

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[背景信息](#)

[Error:失败的座席状态登录请求：无法登录座席](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[错误6，当登录Extension Mobility时](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Error:因为电话是IPv6-enabled，您不能登陆](#)

[问题](#)

[解决方案 1](#)

[解决方案 2](#)

[UDP配置文件和IPC](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述有启用的Extension Mobility选项的代理程序为什么能顺利登录到支持Extension Mobility，但是的IP电话不能登录到Cisco代理桌面(CAD)，当在Cisco IP Contact Center (IPCC) Express版本环境时使用同一个用户ID和密码。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco 用户响应 解决方案
- Cisco Unified Contact Center Express

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco CallManager版本3.x和以后
- Cisco Unified Communications管理器8.x
- CRS版本3.x和以上
- Cisco Unified Contact Center Express 8.0

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](#)。

[背景信息](#)

IP交互式呼叫分配(ICD)子系统提供资源分配和队列给呼叫中心。您必须设置IP ICD子系统。

为了进行配置过程，请连接到Cisco用户响应应用(CRA)管理网站并且完成这些任务：

- **配置Cisco CallManager的用户**？您必须为是在Cisco IP ICD系统的代理程序的用户分配ICD分机和创建资源管理器的(RM) Cisco CallManager用户ICD子系统。
- **设置RM JTAPI提供程序**？Cisco IP ICD系统的RM使用Cisco CallManager用户呼叫JTAPI提供程序。此供应商监控代理程序电话、控制座席状态和路由和队列呼叫。
- **提供资源组**？资源组是Control Service Queue (CSQ)使用处理流入Cisco IP ICD呼叫代理程序的集。您必须指定资源组使用资源基于组的CSQ。
- **提供资源**？应答呼叫亦称的代理程序是资源。在您创建资源组后，您必须分配代理程序(资源)到该组。

[Error:失败的座席状态登录请求：无法登录座席](#)

[问题](#)

与Cisco Agent Desktop一道使用Extension Mobility在思科ICD系统的代理程序能登录到Extension Mobility，但是登录为Cisco Agent Desktop失效。这是在agent.dbg日志显示的错误消息：

注意：此错误消息显示两条线路由于空间限制。

[解决方案](#)

此问题是配置问题。有检测的错误的两种类型。

- 当您检查对应的agent.dbg日志时，这些错误识别：15:24:47 10/29/2003 DEBUG10 PhoneDev PD2864 -----BeginCONTROL_FAILURE_CONF-----15:24:47 10/29/2003 MAJOR PhoneDev PD2918 OnControlFailureConf:InvokeID is 115:24:47 10/29/2003 MAJOR PhoneDev PD2919 OnControlFailureConf:FailureCode=<270>**CF_JTAPI_CCM_PROBLEM**.15:24:47 10/29/2003 MAJOR PhoneDev PD2922 OnControlFailureConf:PeripheralErrorCode=<0>.15:24:47 10/29/2003 DEBUG10 PhoneDev PD2960 -----END CONTROL_FAILURE_CONF**注意：粗体的CF_JTAPI_CCM_PROBLEM**陈述电话在这种情况下没有关联与RM用户。
- 当您检查对应的MIVR日志时，这些错误出现：410: Oct 29 16:59:58.921 EST %MIVR-SS_RM-3-RIMGR_METHOD_INVOC_ERROR:RIMgr has had a problem invoking a method: **Module=RM** component,The name of the method that invoked another method=initAddr,The name of the method

invoked=getAddress,The error message resulting from a method invocation=throws exception com.cisco.jtapi. InvalidArgumentExceptionImpl: **Address 7607 is not in provider's domain.**
411: Oct 29 16:59:58.921 EST %MIVR-SS_RM-3-LOGIN_FAILED:Login of resource failed: Module=RM component,The description of a message sent from/to the RM=class com.cisco.wf.subsystems.rmcm.msgs.CTIOpenReqMsg Rsrc: Req.ID:3,A specific description for a trace=problems in JTAPI or CM <...>422: Oct 29 16:59:59.500 EST %MIVR-SS_RM-3-RIMGR_METHOD_INVOC_ERROR:RIMgr has had a problem invoking a method: **Module=RM** component,The name of the method that invoked another method=initAddr,The name of the method invoked=getAddress,The error message resulting from a method invocation=throws exception com.cisco.jtapi. InvalidArgumentExceptionImpl: **Address 7607 is not in provider's domain.**
423: Oct 29 16:59:59.500 EST %MIVR-SS_RM-3-LOGIN_FAILED:Login of resource failed: Module=RM component,The description of a message sent from/to the RM=CTISetAgentStateReqMsg (Rsrc:5103 InvokeID:1 State:LOGIN Forced:False),A specific description for a trace=problems in JTAPI or CM
注意：Module=RM，与粗体的地址7607一起不在运营商域，显示ICD分机(7607)在这种情况下没有关联与RM用户。

凭这些检测，看起来问题由由IP电话没有关联与RM用户的用户的一个登录尝试造成。在这种情况下，Extension Mobility设备配置文件关联与RM用户，但是用于Extension Mobility登录的IP电话没有关联与RM用户。为了使ICD工作在Extension Mobility设置，必须关联与两座席分机移动性设备配置文件，并且代理程序能使用的任何IP电话。一旦IP电话和Extension Mobility设备配置文件关联与RM用户，代理程序能顺利登录到Cisco Agent Desktop。

错误6，当登录Extension Mobility时

问题

当他们登陆对Extension Mobility时，IPCC用户收到“错误6”错误消息。

解决方案

这是轻量级目录访问协议(LDAP)问题。为了解决此问题，请再创DC目录的用户。

Error:因为电话是IPv6-enabled，您不能登陆

问题

当您使用Extension Mobility登陆到CAD软件时，您收到此错误消息：

IPv6-enabledIPv6-enabledCAD

此问题在Cisco Bug ID [CSCti18636](#)描述。

完成这些解决方案之一作为应急方案：

解决方案 1

完成这些步骤：

1. 访问CallManager最终用户配置页。
2. 在受控的设备下，请连结IP电话的MAC地址与最终用户。
3. 添加用户到标准CTI启用的用户组，然后添加在rmcm用户的电话。

解决方案 2

完成这些步骤：

1. 选择CUCM Administration > Device > Phone，并且点击问题出现的IP电话。
2. 选择 Device > Device Settings > Common Device Configuration。
3. 在通用设备配置下，将 IP 寻址模式更改为“仅 IPv4”。
4. 从CUCM Phone Configuration页，重置IP电话。
5. 重置 TFTP 和 CTIManager 服务。

UDP配置文件和IPC

问题

在您登陆对CAD后，并且Cisco IP Communicator电话和您点击就绪在CAD，您收到此错误消息：
。如果然后重新启动Cisco IP Communicator，您收到此错误消息：。如果点击就绪，工作。

这些日志显示JTAPI应用程序(例如Unified Contact Center Express或企业)无法控制View (物理设备，在通过Extension Mobility后登陆)：

- Callmanager跟踪
- 从CallManager RTMT的CTI跟踪
- 从UCCx的JTAPI日志

一个相似的错误在JTAPI或JGW日志遇到：

```
410: Oct 29 16:59:58.921 EST %MIVR-SS_RM-3-RIMGR_METHOD_INVOC_ERROR:RIMGr has had a problem
invoking a method: Module=RM component,The name of the method that invoked another
method=initAddr,The name of the method invoked=getAddress,The error message resulting from a
method invocation=throws exception com.cisco.jtapi. InvalidArgumentExceptionImpl: Address 7607
is not in provider's domain. 411: Oct 29 16:59:58.921 EST %MIVR-SS_RM-3-LOGIN_FAILED:Login of
resource failed: Module=RM component,The description of a message sent from/to the RM=class
com.cisco.wf.subsystems.rmcm.msgs.CTIOpenReqMsg Rsrc: Req.ID:3,A specific description for a
trace=problems in JTAPI or CM <...>422: Oct 29 16:59:59.500 EST %MIVR-SS_RM-3-
RIMGR_METHOD_INVOC_ERROR:RIMGr has had a problem invoking a method: Module=RM component,The name
of the method that invoked another method=initAddr,The name of the method invoked=getAddress,The
error message resulting from a method invocation=throws exception com.cisco.jtapi.
InvalidArgumentExceptionImpl: Address 7607 is not in provider's domain. 423: Oct 29 16:59:59.500
EST %MIVR-SS_RM-3-LOGIN_FAILED:Login of resource failed: Module=RM component,The description of
a message sent from/to the RM=CTISetAgentStateReqMsg (Rsrc:5103 InvokeID:1 State:LOGIN
Forced:False),A specific description for a trace=problems in JTAPI or CM
```

解决方案

因为Extension Mobility用户数据报协议(UDP)无法由JTAPI应用程序，控制问题出现。

此问题在JTAPI应用程序关联对在Cisco Unified Communications Manager的Extension Mobility配置文件的环境能出现。

完成这些步骤之一为了解决问题：

- 重新启动应用程序。
- 终止在所有节点的思科CtiManager服务，然后开始在所有节点的思科CtiManager服务。

注意：此问题在Cisco Bug ID [CSCty22899](#) (仅限注册用户)和[CSCts56726](#) (仅限注册用户)描述。

相关信息

- [Cisco用户答复应用程序管理员指南](#)
- [安装和配置Extension Mobility 使用 : Extended Services 2.2;CRA2.2或CRS3.0 \(2 \) 和 CallManager3.2](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)