

# 当配置CRS时的"Error While Handling The Input Request"错误消息

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题：无法登录到 CTI Manager 服务器！请咨询您的管理员](#)

[核对清单](#)

[解决方案](#)

[收集 Cisco Agent Desktop 日志](#)

[编辑 DSBrowser.exe](#)

[问题：由于外围设备离线，登录尝试失败](#)

[解决方案](#)

[问题：读取文件 \\server\DESKTOP\\_CFG\config\lag\\_default\DataFields.ini 时发生错误](#)

[解决方案](#)

[问题：未找到您输入的 ID](#)

[解决方案](#)

[Error:座席分机以外的资源暂停服务](#)

[解决方案](#)

[Error:代理未指定工作组](#)

[解决方案](#)

[Error:因为电话已启用 JAL，您不能登录](#)

[解决方案](#)

[Error:密码无效](#)

[解决方案](#)

[Error:由于您的电话启用 ipv6，您无法登录](#)

[解决方案](#)

[问题：在 CAD 登录时出现令人误解的 IPv6 错误消息](#)

[解决方案](#)

[与Extension Mobility 相关的错误消息](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

当 Cisco 交互式呼叫分配 (ICD) 代理尝试登录到 Cisco Agent Desktop 时，登录会失败，并在 Cisco Computer Telephony Integration (CTI) 环境中显示错误消息。本文档讨论各种错误消息、可

能的原因和推荐的操作。

在继续之前，请验证以下各项：

1. 代理程序的用户 ID 和口令区分大小写，因此请确保正确地输入这些项目。
2. 已选中 User Information 页上 **User > Global Directory** 下面的 **Enable CTI Application Use** 复选框。
3. CTI Manager 服务在 CTI 服务器上运行。
4. 在 Serviceability Utility 中启用了 CRS 引擎。

## [先决条件](#)

### [要求](#)

必须已为 ICD 以及 Cisco CallManager 安装和配置 Cisco Customer Response Solution (CRS) 服务器。

### [使用的组件](#)

本文档中的信息基于 CRS 版本 3.0.2 和 Cisco Unified Contact Center Express 7.x/8.x。

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：无法登录到 CTI Manager 服务器！请咨询您的管理员](#)

当代理无法登录到 Cisco Agent Desktop 中时，会收到以下错误消息：

```
Failed to login into CTI Manager Server! Please talk to your administrator.
```

### [核对清单](#)

它影响所有用户还是影响单个用户？如果它影响所有用户，请继续参阅下面的[编辑 DSBrowser.exe](#) 部分。

如果此问题影响单个用户，请检查该用户是否能够通过主机名对 CTI Manager 服务器执行 ping 操作。如果不能，则问题的原因可能是 DNS 错误。编辑 Hosts 文件以添加 CTI Manager 的主机名和 IP 地址，从而将问题解决。

## [解决方案](#)

下面各节详细介绍此问题的解决方法。

### [收集 Cisco Agent Desktop 日志](#)

完成以下步骤以启用调试跟踪：

1. 将文件 `c:\Program Files\Cisco\Desktop\config\fastcalllocal.ini` 中的跟踪级别设置为 **204**。
2. 将跟踪大小设置为 **30000000** ( 默认值为 300000 )。 [Program Log]

```
Path=..\log\agent.log
Size=300000
[Debug Log]
Path=..\log\agent.dbg
Size=300000000
```

Level=204当 Agent Desktop 重新登录时，更改生效。跟踪文件位于 `c:\Program Files\Cisco\Desktop\log` 文件夹中。如果超过了最大文件大小，则旧日志文件被复制到 `c:\Program Files\Cisco\Desktop\log\old\` 文件夹中。

3. 打开代理日志文件并滚动到页面底部。您可以看到 CTI Manager 的 IP 地址而不是主机名。如果看到 CTI Manager 的主机名，请完成其余步骤以将其改为 IP 地址。下面是一个示例日志文件：  
074906 02/24/2003 MAJOR FCCTI\_1000 splkJtapiServerstartServerSession  
jtapi provider login return false 074906 02/24/2003 MAJOR FCCTI\_1000  
Error Return (2!error in invoking Java Method) startServerSession  
074906 02/24/2003 MAJOR PhoneDev PD2377 CTIServerLogin Failed  
to establish connection to CTI Manager Host A (**CS-PUB**) 074906 02/24/2003 MAJOR FCCTI\_1000  
splkJtapiServerstartServerSession jtapi provider login return false 074906 02/24/2003 MAJOR  
FCCTI\_1000 Error Return (2!error in invoking Java Method) startServerSession 074906  
02/24/2003 MAJOR PhoneDev PD2384 CTIServerLogin Failed to establish connection to CTI  
Manager Host B (**CS-SUB**) 074906 02/24/2003 INFO PhoneDev PD1787 PhoneDevShutDown CTI  
Shutdown 075206 02/24/2003 INFO FastCall FC0376 Releasing license... 075206 02/24/2003 INFO  
FastCall FC0405 FastCall Shutting Down 075206 02/24/2003 INFO PhoneDev PD1787  
PhoneDevShutDown CTI Shutdown

## [编辑 DSBrowser.exe](#)

完整以下步骤以在 CTI Manager 服务器上编辑 DSBrowser.exe：

1. 选择 **开始 > 运行 > cmd**。
2. 键入命令 `c:\program files\cisco\desktop_config\util\dsbrowser /editable`。
3. 输入目录服务器的口令，然后单击 **OK**。
4. 选择 **Server Data > (服务器名) - LCC > App Data > CTI Manager List**。
5. 根据所具有的 CTI Manager 的数量，请对所有 CTI Manager 执行相同操作。在右侧双击每个 CTI Manager，如果 CTI Manager 已设置为主机名，则配置 IP 地址，然后单击 **OK**。

如果完成此更改后仍然收到相同错误，请捕获代理 **debug** 日志并将它们提供给 [Cisco 技术支持](#)。

## [问题：由于外围设备离线，登录尝试失败](#)

代理无法登录到 Cisco Agent Desktop 中，并收到以下错误消息：

```
Login attempt failed due to Peripheral Offline
```

当 Resource Manager-Contact Manager (RMCM) 子系统因 RM JTAPI 用户登录名/口令无效而无法启动时，可能出现此错误。换言之，此错误的原因可能是 RM JTAPI 用户与 JTAPI 用户的口令不匹配。

## [解决方案](#)

为了解决此问题，请同步 JTAPI 用户和 RM JTAPI 用户的口令，然后重新启动 CTI Manager 服务。

。

**注意：** 确保已将 RM JTAPI 用户的口令设置为 **never expire**。如果口令已过期，就可能导致口令不匹配，进而导致此错误发生。

## 问题：读取文件

### \\server\DESKTOP\_CFG\config\ag\_default\DataFields.ini 时发生错误

当代理登录到 Cisco Agent Desktop 中时，该代理会收到 Error Reading File\\server\DESKTOP\_CFG\config\ag\_default\DataFields.ini error message 错误消息。

可能的原因如下：

- Cisco Agent Desktop (CAD) 用户无法对 *DESKTOP\_CFG* 配置文件进行读/写访问。
- 与 Cisco Customer Response Applications (CRA) 服务器的 IP 连接丢失。

## 解决方案

要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 确保已为 *DESKTOP\_CFG* 配置文件正确建立共享位置和读/写文件访问权限。如果已正确打开共享，请从客户端 PC 检查是否可在 Customer Response Solutions (CRS) 服务器上的 *Desktop\_cfg\Desktop\License* 文件夹中创建文件（具有读/写访问权限）。有关详细信息，请参阅[针对 IPCC Express 自动进行 Cisco Agent Desktop 中的 DESKTOP\\_CFG 共享驱动器映射](#)。
2. 确保已建立与 CRA 服务器的 IP 连接。

## 问题：未找到您输入的 ID

代理在尝试登录 Cisco Agent Desktop 过程中会收到此错误消息，RMCM 子系统会在初始化时受阻：

The ID you entered was not found

或者

Specified ID is invalid

此问题也会记录在 Cisco Bug ID [CSCsv98008](#) 中（仅限[注册](#)用户）。

## 解决方案

要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 确保键入正确的用户 ID。用户 ID 区分大小写。
2. 检查使用的 Cisco CallManager 口令是否正确。
3. 确保将 RM JTAPI 用户 ID 配置为 Standard CTI Enabled 用户组的成员。
4. 如果问题仍然没有解决，请尝试停止后重新启动 Cisco Desktop Sync Server 服务。

**注意：** 如果代理登录后收到以下错误消息：You cannot change to Ready state while the phone is out of service.Other agent states are available，或者该代理被多次注销，请重新启动 CTI Manager 服务以解决此问题。

**注意：**如果代理无法登录，并且 MIVR 日志将 db\_cra 标记为可疑，则此问题的原因是数据库已损坏。在这种情况下，您需要重新安装 CRS 以取代无法启动的已损坏数据库。

## Error:座席分机以外的资源暂停服务

Cisco Agent Desktop 登录成功并专为 *ready*，但随后出现以下消息：resources off the agent ext is out of service。当单击 OK 时，它变为 *not ready*，然后转至电话。听到播号音后挂断，这会使 Cisco Agent Desktop 正常工作。

### 解决方案

当您尝试将 IPCC Express 与 Cisco CallManager Express 进行链接时，会发生此问题。

产生此问题的原因是，传入请求在默认情况下将被阻止。

在 Cisco CallManager Express 中输入这些命令以解决此问题。

通过这些命令，路由器可从内部监控器和 SIP 中继接收传入存在状态请求（SUBSCRIBE 消息）。它不影响传出存在状态请求。

1. Router(config)# sip-ua
2. Router(config-sip-ua)# presence enable

## Error:代理未指定工作组

当您尝试从电话来登录代理时，会收到此错误消息：

```
Agent has no workgroup specified.
```

### 解决方案

重新启动 CRS 节点管理器以解决问题。

## Error:因为电话已启用 JAL，您不能登录

将 Cisco Unified Communications Manager 从 6.x 升级到 7.x 后，将无法登录 Cisco Agent Desktop。会收到以下错误消息：

```
You cannot login because the phone is JAL-enabled.  
JAL-enabled phones are not compatible with CAD.
```

### 解决方案

CCX 7.0 SR4 发行版本注释中将此问题描述为 CUCM 7.1.3 的预期行为，分为两种情况。

“如果通过 Unified CCM 7.1(3) 在座席电话上启用了 JAL 或 DTAL，则代理将无法登录；如果通过 Unified CM 7.1(3) 或更高版本在座席电话上启用了 JAL（跨线路加入）或 DTAL（跨线路直接转接），则代理无法登录到 CAD/CAD-BE/IPPA 服务。”

其根本原因是 UCCX 7 当前不支持 JAL 电话。您需要关闭 Cisco Unified Communication Manager 中的 JAL 参数，才能使代理重新正常工作。完成这些步骤：

1. 通过从 Cisco Unified Communications Manager Administration 页上选择 **Device > Phone**，可导航到 Phone Configuration 窗口。
2. 对于 Join Across Lines 选项（也在该窗口的 Device Information 部分中），请选择 **Off**。

## Error:密码无效

在尝试登录到 Cisco Agent Desktop 时，将收到以下错误消息：

### 解决方案

此错误的原因可能是 SQL 代理服务已关闭。为重新启动该服务，请完成以下步骤：

1. 转到**开始 > 运行**，然后键入 **Services.msc**。
2. 单击 **Ok**。
3. 在 **Services** 窗口中，找到 **SQL Server Agent service**。
4. 确保 SQL Server 代理服务的 Status 列的值为 **Running**。如果它没有运行，应将其启动。

## Error:由于您的电话启用 ipv6，您无法登录

Cisco Agent Desktop 登录失败并显示 You cannot log in because your phone is ipv6 enabled 或 Unsupported IP Addressing Mode 错误消息。

### 解决方案

从 Cisco Unified Communications Manager 的 Administration 页面，转至 **Device > Device Settings > Common Device Config**，点按 **Find**，然后点击电话所属的配置文件。之后，将 IP 寻址模式从 IPv4 和 IPv6 更改为仅 IPv4。

有关更多信息，请参阅 [CSCtz07348](#)（[仅限注册用户](#)）。

## 问题：在 CAD 登录时出现令人误解的 IPv6 错误消息

尝试登录到 CAD 的坐席收到以下错误：CAD cannot login user due that IPV6 is not supported on Cisco Agent Desktop。

**注意：**在进行全新安装或 W1 升级后登录 CAD，即会发生这种情况。

### 解决方案

此问题的解决方法是**重新启动 UCCX 引擎**。这记录在思科漏洞 ID [CSCtk00173](#) 中（[仅限注册用户](#)）。

此解决方法相当于将电话重新关联到 RmCm 用户。为此，您需要确保完成以下操作：

1. 访问 CUCM 最终用户配置页面。
2. 确保在受控设备下，IP 电话的 **MAC 地址**与**最终用户**关联。

3. 确保将最终用户添加到支持标准 CTI 的用户组，并将电话添加到 rmcm 用户。  
完成这些步骤以解决问题：

1. 选择 CUCM Administration > Device > Phone，然后点击出现问题的 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. 在 CUCM 电话配置页面，重置 IP 电话。
5. 重置 TFTP 和 CTIManager 服务。

## 与Extension Mobility 相关的错误消息

使用 CUCM 8.6 和 UCCX 8.5 时，某个座席从 Extension Mobility 注销并在稍后重新登录，当该座席尝试登录到 Cisco Agent Desktop 时登录失败，并显示以下其中一条错误：

```
An extension on the agent phone is shared with one or more other devices.  
This configuration is not supported.
```

或者

```
Login failed due to a configuration error with your phone and JTAPI or Unified CM.  
Contact your administrator.
```

如果 CAD 座席在用户设备配置文件中包含已启用“自动呼叫记录”选项的号码簿号码时使用 Extension Mobility，则会出现此问题。

## 解决方案

作为解决方法，请在登录到 Extension Mobility 之后重置电话设备。若要进行修复，请参阅思科漏洞 ID [CSCty63105](#) ( [仅限注册用户](#) )。

## 相关信息

- [登录到Agent Desktop 失败-设备关联问题](#)
- [使用 Novell 客户端，无法登录到 Cisco Agent Desktop](#)
- [Cisco IPCC Express不能登录到Agent Desktop](#)
- [Cisco Agent Desktop - 许可文件损坏](#)
- [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](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)