

排除JTAPI子系统启动问题故障

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[术语](#)

[Getting Started](#)

[Enable \(event\)追踪](#)

[JTAPI子系统是out of service](#)

[如何查找在跟踪文件的例外](#)

[MIVR-SS-TEL-4-ModuleRunTimeFailure或MIVR-GENERIC-4-EXCEPTION](#)

[MIVR-SS TEL-1-ModuleRunTimeFailure](#)

[MIVR-SS TEL-7-UNK](#)

[JTAPI子系统在partial service](#)

[搜索关键字](#)

[MIVR-SS TEL-3-UNABLE REGISTER CTIPORT](#)

[MIVR-SS TEL-2-SS PARTIAL SERVICE](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

Java Telephony API (JTAPI)子系统是Cisco用户响应应用(CRA)平台的一非常必备组件。JTAPI是与Cisco CallManager联络的组件，并且对电话呼叫控制负责。CRA平台主机电话应用程序，例如Cisco AutoAttendant、Cisco IP ICD和Cisco IP-IVR。本文不是特定的对任何这些应用程序;JTAPI子系统是由所有使用的一个基础组件。

在您开始故障排除流程前，请保证您使用的软件版本兼容。请参见您使用为了验证兼容性Cisco CallManager的版本的[Cisco CallManager版本附注](#)。

键入<http://servername/appadmin>，*servername*是服务器的名字安装CRA为了登陆到AppAdmin页，为了检查CRA的版本。当前版本位于在主菜单的右下角。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

本文假设，您已经尝试配置您的CRA服务器。CRA一个新安装没有任何配置信息的有所有子系统在OUT_OF_SERVICE状态。本文没有打算描述CRA平台的任何组件的安装或配置。

[Components Used](#)

本文档中的信息基于以下软件版本：

- Cisco CallManager 3.1(3a)spC
- 用户响应应用版本2.2(3a)

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.

[术语](#)

这些术语使用在本文中：

- JTAPI用户— 在AppAdmin页的JTAPI配置部分被定义的用户
- RM用户— 在AppAdmin页的资源管理器配置部分被定义的用户
- CTI端口— 在Cisco CallManager被创建的设备。CRA平台用于CTI端口为了排队呼叫和作用提示。一个CTI端口使用被联络到CRA服务器的每个呼叫人。
- CTI路由点— 在Cisco CallManager被创建的设备。一个CTI路由点为由CRA服务器使用的每个电话应用程序被创建。
- Cisco CallManager用户— 在Cisco CallManager被创建了的用户。
- AppAdmin页— 使用配置CRA服务器的网页：http://servername/appadmin。
- CRA服务器— 主机CRA应用程序的服务器。亦称CRA是Apps，eServices， workflow引擎。

[Getting Started](#)

为了排除此问题故障，您首先必须enable (event)在CRA服务器的一些跟踪。

[Enable \(event\)追踪](#)

完成这些步骤为了enable (event)追踪：

1. 从AppAdmin页，请选择**引擎>跟踪配置**。
2. 在调试和警报列下，请检查**SS_TEL**复选框。
3. 选择**更新**。为了查看跟踪文件，选择**跟踪文件**在页的左边连接，然后选择适当的跟踪文件。

[JTAPI子系统是out_of_service](#)

当您排除此问题故障时，您需要首先查找在跟踪文件的例外。有您能使用为了查找在跟踪文件的例外的一些个不同的关键字。搜索这些关键字。故障的多数常见原因是列出的。

[如何查找在跟踪文件的例外](#)

完成这些步骤为了查找在跟踪文件的例外：

1. 从引擎页，请终止并且启动应用引擎。
2. 打开最近跟踪文件。
3. 搜索在跟踪文件的这些关键字：[MIVR-SS_TEL-4-ModuleRunTimeFailure](#)或[MIVR-GENERIC-4-EXCEPTIONMIVR-SS_TEL-1-ModuleRunTimeFailureMIVR-SS_TEL-7-UNK](#)

[MIVR-SS-TEL-4-ModuleRunTimeFailure](#)或[MIVR-GENERIC-4-EXCEPTION](#)

搜索在跟踪文件的MIVR-SS_TEL-1-ModuleRunTimeFailure字符串。在线路尽头，产生异常理由。这些是多数常见原因。

[无法创建供应商--坏登录或密码](#)

原因

在JTAPI配置或密码输入的用户名是不正确的。

解决方法

验证用户名和密码是正确的。设法记录到Ccmuser页(在Cisco CallManager的<http://servername/ccmuser>)为了保证Cisco CallManager能正确地验证。

错误信息全文

```
%MIVR-SS_TEL-4-ModuleRunTimeFailure:Real-time
failure in JTAPI subsystem: Module=JTAPI
Subsystem,Failure Cause=7,Failure
Module=JTAPI_PROVIDER_INIT,
Exception=com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- bad login or password.
%MIVR-SS_TEL-7-
EXCEPTION:com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- bad login or password.
```

[无法创建供应商--被拒绝的连接](#)

原因

与Cisco CallManager的JTAPI连接由Cisco CallManager拒绝。

解决方法

- 确定您能顺利登陆到在Cisco CallManager的Ccmuser有JTAPI用户名和密码的。
- 验证CTI Manager服务在Cisco CallManager控制中心运行。

错误信息全文

```
%MIVR-SS_TEL-4-ModuleRunTimeFailure:Real-time
failure in JTAPI subsystem: Module=JTAPI Subsystem,
Failure Cause=7,Failure Module=JTAPI_PROVIDER_INIT,
Exception=com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl: Unable
to create provider -- Connection refused
```

```
%MIVR-SS_TEL-7-EXCEPTION:com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- Connection refused
```

[无法创建供应商--login=](#)

原因

什么都在JTAPI配置页没有被配置。

解决方法

配置在JTAPI配置页的一个JTAPI供应商在CRA服务器。

错误信息全文

```
%MIVR-SS_TEL-4-ModuleRunTimeFailure:Real-time
failure in JTAPI subsystem: Module=JTAPI Subsystem,
Failure Cause=7,Failure Module=JTAPI_PROVIDER_INIT,
Exception=com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- login=
%MIVR-SS_TEL-7-EXCEPTION:com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- login=
```

或

```
MIVR-GENERIC-4-EXCEPTION:com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider-- login=_1: login=_1
```

[无法创建供应商--主机名-](#)

原因

CRA引擎不能解析Cisco CallManager的主机名。

解决方法

验证DNS解析从CRA引擎正确地运作。设法使用IP地址而不是DNS名。

错误信息全文

```
%M%MIVR-SS_TEL-4-ModuleRunTimeFailure:Real-time
failure in JTAPI subsystem: Module=JTAPI Subsystem,
Failure Cause=7,Failure Module=JTAPI_PROVIDER_INIT,
Exception=com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- dgrant-mcs7835.cisco.com
%MIVR-SS_TEL-7-EXCEPTION:com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- dgrant-mcs7835.cisco.com
```

[无法创建供应商--被计时的操作](#)

原因

CRA引擎没有IP连通性用Cisco CallManager。

解决方法

检查为在CRA服务器的JTAPI供应商被配置的IP地址。检查在CRA服务器和Cisco CallManager的默认网关配置。确定有no ip routing问题。从CRA服务器连接Cisco CallManager为了测试连接。

错误信息全文

```
101: Mar 24 11:37:42.153 PST
%MIVR-SS_TEL-4-ModuleRunTimeFailure:Real-time
failure in JTAPI subsystem: Module=JTAPI Subsystem,
Failure Cause=7,Failure Module=JTAPI_PROVIDER_INIT,
Exception=com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- Operation timed out
102: Mar 24 11:37:42.168 PST %MIVR-SS_TEL-7-EXCEPTION:
com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- Operation timed out
```

[无法创建供应商--零位](#)

原因

没有被配置的JTAPI供应商IP地址或主机名，或者，当JTAPI Client不使用正确的版本。

解决方法

验证主机名或IP地址在JTAPI配置被配置。如果JTAPI版本是不正确的，从Cisco CallManager插件页请下载JTAPI Client并且在CRA服务器上安装它。

错误信息全文

```
%MIVR-SS_TEL-4-ModuleRunTimeFailure:Real-time
failure in JTAPI subsystem: Module=JTAPI Subsystem,
Failure Cause=7,Failure Module=JTAPI_PROVIDER_INIT,
Exception=com.cisco.jtapi.PlatformExceptionImpl:
Unable to create provider -- null
```

[MIVR-SS_TEL-1-ModuleRunTimeFailure](#)

搜索在跟踪文件的MIVR-SS_TEL-1-ModuleRunTimeFailure字符串。当JTAPI子系统无法初始化所有端口，此例外通常发生。

原因

CRA服务器能与Cisco CallManager联络，但是无法通过JTAPI初始化所有CTI端口或CTI路由点。如果CTI端口和CTI路由点没有与JTAPI用户，产生关联此错误出现。

解决方法

检查Cisco CallManager的JTAPI用户，并且验证在CRA服务器被配置的CTI端口和CTI路由点与用户产生关联。

错误信息全文

```
255: Mar 23 10:05:35.271 PST %MIVR-SS_TEL-1-ModuleRunTimeFailure:
Real-time failure in JTAPI subsystem: Module=JTAPI Subsystem,
```

Failure Cause=7,Failure Module=JTAPI_SS,Exception=null

[MIVR-SS TEL-7-UNK](#)

原因

此错误信息指示一个失败的编码安装。

解决方法

1. 检查注册在HKEY_LOCAL_MACHINE \\ Cisco Systems Inc. \ CRS \\ application.MIVR.properties.com.ci sco.dialog.codec = G711ULAW64K,G711ALAW64K
2. 如果它不在那里，则请添加编码G711正如在前一个示例。
3. 重新启动从**Start > Programs > Administrative Tools**的CRS节点管理器服务。

Note: 如果JTAPI子系统不进入服务，在这些步骤完成后，CRS需要被卸载和被重新安装。

错误信息全文

```
JTAPI-JTAPI-7-UNK:[XXX_1393]CiscoRegistrationExceptionImpl  
caught: At least one media capability must be specified
```

[JTAPI子系统在partial_service](#)

当您排除此问题故障时，您需要首先查找在跟踪文件的例外。有您能使用为了查找在跟踪文件的例外的一些个不同的关键字。搜索这些关键字。故障的多数常见原因是列出的。

搜索关键字

完成这些步骤为了搜索关键字：

1. 从引擎页，请终止并且启动应用引擎。
2. 打开最近跟踪文件。
3. 搜索在跟踪文件列出的关键字：[MIVR-SS TEL-3-UNABLE REGISTER CTI PORT MIVR-SS TEL-2-SS PARTIAL SERVICE](#)

[MIVR-SS TEL-3-UNABLE REGISTER CTI PORT](#)

原因

JTAPI子系统无法初始化一个或更多CTI端口或路由点。

解决方法

在跟踪的错误信息告诉您哪CTI端口或路由点无法初始化。验证此设备在Cisco CallManager配置里存在和与Cisco CallManager的JTAPI用户也产生关联。

错误信息全文

```
1683: Mar 24 11:27:51.716 PST  
%MIVR-SS_TEL-3-UNABLE_REGISTER_CTIPORT:
```

```
Unable to register CTI Port: CTI Port=4503,  
Exception=com.cisco.jtapi.InvalidArgumentExceptionImpl:  
Address 4503 is not in provider's domain.  
1684: Mar 24 11:27:51.716 PST %MIVR-SS_TEL-7-EXCEPTION:  
com.cisco.jtapi.InvalidArgumentExceptionImpl:  
Address 4503 is not in provider's domain.
```

MIVR-SS_TEL-2-SS_PARTIAL_SERVICE

原因

当有CTI端口时的一个问题此问题能出现。

解决方法

Unassociate和重新关联从JTAPI用户的所有设备。然后，请重新启动CRS引擎和Cisco CallManager服务器。

错误信息全文

```
%MIVR-SS_TEL-2-SS_PARTIAL_SERVICE:JTAPI subsystem in partial service:  
Failure reason=A number of route points are OOS - TR[num=8490], TR[num=8550],TR[num=8566]
```

Related Information

- [诊断和更正Cisco CRA问题](#)
- [Cisco Unified Contact Center Express配置指南](#)
- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)