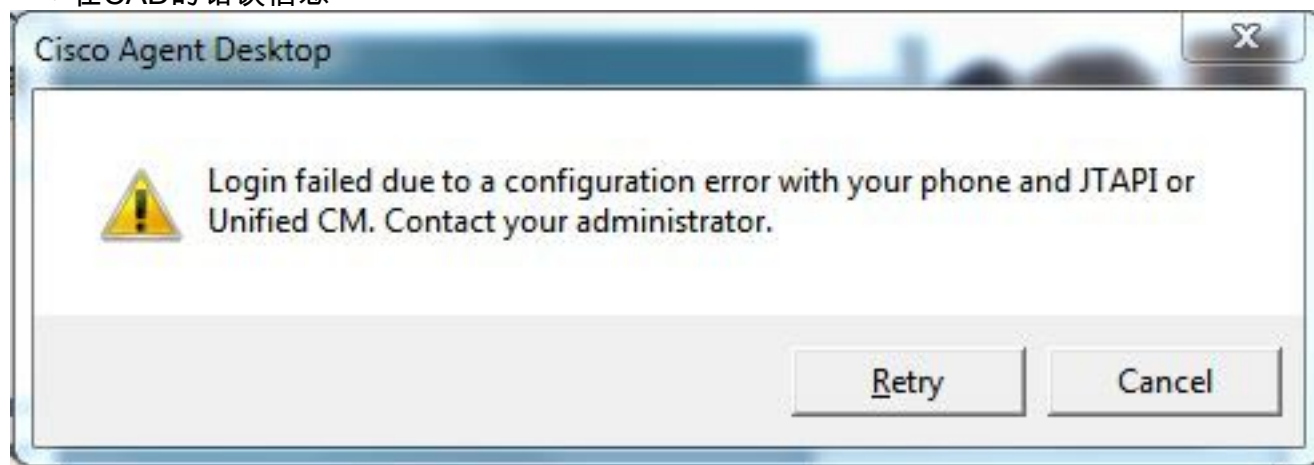
## Introduction

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。

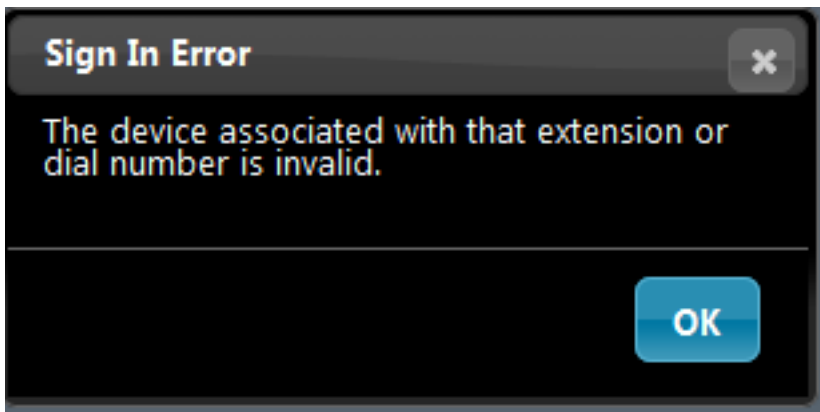
## 背景信息

被看到的错误信息，当您记录到Cisco代理桌面(CAD)和精良时如这些镜像所显示，是。

- 在CAD的错误信息



- 在精良的错误信息



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。

## 原因和解决方法

### 1. 电话的MAC没有与RMCM CUCM的应用程序用户产生关联

IP联络中心(IPCC)必须选择电话的MAC地址扩展名位于在资源管理器联络管理器软件(RMCM)应用程序用户的控制设备下。

解决方法：连结MAC地址与RMCM应用程序用户。在Cisco Unified通信管理器(CUCM)，请连接给**用户管理>应用程序用户**。

如果电话的MAC已经是关联的，然后

1. 分离MAC。
2. Click **Save**.
3. 重新关联MAC。
4. Click **Save**.

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

### 2. 扩展移动性(EM)配置文件没有与RMCM用户产生关联

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 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**簇内部多个洛金工作情况Extension Mobility服务**参数为自动退出。

此动作帮助解决在方案注意的CTI/JTAPI的设计限制，发生，当**簇内部多个洛金工作情况Extension Mobility服务**参数设置为多登录允许时。

- 代理程序日志到EM里在电话并且登陆对CAD。
- 如果电话从CUCM未注册，而代理程序仍然被记录到EM，电话不重新登记。此疏忽注册也许发生，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。
- 代理程序日志到从一个不同的设备的EM里。
- 当代理程序尝试登录到CAD时，系统显示错误信息“登录失败由于一个配置错误用您的电话和

JTAPI或者统一的CM。与您的管理员联系”。  
Bug [CSCtx48427](#)描述此限制。

### 3. 记录与EM的配置文件

如果CAD代理程序使用扩展移动性，如此镜像所显示，设备配置文件有有**自动呼叫记录**选项功能的目录号，能导致登录问题。

Directory Number Configuration

Save Delete Reset Apply Config Add New

Hold Reversion Notification Interval (seconds) [input field] Settings

Party Entrance Tone\* [Default] [dropdown]

---

- Line 1 on Device SEPAAAABBBBCCCC -

Display (Caller ID) [input field] Display  
receiving a call may not see the proper identity of the caller.

ASCII Display (Caller ID) [input field]

Line Text Label [input field]

External Phone Number Mask [input field]

Visual Message Waiting Indicator Policy\* [Use System Policy] [dropdown]

Audible Message Waiting Indicator Policy\* [Default] [dropdown]

Ring Setting (Phone Idle)\* [Use System Default] [dropdown]

Ring Setting (Phone Active) [Use System Default] [dropdown] Applies to this

Call Pickup Group Audio Alert Setting(Phone Idle) [Use System Default] [dropdown]

Call Pickup Group Audio Alert Setting(Phone Active) [Use System Default] [dropdown]

**Recording Option\*** [Automatic Call Recording Enabled] [dropdown]

**Recording Profile** [Test Profile] [dropdown]

这发生，因为没有发送Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) **deviceUnregisteredEvent**消息，当EM退出发生时。此问题在CUCM版本发生在9.X之前。

Bug [CSCty63105](#)和[CSCty63127](#)描述这些限制。

没有适当的解决方法对此问题，但是重置电话设备在登陆以后对EM知道在某些情况下工作。然而，这是断断续续的。

您能也尝试对：

1. 禁用记录选项
2. 从目录号(DN)去除记录配置文件
3. 重置电话

永久的修正是升级CUCM到有已经被解决的Bug的版本。

## 4. 共享线路

IPCC扩展名不能是共享线路。

您能检查CUCM通过连接呼叫路由>路由计划报告。保证IPCC扩展名是唯一。不应该有DN的其他实例如在此镜像中看到。



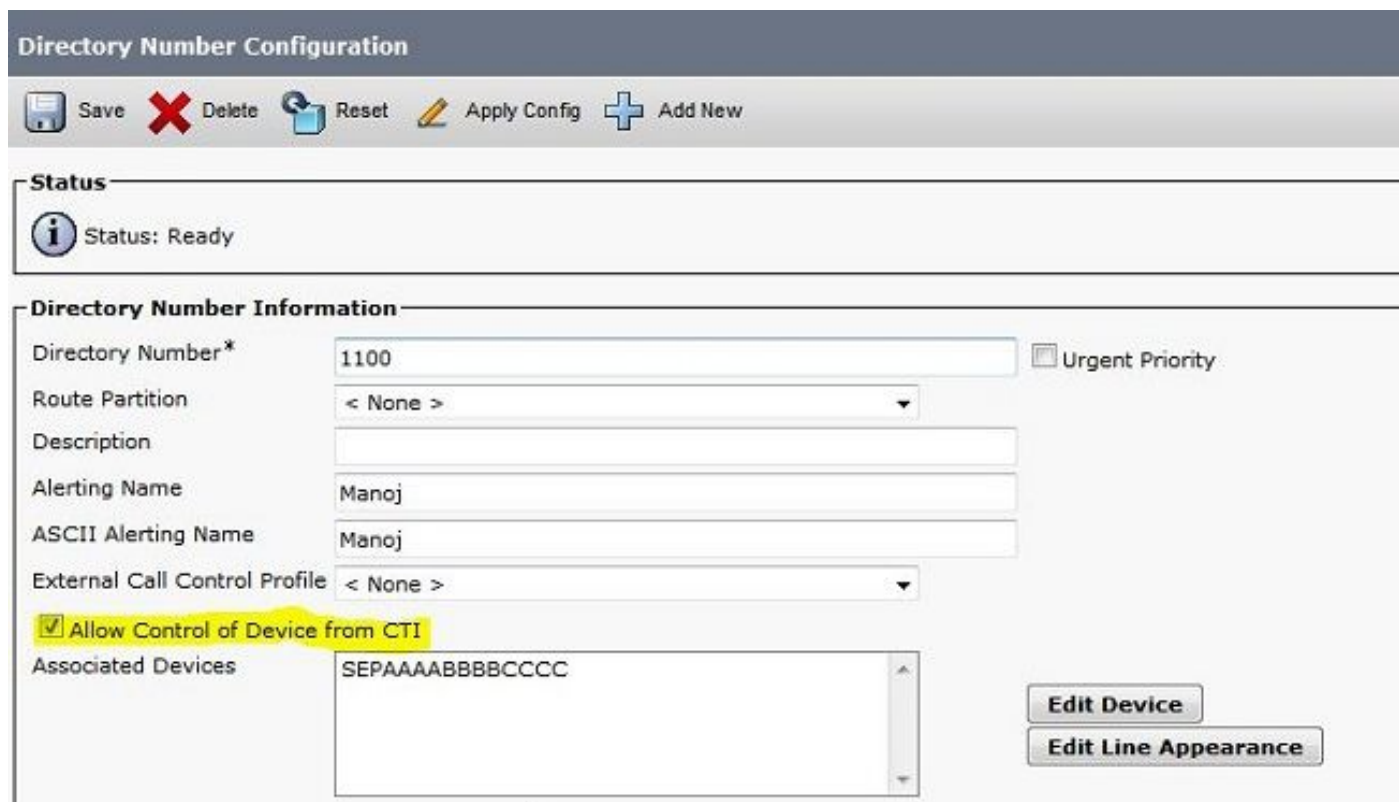
并且，IPCC扩展名不能是Hunt Group的一部分。

## 5. IPCC扩展名必须在前4条线路

IPCC扩展名必须在代理程序设备的前4条线路。假设这些线路没有共享，UCCX在代理程序设备，但是监控程序允许超过4条线路被配置仅前四条线路。

## 6. 允许设备控制从CTI的

保证如此镜像所显示，允许设备控制从CTI复选框的被检查IPCC扩展名，电话和在终端用户。如果它已经是关联的，请设法不选定和检查它。



## 7. RMCM角色

RMCM应用程序用户必须有组标准的CTI被启用的和，如果使用SIP电话，标准的CTI允许支持被连接的Xfer和Conf的电话控制如此镜像所显示。

The screenshot displays the 'Application User Configuration' interface. At the top, there is a toolbar with icons for Save, Delete, Copy, and Add New. Below this, the configuration is organized into several sections:

- Controlled Devices:** A text field containing the alphanumeric string 'SEPAAAABBBBCCCC'.
- Available Profiles:** An empty list box.
- CTI Controlled Device Profiles:** An empty list box with up and down arrow icons on its right side.
- CAPF Information:** A section containing an 'Associated CAPF Profiles' list box and a 'View Details' link.
- Permissions Information:** A section containing two list boxes: 'Groups' and 'Roles'. Both list boxes contain the same two entries: 'Standard CTI Allow Control of Phones supporting C' and 'Standard CTI Enabled'. Each list box has a 'View Details' link to its right.


On the right side of the 'Permissions Information' section, there 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被启用的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。如镜像所显示，为了检查CUCM，请连接对设备>设备设置>常见设备配置。


System ▾ Call Routing ▾ Media Resources ▾ Advanced Features ▾ Device ▾ Application ▾ User Management ▾ Bulk Administration ▾

## Common Device Configuration

 Save

---

**- Status -**

 Status: Ready

---

**- Common Device Configuration Information -**

Common Device Configuration: New

---

**- Common Device Configuration Information -**

Name*	test-CDC
Softkey Template	Standard User ▾
User Hold MOH Audio Source	< None > ▾
Network Hold MOH Audio Source	< None > ▾
User Locale	< None > ▾
<b>IP Addressing Mode*</b>	<b>IPv4 Only</b> ▾
IP Addressing Mode Preference for Signaling*	IPv4 ▾
<input type="checkbox"/> Use Trusted Relay Point	
Use Intercompany Media Services (IMS) for Outbound Calls*	Default ▾

## 9. 在初始化滞留的么RmCm子系统

当么RmCm子系统在初始化被滞留，当打开CAD应用程序，您时时收到“初始化发生故障，请重新启动应用程序”错误。

如果CAD已经是开放的，并且输入证件登陆，您获得“登录失败由于一个配置错误用您的电话和JTAPI或者统一的CM。与您的管理员联系”错误。

为了检查，请连接给Cisco Unified CCX维护性> Tools>网络Services> 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技能和队列技能的代理程序要求的UCCX内的一个子系统。

将被采取的必要的动作忆起RMCM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. 功能失效CDS/HDS
  2. 重置复制
  3. Enable (event) CDS/HDS。
    - 重置在UCCX的RMCM用户密码，保存它并且重新启动UCCX引擎。如果它是HA，请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，如果JMX日志是充分的。

检查磁盘登录是否通过运行**show status**命令是充分的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](#)描述此工作情况。

在JMX日志根据缺陷[CSCul18667](#)后被删除，您需要与技术支持中心(TAC)联系执行缺陷[CSCun54915](#)的解决方法必须。如果[CSCun54915](#)解决方法然后没有被执行，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在初始化状态可以被滞留，当代理程序没有被创建如表示由Bug [CSCtq84602](#)时。

您能总是重新启动在所有CUCM节点的CTI Manager。删除电话的身份信任列表(ITL) /Certificate信任列表(CTL)文件帮助。

如果上述解决方法不是有用的，请开TAC案例。