

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

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[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](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

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。

Prerequisites

Requirements

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

Components Used

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。

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

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=3000000
[Debug Log]
Path=..\log\agent.dbg
Size=3000000000
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 (21error 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
(21error 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：

```
074906 02/24/2003 MAJOR FCCTI_1000 splkJtapiServerstartServerSession
```

```
jtapi provider login return false 074906 02/24/2003 MAJOR FCCTI_1000
Error Return (21error 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
(21error 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
```

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。

Note: 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 ID](#)

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

```
074906 02/24/2003 MAJOR FCCTI_1000 splkJtapiServerstartServerSession
jtapi provider login return false 074906 02/24/2003 MAJOR FCCTI_1000
Error Return (21error 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
(21error 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
```

或者

```
074906 02/24/2003 MAJOR FCCTI_1000 splkJtapiServerstartServerSession
jtapi provider login return false 074906 02/24/2003 MAJOR FCCTI_1000
Error Return (21error 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
(21error 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
```

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。

Note: 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。

Note: 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：

```
Router(config-sip-ua)# presence  
enable
```

[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：

```
Router(config-sip-ua)# presence  
enable
```

[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。

Note: 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：

```
Router(config-sip-ua)# presence
enable
```

或者

```
Router(config-sip-ua)# presence
enable
```

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](#))。

[Related Information](#)

- [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](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)