

CTIOS代理SoftPhone登录失败

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题 1](#)

[解决方案 1](#)

[问题 2](#)

[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](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述一个原因为什么思科计算机电话集成对象服务器的(CTIOS)代理程序Softphone不能登录在Cisco IP Contact Center (IPCC)企业环境的服务器。

先决条件

要求

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)

使用的组件

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

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

问题 1

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

图1 – IPCC错误消息

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

此问题发生是由于配置问题。当您配置设备目标时，您能指定代表字符串设备在初始化时接收的配置参数。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 : 分机

/devtype和/dn是要求的参数。/ext可选。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登录失败发生。更正ciscophone拼写为了解决问题。

图3 –配置参数

问题 2

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

删除此注册表项为了解决问题：

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

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，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。此错误消息也接收：

```
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
```

解决方案

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

CAD洛金错误

问题

[10159]当您尝试添加新代理人时，错误接收。在座席电话的一分机由一个或更多设备共享。

注意：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日志的跟踪。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，请在办公时间之后进行cti管理器重新启动为了解决问题。

[CECTI错误10159这是共享线路](#)

[问题](#)

一些代理程序最近接收10159错误消息，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。

注意： 这是与CUCM 8.5.1的一ICM 8.5.2部署，并且代理程序使用Extension Mobility (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适当地注销EM在关闭它前也不正确地终止IP Communicator，EM分机在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电话和测验CTIOS的被再创的EM配置文件。

注意： 在您关闭他们前，您将需要从在IP Communicator的EM注销。

[相关信息](#)

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)