

# 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[Error:无法登录座席](#)

[解决方案](#)

[不能记录资源到与正确凭证的CSQ](#)

[解决方案](#)

[Error:请求登录被计时的Cisco Unified CCX应用服务器](#)

[解决方案](#)

[Error:CAD 8.0代理程序不能登录到UCCX 8.x](#)

[解决方案](#)

[CDAUI2082错误](#)

[解决方案](#)

[解决方案 2](#)

[代理程序运行时错误](#)

[解决方案](#)

[Error:失败连接到LDAP](#)

[解决方案](#)

[无法登陆到CAD](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文描述原因为什么代理程序不能登录到在Cisco IP Contact Center (IPCC) Express环境的Cisco Agent Desktop。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express 版
- Cisco Desktop 产品套件

### 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
- Cisco IPCC Express版4.x/7.x/8.x
- Cisco Desktop 产品套件

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](#)。

## Error:无法登录座席

在您添加一新代理人后，新代理人不能登陆到Cisco Agent Desktop。将显示以下错误消息：



在对应的agent.log文件中，此消息出现：

另一症状是对应的MIVR日志包含此消息：

```
%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=shutdownAddr,The name of the method invoked=getAddress,The error message resulting from a method invocation=throws exception com.cisco.jtapi.InvalidArgumentExceptionImpl: Address 7149 is not in provider's domain.
```

此问题另一可能的症状是，当代理程序设法登录时，此错误消息接收：

```
%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=shutdownAddr,The name of the method
```

invoked=getAddress,The error message resulting from a method invocation=throws exception com.cisco.jtapi.InvalidArgumentExceptionImpl: Address 7149 is not in provider's domain.

**注意：**日期和时间从跟踪文件剥离。

## 解决方案

这是错误消息指向设备关联问题的配置问题。思科IP交互式呼叫分配(ICD)资源管理器(RM)在Cisco CallManager使用一个JTAPI用户配置的监控代理程序电话、控制介质状态和路由和队列呼叫。您必须创建资源管理器子系统的Cisco CallManager用户。您能使用所有名称。然而，如果命名用户RMUser，记住是有意义的和容易的。

在这种情况下，在麻烦的座席电话设备没有关联与RMUser。完成这些步骤：

**注意：**如果错误生成用座席电话设备关联与RMUser，取消关联和重新关联设备以RMUser解决问题。并且，请勿确保代理程序Dns共享，并且那所有Dns设置，以便麦斯呼叫= 2和忙时触发器= 1。

1. 对Cisco CallManager管理的连接。
2. 选择 **User > Global Directory**。
3. 在基本搜索屏幕中，请键入在用户搜索空方框的RMUser。
4. 单击搜索。
5. 点击在Find及List Users窗口的用户ID RMUser。
6. 点击**Associate Devices**。
7. 检查用在设备关联窗口的座席电话设备关联的复选框。
8. 请勿点击主分机按钮。
9. 点击**选择的更新**。

**注意：**如果此解决方案不解决问题，请重新启动CtiManager服务为了解决问题。并且，检查座席电话是否关联与CallManager的资源联络管理器软件(RMCM)用户。否则，请连结座席电话与RMCM用户。

## 不能记录资源到与正确凭证的CSQ

当一新的IP Phone Agent (IPPA)时设法登陆，此错误接收：您输入的座席 ID 或密码无效。

## 解决方案

此问题可以通过重新启动**桌面同步服务**修复。

## Error:请求登录被计时的Cisco Unified CCX应用服务器

使用Cisco Unified Contact Center Express 7.x/8.x，代理程序不能登录到Cisco Agent Desktop。当登录Cisco Agent Desktop时，此错误消息接收：Cisco Unified CCX。

## 解决方案

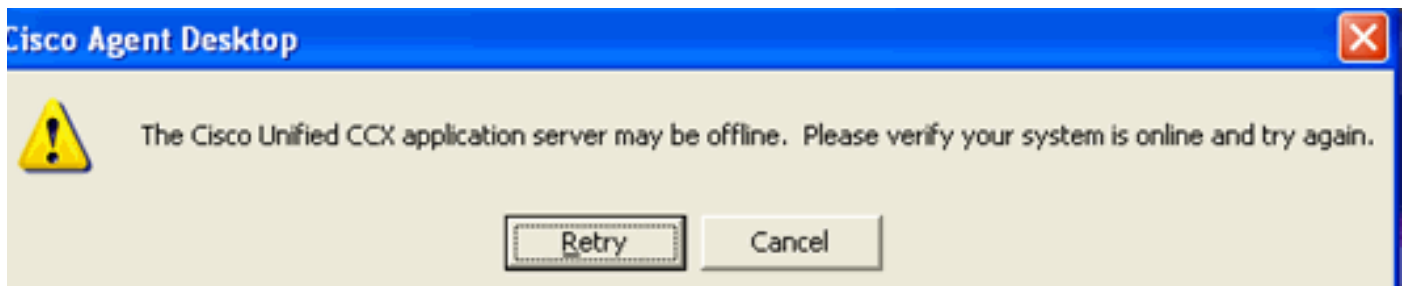
此问题能出现，如果其中任一个Cisco CallManager用户被关闭的归结于断电，在DB复制是残破的在集群情况下的所有CallManager服务器之间。这能反过来造成SOAP请求答复的延迟从Cisco CallManager。保证您有一个好电源备份，因为断电通常引起DB复制问题，导致其他问题。并且，请确保选项从活动目录验证被不选定。

当LDAP认证延迟时，此问题能也出现。作为应急方案，请打开在CRS服务器的Appadmin并且去系统>统一CM Configuration> AXL服务提供商配置。然后，请更改Cisco Unified Communications Manager (CUCM)服务器的定货发送AXL请求对一个不同的服务器。欲知更多信息，参考Cisco Bug ID [CSCth74824](#) (仅限注册用户)。

## [Error:CAD 8.0代理程序不能登录到UCCX 8.x](#)

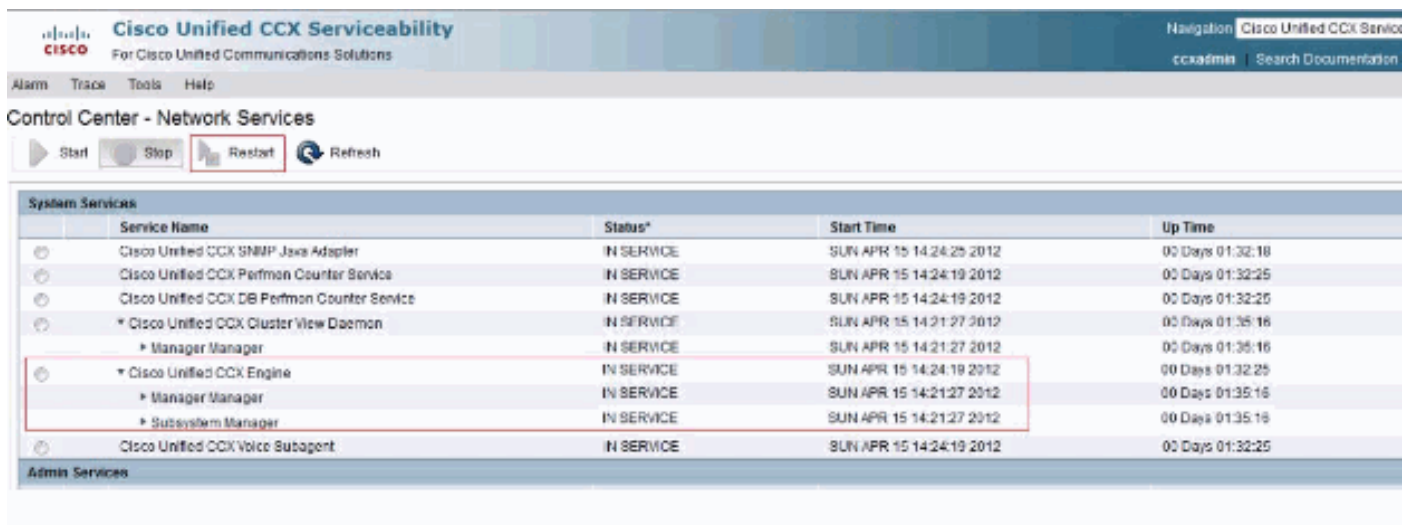
代理程序能登录到在UCCX 8.0的一个新系统。如果代理程序因故注销，则代理程序不能记录上一步到UCCX系统。这影响有用其他电话设备共享的非ACD分机仪的那些代理程序电话。

一些代理程序不能从另一个代理程序能顺利地登录的同样PC登录。洛金失效与此错误消息：Cisco Unified CCX



## [解决方案](#)

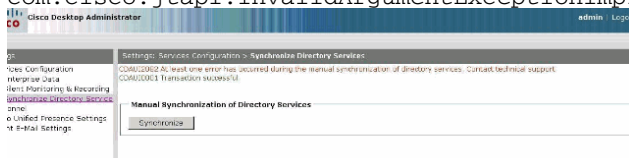
重新启动CCX引擎为了记录上一步。



## [CDAUI2082错误](#)

您不能登陆到Cisco Agent Desktop。当尝试手工同步目录服务时，此错误接收：

```
%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=shutdownAddr,The name of the method invoked=getAddress,The error message resulting from a method invocation=throws exception com.cisco.jtapi.InvalidArgumentExceptionImpl: Address 7149 is not in provider's domain.
```



## 解决方案

此问题出现，当用户ID通过CUCM时更新或者或活动目录，当代理程序也许有忘记了对已登录在Cisco Agent Desktop外面。在这种情况下，CRS引擎拿着在内存的更新并且导致同步问题。为了解决此问题，请在他们以后删除保证非激活的代理程序记录了在Cisco Agent Desktop外面。然后，请重新启动桌面同步服务。

**注意：**这在Cisco Bug ID [CSCtg58421](#) ([仅限注册用户](#))描述。

## 解决方案 2

要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 运行此命令Cisco Unified Contact Center Express CLI：`%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=shutdownAddr,The name of the method invoked=getAddress,The error message resulting from a method invocation=throws exception com.cisco.jtapi.InvalidArgumentExceptionImpl: Address 7149 is not in provider's domain.`
2. 重新启动思科桌面呼叫/聊天服务。

## 代理程序运行时错误

Cisco Agent Desktop登录失效与代理程序运行时错误。

## 解决方案

要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 打开Internet Explorer浏览器，点击工具并且选择互联网选项。
2. 单击 **Advanced** 选项卡。
3. 检查禁用脚本调试(Internet Explorer)并且禁用脚本调试(其他)复选框。现在代理程序应该能登录到Cisco Agent Desktop，不用任何错误。

## Error:失败连接到LDAP

Cisco Agent Desktop登录失效与此错误消息：

```
%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=shutdownAddr,The name of the method invoked=getAddress,The error message resulting from a method invocation=throws exception com.cisco.jtapi.InvalidArgumentExceptionImpl: Address 7149 is not in provider's domain.
```

日志显示超时错误，并且此错误也出现：`APPNAME--CTI RPCisco UCCX。`

## 解决方案

如果在LDAP服务器的默认网关错误，被输入此问题能出现。为了解决问题，请在LDAP服务器配置里请使用正确默认网关。

## 无法登陆到CAD

用户不能登录到CAD。会收到以下错误消息：`RIMGR_METHOD_INVOC_ERROR:RIMgr has had a problem invoking a method: Module=RM component,The name of the method that invoked another method=shutdownAddr,The name of the method`

invoked=getAddress,The error message resulting from a method invocation=throws exception com.cisco.jtapi.InvalidArgumentExceptionImpl: **Address 7149 is not in provider's domain.**

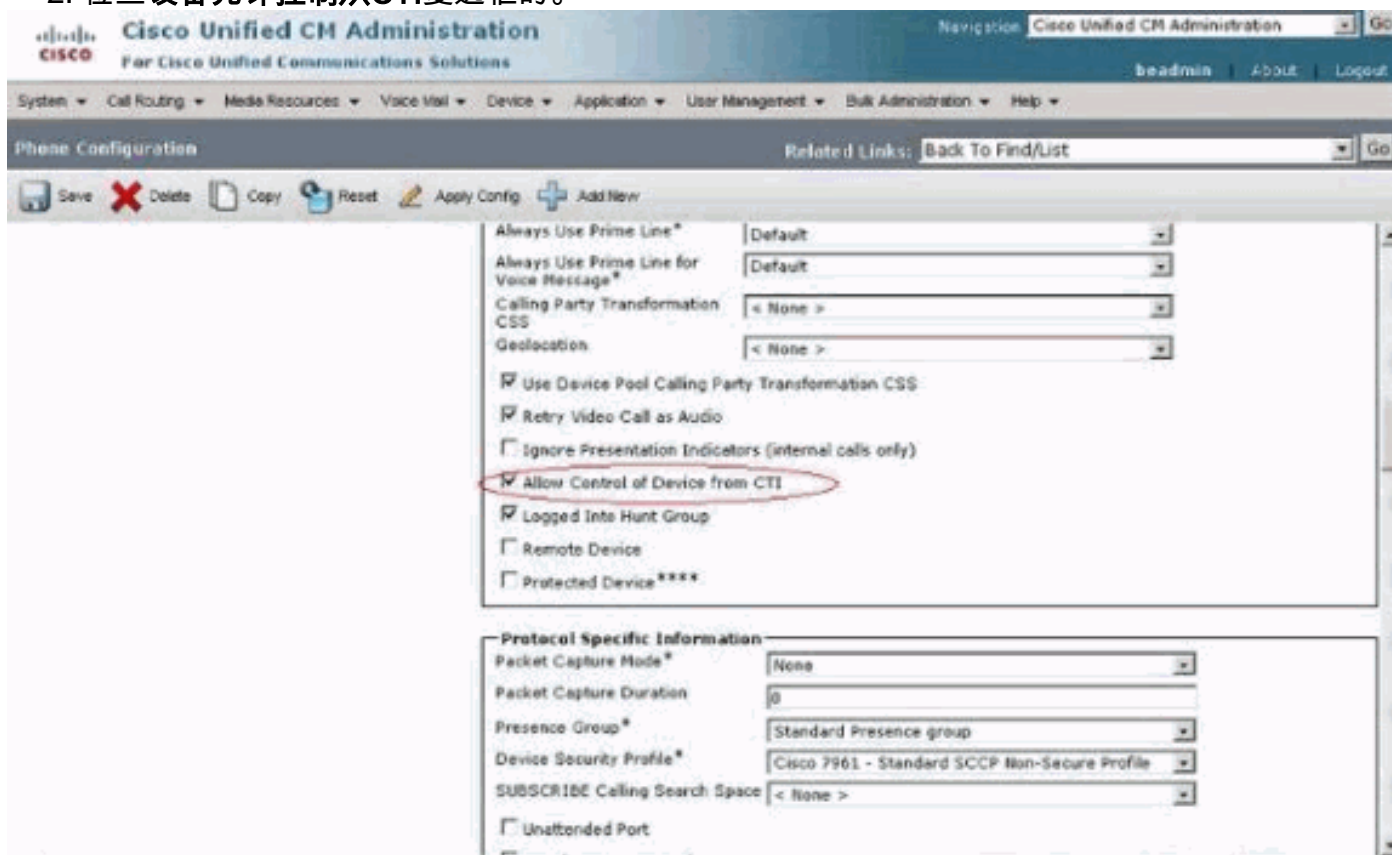
## 解决方案

为了解决此问题，日志需要收集。

%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=shutdownAddr,The name of the method invoked=getAddress,The error message resulting from a method invocation=throws exception com.cisco.jtapi.InvalidArgumentExceptionImpl: **Address 7149 is not in provider's domain.**

如果IP电话没有被检查的允许CTI控制设备这能发生。为了解决此问题，请关联Jtapi\_rmcm用户对电话mac并且完成这些步骤：

1. 导航对在Cisco Unified CM管理页面的Device > Phone菜单。
2. 检查设备允许控制从CTI复选框的。



## 相关信息

- [UCCX : 无法Cisco Agent Desktop的错误“下载文件”](#)
- [代理无法登录 Cisco Agent Desktop](#)
- [Cisco Agent Desktop - 许可文件损坏](#)
- [Cisco IPCC Express不能登录到Agent Desktop](#)
- [使用 Novell 客户端，无法登录到 Cisco Agent Desktop](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)