

代理無法登入到Cisco Agent Desktop

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[問題：無法登入到CTI管理器伺服器！請與管理員聯絡](#)

[核對表](#)

[解決方案](#)

[收集Cisco Agent Desktop日誌](#)

[編輯DSBrowser.exe](#)

[問題：由於外圍裝置離線，登入嘗試失敗](#)

[解決方案](#)

[問題：讀取檔案\\server\DESKTOP_CFG\config\ag_default\DataFields.ini時出錯](#)

[解決方案](#)

[問題：找不到您輸入的ID](#)

[解決方案](#)

[錯誤：座席分機的資源不可用](#)

[解決方案](#)

[錯誤：代理未指定工作組](#)

[解決方案](#)

[錯誤：您無法登入，因為電話已啟用JAL](#)

[解決方案](#)

[錯誤：密碼無效](#)

[解決方案](#)

[錯誤：您無法登入，因為您的電話已啟用ipv6](#)

[解決方案](#)

[問題：有關CAD登入的誤導IPv6錯誤消息](#)

[解決方案](#)

[分機移動性錯誤消息](#)

[解決方案](#)

[問題：找不到ID](#)

[解決方案](#)

[CAD上收到JTAPI錯誤](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

當思科互動式呼叫分配(ICD)代理嘗試登入到Cisco Agent Desktop時，在思科電腦電話整合(CTI)環境中登入失敗，並出現錯誤消息。本檔案將討論各種錯誤訊息、可能的原因和建議的動作。

繼續操作之前，請驗證以下專案：

1. 代理的使用者ID和密碼區分大小寫，因此請確保正確輸入這些專案。
2. **User > Global Directory**下的User Information頁面中的**Enable CTI Application Use**覆取方塊將被選中。
3. CTI管理器服務在CTI伺服器上運行。
4. CRS引擎在適用性實用程式中啟用。

必要條件

需求

思科客戶響應解決方案(CRS)伺服器必須安裝並配置用於ICD以及Cisco CallManager。

採用元件

本文檔中的資訊基於CRS 3.0.2版和Cisco Unified Contact Center Express 7.x/8.x。

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

請參閱[思科技術提示慣例](#)以瞭解更多有關文件慣例的資訊。

問題：無法登入到CTI管理器伺服器！請與管理員聯絡

無法登入到Cisco Agent Desktop的代理收到以下錯誤消息：

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

核對表

是否會影響所有使用者或單個使用者？如果它影響所有使用者，請繼續[編輯DSBrowser.exe](#)部分。

如果此問題影響單個使用者，請驗證該使用者是否可以通過主機名ping CTI Manager伺服器。如果失敗，則問題可能是由於DNS錯誤。編輯Hosts檔案以新增CTI Manager的主機名和IP地址，從而解決該問題。

解決方案

此問題的解決方案將在這些部分中詳細介紹。

收集Cisco Agent Desktop日誌

完成以下步驟以啟用調試跟蹤：

1. 在檔案c:\Program Files\Cisco\Desktop\config\fastcalllocal.ini中將跟蹤級別設定為等於204。
2. 將跟蹤大小設定為3000000(預設值為300000)。

```
[Program Log]
Path=..\log\agent.log
Size=300000
[Debug Log]
Path=..\log\agent.dbg
Size=300000000
Level=204
```

這些更改在Agent Desktop重新登入時生效。可以在c:\Program Files\Cisco\Desktop\log資料夾中找到跟蹤檔案。如果超過最大檔案大小，舊日誌檔案將複製到c:\Program Files\Cisco\Desktop\log\old\資料夾。

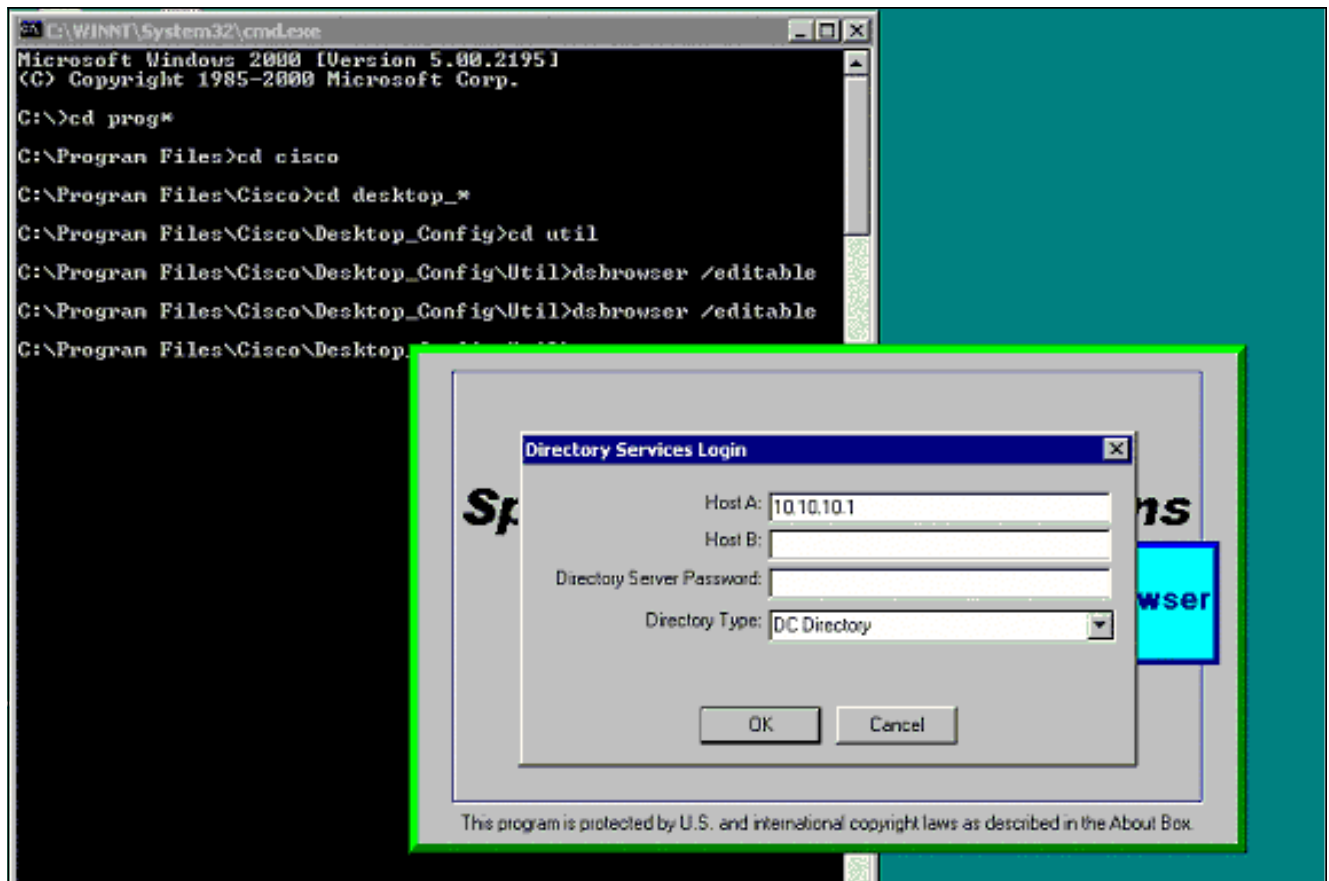
3. 開啟代理日誌檔案並滾動到頁面底部。您會看到CTI Manager的IP地址，而不是主機名。如果看到CTI Manager的主機名，請完成該過程的其餘部分以將其更改為IP地址。以下是示例日誌檔案：

```
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
```

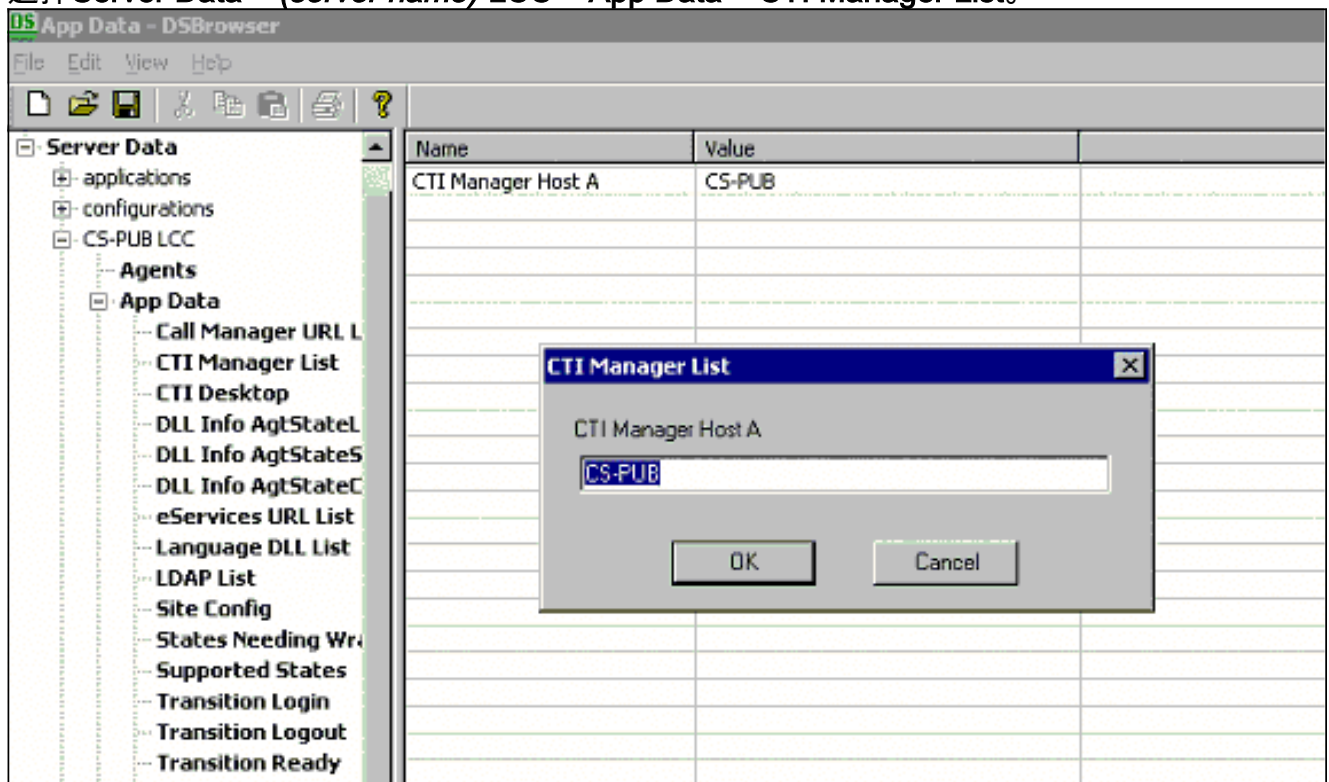
編輯DSBrowser.exe

完成以下步驟，即可在CTI管理器伺服器上編輯DSBrowser.exe:

1. 選擇開始>運行> cmd。
2. 鍵入命令c:\program files\cisco\desktop_config\util\dsbrowser /editable。



3. 輸入目錄伺服器的密碼，然後按一下OK。
4. 選擇Server Data > (server name)-LCC > App Data > CTI Manager List.



5. 根據您擁有的CTI管理器數量，對所有裝置執行相同的操作。在右側，按兩下每個地址，配置IP地址（如果設定為主機名），然後按一下確定。

如果完成此更改後繼續收到相同的錯誤，請捕獲代理調試日誌，並將其提交給 [思科技術支援](#)。

問題：由於外圍裝置離線，登入嘗試失敗

座席無法登入到Cisco Agent Desktop並收到以下錯誤消息：

Login attempt failed due to Peripheral Offline

當Resource Manager-Contact Manager(RMCM)子系統由於RM JTAPI使用者的無效登入/密碼而無法啟動時，可能會發生此錯誤。換句話說，這可能是由於RM JTAPI使用者和JTAPI使用者之間的密碼不匹配。

解決方案

為了解決此問題，請同步JTAPI使用者和RM JTAPI使用者密碼並重新啟動CTI Manager服務。

注意：確保RM JTAPI使用者的密碼設定為永不過期。如果密碼過期，可能會導致密碼不匹配，從而導致此錯誤。

問題：讀取檔案

\\server\DESKTOP_CFG\config\ag_default\DataFields.ini時出錯

當代理登入到Cisco Agent Desktop時，代理會收到Error Reading File\\server\DESKTOP_CFG\config\ag_default\DataFields.ini錯誤消息。

可能的原因包括：

- Cisco Agent Desktop(CAD)使用者無法讀取/寫入DESKTOP_CFG配置檔案。
- 與思科客戶響應應用(CRA)伺服器的IP連線丟失。

解決方案

完成以下步驟即可解決此問題：

1. 確保為DESKTOP_CFG配置檔案正確建立了共用位置和讀/寫檔案訪問。如果共用已正確開啟，請從客戶端PC驗證您是否可以在Customer Response Solutions(CRS)伺服器上的Desktop_cfg\Desktop\License資料夾中建立檔案（具有讀/寫訪問許可權）。有關詳細資訊，請參閱[在Cisco Agent Desktop for IPCC Express中自動執行DESKTOP_CFG共用驅動器對映](#)。
2. 確保已建立與CRA伺服器的IP連線。

問題：找不到您輸入的ID

在嘗試登入到Cisco Agent Desktop的過程中，代理收到此錯誤消息，並且RMCM子系統停滯在初始化中：

The ID you entered was not found
或

Specified ID is invalid

此問題也記錄在Cisco錯誤ID [CSCsv98008](#)(僅限註冊客戶)。

解決方案

完成以下步驟即可解決此問題：

1. 確保正確鍵入使用者ID。使用者ID區分大小寫。
2. 確認您使用了正確的Cisco CallManager密碼。
3. 確保RM JTAPI使用者ID已配置為支援CTI組的成員。
4. 如果問題仍然存在，請嘗試停止並重新啟動Cisco Desktop Sync Server服務。

註：如果座席收到錯誤資訊後可用，或者如果座席多次註銷，請重新啟動CTI管理器服務以解決問題。

註：如果代理無法登入，並且MIVR日誌將db_cra標籤為可疑，則問題是由資料庫損壞造成的。在這種情況下，您需要重新安裝CRS以替換不啟動的損壞的資料庫。

錯誤：座席分機的資源不可用

Cisco Agent Desktop登入成功並進入*ready*，但隨後出現Resources off the agent ext is out of service錯誤消息。當您按一下「確定」時，它將變為「未就緒」，然後轉到電話。您聽到撥號音並掛機，Cisco Agent Desktop因此可以正常工作。

解決方案

當您嘗試將IPCC Express與Cisco CallManager Express連結時，會出現此問題。

出現此問題的原因是傳入的線上狀態請求（預設情況下被阻止）。

在Cisco CallManager Express上輸入以下命令以解決此問題。

這些命令允許路由器接受來自內部觀察器和SIP中繼的傳入線上狀態請求（SUBSCRIBE消息）。它不影響傳出線上狀態請求。

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

錯誤：代理未指定工作組

當您嘗試從電話登入座席時，收到以下錯誤消息：

Agent has no workgroup specified.

解決方案

重新啟動CRS節點管理器以解決問題。

錯誤：您無法登入，因為電話已啟用JAL

將Cisco Unified Communications Manager從6.x升級到7.x後，無法登入到Cisco Agent Desktop。收到以下錯誤消息：

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

解決方案

CCX 7.0 SR4發行說明將此描述為CUCM 7.1.3在兩個案例中的預期行為。

"如果在使用Unified CCM 7.1(3)的座席電話上啟用了JAL或DTAL，則阻止座席登入；如果在使用Unified CM 7.1(3)或更高版本的座席電話上啟用了JAL（跨線路加入）或DTAL（跨線路直接傳輸），則座席無法登入到CAD/CAD-BE/IPPA服務。"

根本原因是UCCX 7當前不支援JAL電話。您需要關閉Cisco Unified Communications Manager中的JAL引數，以使代理重新工作。請完成以下步驟：

1. 從Cisco Unified Communications Manager Administration頁中選擇**Device > Phone**，即可導航到Phone Configuration視窗。
2. 對於Join Across Lines選項（也位於視窗的Device Information部分），選擇**Off**。

錯誤：密碼無效

嘗試登入到Cisco Agent Desktop時，收到以下錯誤消息：

解決方案

此錯誤的原因可能是SQL代理服務已關閉。要重新啟動服務，請完成以下步驟：

1. 轉至**開始>運行**，然後鍵入**Services.msc**。
2. 按一下「**OK**」（確定）。
3. 在**服務**視窗中，找到**SQL Server代理服務**。
4. 確保SQL Server代理服務的「狀態」列的值為**Running**。如果未運行，請啟動它。

錯誤：您無法登入，因為您的電話已啟用ipv6

Cisco Agent Desktop登入失敗，並顯示You cannot log in because your phone is ipv6 enabled或Unsupported IP Addressing Mode錯誤消息。

解決方案

從Cisco Unified Communications Manager Administration頁面，轉到**Device > Device Settings > Common Device Config**。然後，按一下**Find**，然後按一下電話所屬的配置檔案。然後，將IP編址模式從IPv4和IPv6更改為僅IPv4。

另請參閱[CSCtz07348](#)(僅限註冊客戶)。

問題：有關CAD登入的誤導IPv6錯誤消息

嘗試登入CAD的代理會收到以下錯誤：`Cisco Agent DesktopIPV6,CAD`。

注意：當CAD在全新安裝或W1升級後登入時會發生這種情況。

解決方案

此問題的解決方法是重新啟動UCCX引擎。這一點記錄在Cisco錯誤ID [CSCtk00173](#)(僅限註冊客戶)。

此解決方法相當於將電話重新關聯到RmCm使用者。為此，您需要確保以下各項：

1. 訪問CUCM終端使用者配置頁面。
2. 確保在受控裝置下，IP電話的MAC地址與最終用戶關聯。
3. 確保將終端使用者新增到啟用標準CTI的使用者組，並將電話新增到rmcm使用者。

完成以下步驟即可解決問題：

1. 選擇CUCM Administration > Device > Phone，然後按一下出現問題的IP電話。
2. 選擇Device > Device Settings > Common Device Configuration。
3. 在通用裝置配置下，將IP Addressing Mode更改為IPv4。
4. 在CUCM電話配置頁面中，重置IP電話。
5. 重置TFTP和CTI Manager服務。

分機移動性錯誤消息

在CUCM 8.6和UCCX 8.5中，代理從Extension Mobility註銷並在以後重新登入。當座席嘗試登入到Cisco Agent Desktop時，登入失敗，出現以下錯誤之一：

- An extension on the agent phone is shared with one or more other devices.
This configuration is not supported.
- Login failed due to a configuration error with your phone and JTAPI or Unified CM.
Contact your administrator.

在使用「分機移動」的CAD代理會發生此問題，其中「使用者裝置配置檔案」具有啟用「自動呼叫記錄」選項的電話號碼。

解決方案

作為解決方法，請在登入到Extension Mobility後重置電話裝置。如需可能的修正程式，請參閱Cisco錯誤ID [CSCTy63105](#)(僅限註冊客戶)。

如果沒有分機移動性，請確保分機具有Allow Control of Device from CTI。

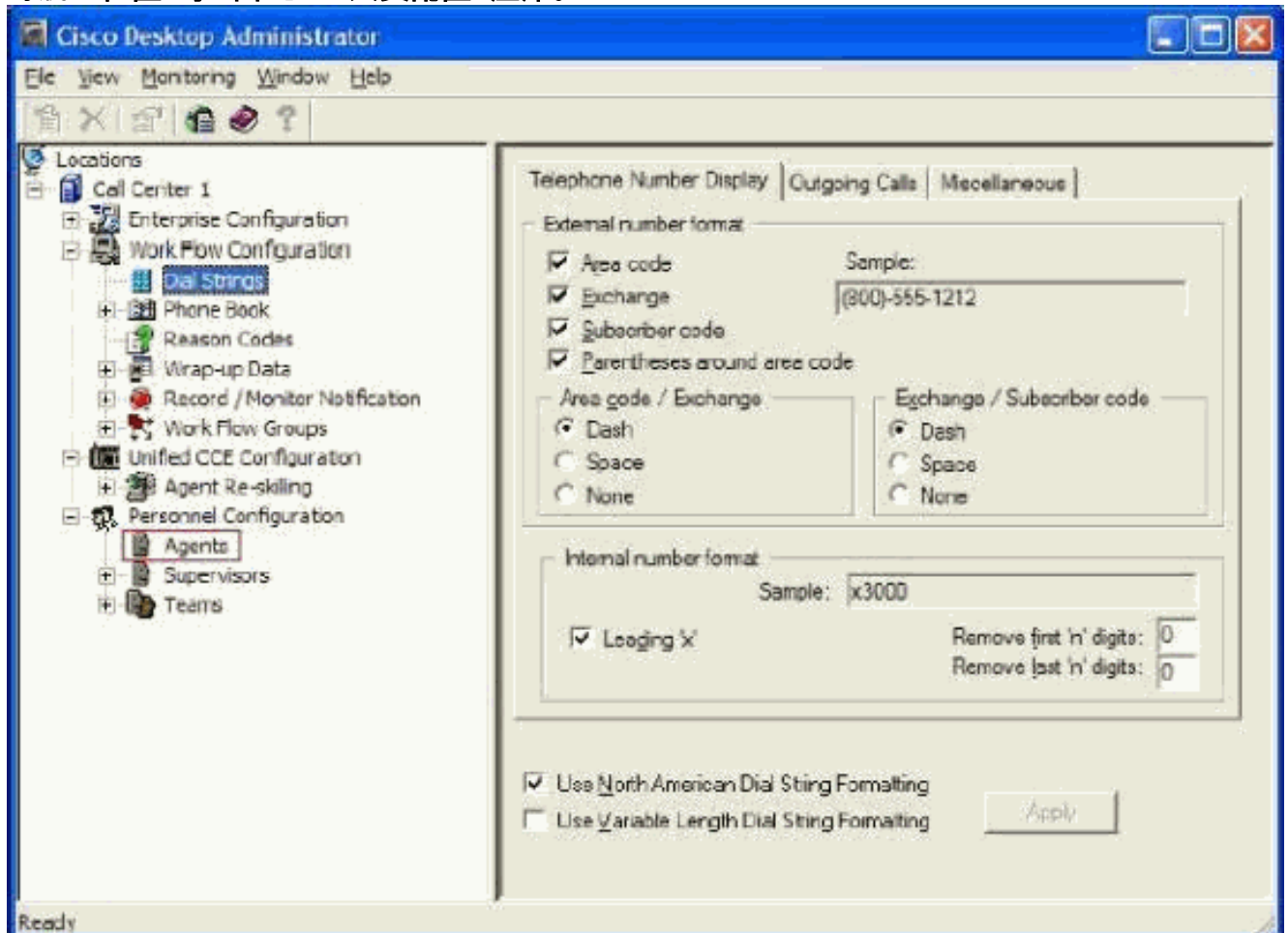
問題：找不到ID

代理無法登入到CAD，收到以下錯誤：ID。

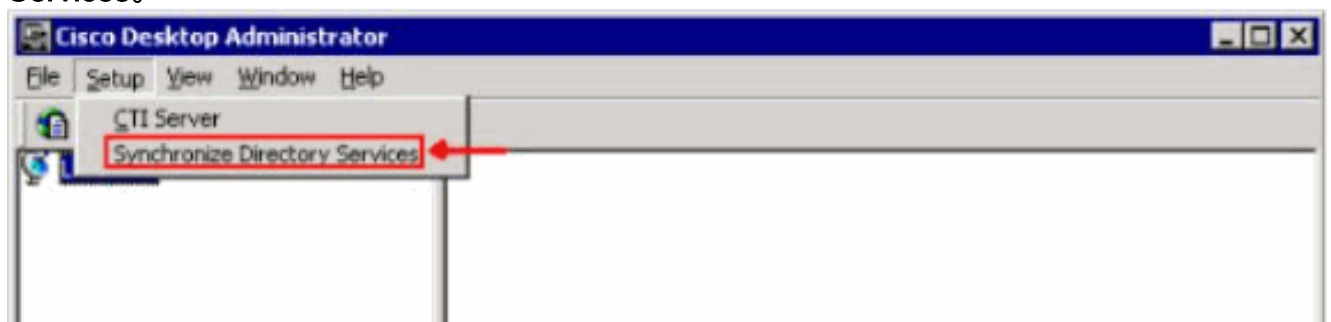
解決方案

執行以下步驟以解決問題：

1. 檢查CUCM和UCCX上的代理配置。
2. 按一下「開始」>「程式」>「思科」>「案頭」>「管理」以啟動「思科案頭管理員(CDA)」。
3. 導航至位置>呼叫中心1>人員配置>座席。



4. 檢查無法登入的代理使用者ID。
5. 如果代理的使用者ID缺失，請運行Cisco Desktop Administrator上的Synchronize Directory Services。



注意：目錄服務同步後，代理的使用者ID應顯示並可登入到CAD。

CAD上收到JTAPI錯誤

問題

使用裝置配置檔案進行分機移動時，啟動CAD時收到此錯誤：**由於您的電話和JTAPI或Unified CM的配置錯誤，登入失敗。**週末使用Cisco IP Communicator(CIPC)在家工作，在工作日使用常規IP電話。

[解決方案](#)

已恢復的日誌：**Jtapi日誌 — TAC_Jtapi**

日誌摘要：

在JTAPI日誌中可看到以下內容：

```
8103: Jul 17 09:54:59.667 EDT %JTAPI-JTAPI-7-UNK:[18590]InvalidStateExceptionImpl caught:
SEP<mac of cipc> is not registered
SEP<CIPC MAC>MAC地址屬於代理使用的CICP。
```

這些代理從不從Extension Mobility註銷。座席從CAD註銷。當使用具有分機移動性的CIPC時，它們從不註銷。當他們到達辦公室使用物理電話時，在JTAPI級別，線路對映到先前的MAC地址。在本例中，它是CIPC。

為了解決此問題，請將**Intra-Cluster Multiple Login Behavior** Extension Mobility引數更改為**Auto Logout**。

注意：此記錄在Cisco錯誤ID [CSCtx48427](#)(僅限[註冊](#)客戶)。

[相關資訊](#)

- [無法登入到Agent Desktop — 裝置關聯問題](#)
- [無法使用Novell客戶端登入到Cisco Agent Desktop](#)
- [Cisco IPCC Express無法登入到Agent Desktop](#)
- [Cisco Agent Desktop — 許可證檔案損壞](#)
- [語音技術支援](#)
- [語音和整合通訊產品支援](#)
- [Cisco IP電話故障排除](#) 
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)