

# CTIOS代理SoftPhone登录失败

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[第1个问题](#)

[解决方案 1](#)

[第2个问题](#)

[解决方案 2](#)

[更新CTIOS用空白的密码](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[CTIOS洛金错误](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[CAD洛金错误](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[CECTI错误10159这是共享线路](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

## [Introduction](#)

本文描述一个原因为什么Cisco计算机电话集成对象服务器的(CTIOS)代理程序Softphone在Cisco IP Contact Center (IPCC)企业环境里不能登录到服务器。

## [Prerequisites](#)

## [Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco IPCC Enterprise配置
- 计算机电话集成对象服务器(CTIOS)

## Components Used

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco IPCC企业版版本6.x和以上
- CTIOS版本6.x和以上

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

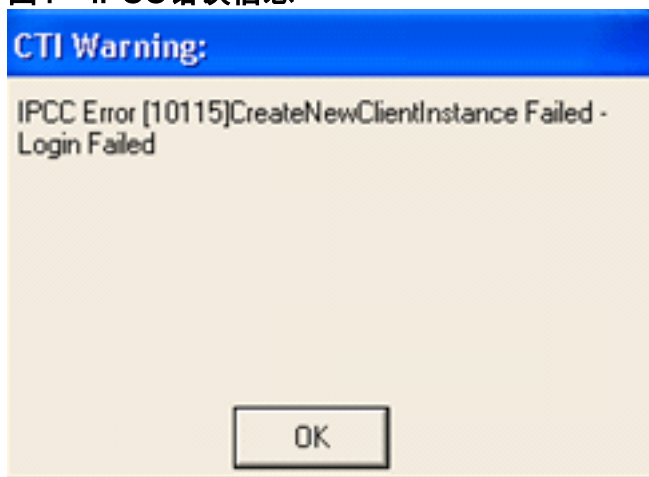
## Conventions

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

## 第1个问题

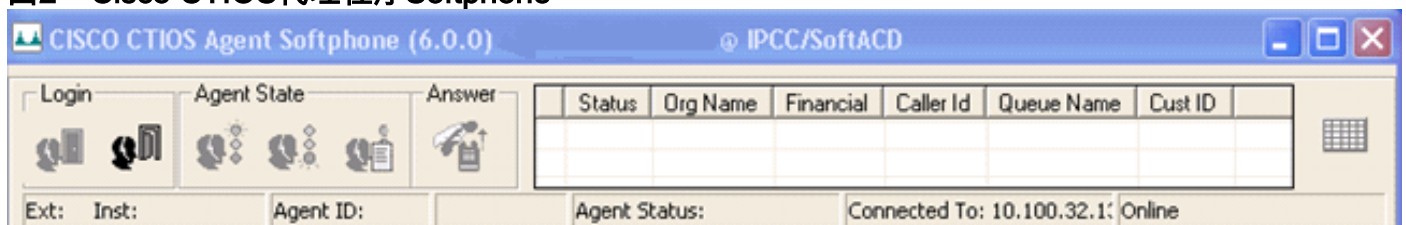
当CTIOS代理程序Softphone设法登录到CTIOS服务器时，登录发生故障，并且IPCC错误信息出现(请参见图1)。

图1 – IPCC错误信息



另外，座席ID和其他相关信息是空白(请参见图2)。

图2 – Cisco CTIOS代理程序Softphone



外围设备接口管理器(PIM)进程的对应的日志显示这些消息：

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

```
*****15:50:30 pglA-pim1 Trace: BaseDevice::
```

```
CreateNewClientInstance: Invalid device type specified. Unsupported*****
```

```
15:50:30 pglA-pim1 Trace: TelephonyDriver::CSTASetAgentState:  
Agent 2001 login failed - Create of Client Instance failed.netTargetID=5764  
15:50:30 pglA-pim1 Trace: DeskLinkPeripheral::SetAlert -  
(TelephonyDriver::CSTASetAgentState) Setting ERROR Alert #27 - 15:50:30  
Create Instance
```

## 解决方案 1

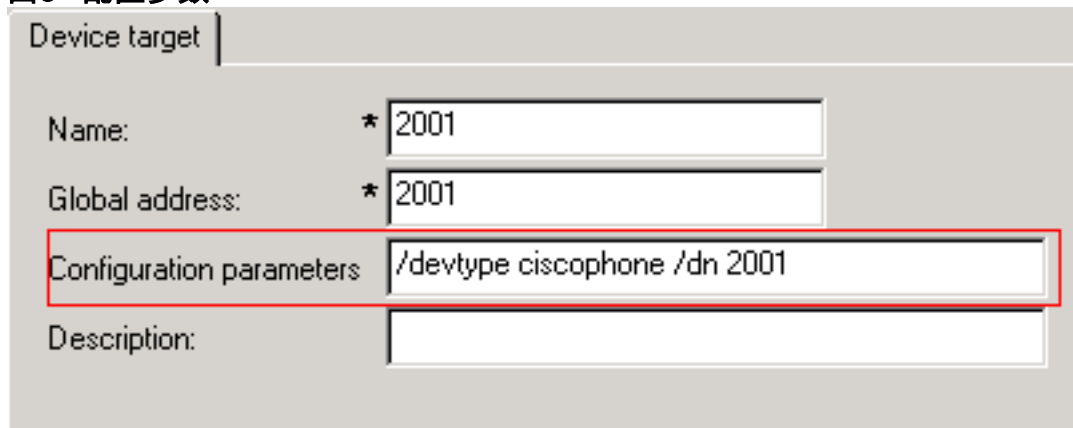
此问题发生由于配置问题。当您配置设备目标时，您能指定表示字符串设备在初始化时接受的配置参数。您能使用Configuration参数字段输入特定参数。Configuration参数字段包含这三个参数：

- /devtype : 设备类型
- /dn : 完整的电话号码
- /ext : 扩展名

/devtype和/dn是要求的参数。/ext是可选的。这里，设备是Cisco CTIOS代理程序Softphone。所以，/devtype必须是ciscophone (请参见图3)。

如果在配置时，不正确地拼写ciscophone CTIOS代理程序Softphone登录故障发生。更正ciscophone拼写为了解决问题。

图3 -配置参数



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

## 第2个问题

在CTIOS客户端内，所有按钮变灰，并且Login选项没出现。

此问题由Cisco Bug ID [CSCta89546](#) (仅限注册用户)描述。

## 解决方案 2

删除此注册密匙为了解决问题：

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

```
*****15:50:30 pglA-pim1 Trace: BaseDevice::  
CreateNewClientInstance: Invalid device type specified. Unsupported*****
```

```
15:50:30 pglA-pim1 Trace: TelephonyDriver::CSTASetAgentState:
Agent 2001 login failed - Create of Client Instance failed.netTargetID=5764
15:50:30 pglA-pim1 Trace: DeskLinkPeripheral::SetAlert -
(TelephonyDriver::CSTASetAgentState) Setting ERROR Alert #27 - 15:50:30
Create Instance
```

## [更新CTIOS用空白的密码](#)

### [问题](#)

当您登陆对与一个空白的密码时的CTIOS，您收到错误。

### [解决方案](#)

为了解决此问题，请设置与容量编辑工具的人的一个空白的密码。这在Cisco Bug ID [CSCty89124](#) (仅限注册用户)描述。

## [CTIOS洛金错误](#)

### [问题](#)

在您执行升级对CUCM 8和UCCE 8后，您无法登陆到CTIOS用7940个电话。此错误信息也收到：

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

*****15:50:30 pglA-pim1 Trace: BaseDevice::
CreateNewClientInstance: Invalid device type specified. Unsupported*****

15:50:30 pglA-pim1 Trace: TelephonyDriver::CSTASetAgentState:
Agent 2001 login failed - Create of Client Instance failed.netTargetID=5764
15:50:30 pglA-pim1 Trace: DeskLinkPeripheral::SetAlert -
(TelephonyDriver::CSTASetAgentState) Setting ERROR Alert #27 - 15:50:30
Create Instance
```

### [解决方案](#)

当IPV4和IPV6是启用的，此问题出现。为了解决此问题，请更新常见设备配置关闭IPV6和锁定电话到仅IPV4。

## [CAD登陆错误](#)

### [问题](#)

[10159]当您设法添加新代理人时，错误收到。在座席电话的一个扩展名由一个或更多设备共享。

**Note:** 这仅是为一个代理程序并且不是一个全系统的问题。

### [解决方案](#)

您需要出现在jgw日志的追踪。为了执行此在活动jgw，请发出此命令：

```
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
```

为了启用跟踪，请输入>>>trace \* /off。

凭跟踪，请进行cti管理器重新启动，在办公时间为了解决问题后。

## [CECTI错误10159这是共享线路](#)

### [问题](#)

一些代理程序最近收到了10159错误信息，当他们设法登陆到CTIOS工具套件。此错误可以在JTAPI GW日志找到。

**Note:** 这是与CUCM 8.5.1的ICM 8.5.2配置，并且代理程序使用扩展移动性(EM)。

### [解决方案](#)

在本例中的代理程序与IP电话一起使用了在IP Communicator的EM。如果代理程序不从IP Communicator适当地退出EM在结束它前也不正确地终止IP Communicator，EM扩展名在CUCM可以被滞留。结果，当代理程序登录与EM配置文件到IP电话，CUCM将报告它作为共享线路。

对于代理程序使用他们的在IP通信装置的EM配置文件，请完成这些步骤为了解决问题：

1. 删除然后再创他们的在CUCM的EM配置文件。
2. 登陆与在IP电话和测试CTIOS的被再创的EM配置文件。

**Note:** 在您关闭他们前，您将需要从在IP Communicator的EM退出。

## [Related Information](#)

- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)