

啟用了Extension Mobility的Agent無法登入到Cisco Agent Desktop

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[背景資訊](#)

[錯誤：代理狀態登入請求失敗：無法登入代理](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[登入Extension Mobility時出現錯誤6](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[錯誤：您無法登入，因為電話已啟用IPv6](#)

[問題](#)

[解決方案1](#)

[解決方案2](#)

[UDP配置檔案和IPC](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔介紹為什麼當啟用了Extension Mobility選項的代理在Cisco IP Contact Center(IPCC)Express Edition環境中使用相同的使用者ID和口令時，可以成功登入到支援Extension Mobility的IP電話，但無法登入到Cisco Agent Desktop(CAD)。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco CallManager
- 思科客戶回應解決方案(CRS)
- Cisco Unified Contact Center Express

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco CallManager版本3.x及更高版本
- 思科整合通訊管理員8.x
- CRS 3.x及更高版本
- Cisco整合客服中心Express版8.0

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

背景資訊

IP互動式呼叫分配(ICD)子系統為呼叫中心提供資源分配和隊列。您必須預配IP ICD子系統。

為了執行配置流程，請連線到思科客戶響應應用程式(CRA)管理網站並完成以下任務：

- **在Cisco CallManager中配置用戶** — 您必須為Cisco IP ICD系統中的代理使用者分配ICD擴展，並為ICD子系統的資源管理器(RM)建立Cisco CallManager使用者。
- **調配RM JTAPI提供程式** — Cisco IP ICD系統的RM使用名為JTAPI提供程式的Cisco CallManager使用者。此提供商監控座席電話，控制座席狀態以及路由和隊列呼叫。
- **Provision Resource Groups** — 資源組是控制服務隊列(CSQ)用來處理傳入的Cisco IP ICD呼叫的代理的集合。您必須指定資源組才能使用基於資源組的CSQ。
- **調配資源** — 應答呼叫的座席也稱為資源。建立資源組後，必須將代理（資源）分配給該組。

錯誤：代理狀態登入請求失敗：無法登入代理

問題

在Cisco ICD系統中將Extension Mobility與Cisco Agent Desktop結合使用的代理可以登入到Extension Mobility，但Cisco Agent Desktop的登入失敗。以下是agent.dbg日誌中顯示的錯誤消息：

```
15:24:47 10/29/2003 MAJOR PhoneDev PD2068 AgentLogin: Agent state login  
request failed: Unable to log agent in
```

註：由於空間限制，此錯誤消息會通過兩行顯示。

解決方案

此問題是配置問題。檢測到兩種型別的錯誤。

- 當您檢查相應的agent.dbg日誌時，會發現以下錯誤：

```
15:24:47 10/29/2003 DEBUG10 PhoneDev PD2864 -----Begin
```

```
CONTROL_FAILURE_CONF-----
15:24:47 10/29/2003 MAJOR PhoneDev PD2918 OnControlFailureConf:InvokeID is 1
15:24:47 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
```

註：粗體的**CF_JTAPI_CCM_PROBLEM**表示在此情況下電話未與RM使用者關聯。

- 當您檢查相應的MIVR日誌時，將出現以下錯誤：

```
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
```

附註：**Module=RM**，以及加粗的**Address 7607**不在提供商的域中，表明在此情況下ICD擴展(7607)未與RM使用者關聯。

根據這些檢測，問題似乎是由某使用者嘗試登入引起的，該使用者的IP電話未與RM使用者關聯。在這種情況下，分機流動裝置配置檔案與RM使用者相關聯，但用於分機移動登入的IP電話與RM使用者沒有關聯。要使ICD在Extension Mobility設定中工作，它必須與代理的Extension Mobility Device Profiles和代理可以使用的任何IP電話關聯。一旦IP電話和Extension Mobility Device Profile與RM使用者相關聯，代理就可以成功登入到Cisco Agent Desktop。

登入Extension Mobility時出現錯誤6

問題

IPCC使用者在登入到Extension Mobility時收到「錯誤6」錯誤消息。

解決方案

這是一個輕量型目錄訪問協定(LDAP)問題。為了解決此問題，請在DC目錄中重新建立使用者。

錯誤：您無法登入，因為電話已啟用IPv6

問題

使用Extension Mobility登入CAD軟體時收到以下錯誤消息：

IPv6IPv6CAD

此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCti18636](#)中。

完成以下解決方案之一作為解決方法：

解決方案1

請完成以下步驟：

1. 訪問CallManager終端使用者配置頁。
2. 在受控裝置下，將IP電話的MAC地址與終端使用者相關聯。
3. 將該使用者新增到標準啟用CTI的使用者組，然後在rmcm使用者中新增該電話。

解決方案2

請完成以下步驟：

1. 選擇CUCM Administration > Device > Phone，然後按一下發生問題的IP電話。
2. 選擇Device > Device Settings > Common Device Configuration。
3. 在通用裝置配置下，將IP編址模式更改為僅IPv4。
4. 從CUCM電話配置頁面，重置IP電話。
5. 重置TFTP和CTI Manager服務。

UDP配置檔案和IPC

問題

登入到CAD和Cisco IP Communicator電話並按一下「在CAD中就緒」後，您將收到以下錯誤消息：。如果重新啟動Cisco IP Communicator，您將收到以下錯誤消息：。如果按一下「Ready (就緒)」，它就可以正常工作。

這些日誌顯示，JTAPI應用（如Unified Contact Center Express或Enterprise）在通過分機移動登入後無法控制物理裝置：

- CallManager跟蹤
- 來自CallManager RTMT的CTI跟蹤
- 來自UCCx的JTAPI日誌

在JTAPI或JGW日誌中遇到類似錯誤：

```
09:55:58:924 hostname Trace: Calling address.addObserver for 602603
09:55:58:924 hostname Trace: 185753: %JTAPI-JTAPI-7-UNK:[602603:Internal-PT:1]
Request: addObserver(com.cisco.icm.jgw.jtapi.JTapiObj@8aeb74)
09:55:58:925 hostname Trace: 185754: %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK:Address
[SEP001647BA10C4:602603:Internal-PT:(0,0)] out of service
09:55:58:925 hostname Trace: 185755: %JTAPI-JTAPI-7-UNK:(P1-pgluser_agt)
[602603:Internal-PT] CiscoAddrOutOfServiceEv [#14746] Cause:100
CallCtlCause:0 CiscoCause:0 FeatReason:12
09:55:58:925 hostname Trace: 185756: %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK:
[com.cisco.icm.jgw.jtapi.JTapiObj@8aeb74]ObserverProxy.queueEvents:
queuing asynchronously
09:55:58:925 hostname Trace: 185757: %JTAPI-MISC-7-UNK:
```

```
ObserverThread(com.cisco.icm.jgw.jtapi.JTapiObj@8aeb74):
queuing com.cisco.jtapi.JtapiAddressEventSet
09:55:58:925 hostname Trace: 185758: Feb 20 09:55:58.925 EST %JTAPI-PROTOCOL-7-UNK:
(P1-10.224.1.12) [pool-1-thread-1-JTAPIGW-1] sending:
com.cisco.cti.protocol.LineOpenRequest {sequenceNumber = 1277
09:55:58:925 hostname Trace:deviceName = SEPXXXXXXXXXX

09:55:58:924 hostname Trace: 185753: %JTAPI-JTAPI-7-UNK:[602603:Internal-PT:1]
Request: addObserver(com.cisco.icm.jgw.jtapi.JTapiObj@8aeb74)
09:55:58:925 hostname Trace: 185754: %JTAPI-JTAPIIMPL-7-UNK:Address
[SEP001647BA10C4:602603:Internal-PT:(0,0)] out of service
09:55:58:925 hostname Trace: 185755: %JTAPI-JTAPI-7-UNK:(P1-pgluser_agt)
[602603:Internal-PT] CiscoAddrOutOfServiceEv [#14746] Cause:100
CallCtlCause:0 CiscoCause:0 FeatReason:12
```

解決方案

之所以會出現此問題，是因為分機移動使用者資料包協定(UDP)無法由JTAPI應用程式控制。

如果JTAPI應用與Cisco Unified Communications Manager上的分機移動配置檔案相關聯，則可能會發生此問題。

完成以下步驟之一即可解決問題：

- 重新啟動應用程式。
- 停止所有節點上的Cisco CTIManager服務，然後啟動所有節點上的Cisco CTIManager服務。

注意：此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCty2899](#)(僅限註冊客戶)和[CSCts56726](#)(僅註冊客戶)中。

相關資訊

- [思科客戶響應應用管理員指南](#)
- [使用以下任一方法安裝和配置Extension Mobility:延伸服務2.2;CRA 2.2或CRS 3.0\(2\)和CallManager 3.2](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)