



UCCX : Manque d'ouvrir une session à l'Agent Desktop

Contenu

- Introduction
- Conditions préalables
- Conditions requises
- Composants utilisés
- Conventions
- Erreur : Incapable de se connecter l'agent dedans
- Solution
- Ne peut pas se connecter la ressource au CSQ avec les qualifications correctes
- Solution
- Erreur : La demande de se connecter dans le serveur d'applications de Cisco Unified CCX chronométré
- Solution
- Erreur : L'agent CAD 8.0 ne peut pas ouvrir une session à UCCX 8.x
- Solution
- Erreur CDAUI2082
- Solution
- Solution 2
- Erreur d'exécution d'agent
- Solution
- Erreur : Pour se connecter au LDAP
- Solution
- Incapable d'ouvrir une session au CAD
- Solution
- Informations connexes**

Introduction

Ce document décrit les raisons pour lesquelles un agent ne pourrait pas se connecter à Cisco Agent Desktop dans un environnement rapide de Cisco IP Contact Center (IPCC).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express Edition
- Suite de produits Cisco Desktop

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express Edition 4.x/7.x/8.x
- Suite de produits Cisco Desktop

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à Conventions relatives aux conseils techniques Cisco.

Erreur : Incapable de se connecter l'agent dedans

Après que vous ajoutiez un nouvel agent, le nouvel agent n'ouvre pas une session au Cisco Agent Desktop. Ce message d'erreur est affiché :

```
Unable to log agent in
```

Dans le fichier correspondant d'agent.log, ce message apparaît :

```
INFO ASL10008 Agent 7149 could not be found in agent list map.
```

Un autre symptôme est que le log correspondant MIVR contient ce message :

```
%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.
```

Un autre symptôme possible de cette question est que quand les essais d'agent à ouvrir une session, ce message d'erreur est reçu :

```
Login failed due to a configuration error.  
Please ask your system administrator to associate your phone with the  
RM JTAPI Provider user ID according to the instructions in  
the Administrator Guide.
```

Remarque: La date et l'heure ont été éliminées à partir du fichier de suivi.

Solution

C'est un problème de configuration où le message d'erreur indique une question d'association de périphérique. Le gestionnaire de ressources interactif de la distribution d'appel IP de Cisco (ICD) (RM) utilise un utilisateur JTAPI configuré dans le Cisco CallManager pour surveiller des téléphones d'agent, contrôler des états de l'agent, et des appels d'artère et de file d'attente. Vous devez créer un utilisateur de Cisco CallManager pour le sous-système de gestionnaire de ressources. Vous pouvez utiliser n'importe quel nom. Cependant, si vous nommez l'utilisateur **RMUser**, il est significatif et facile de se souvenir.

Dans ce cas, le périphérique de téléphone d'agent dans le problème n'est pas associé avec le **RMUser**. Procédez comme suit :

Remarque: Si l'erreur se produit même avec le périphérique de téléphone d'agent associé avec le **RMUser**, l'ONU-associé et rassocient le périphérique au **RMUser** pour résoudre le problème. En outre, assurez-vous qu'aucun des dn d'agent n'est partagé et que tous les dn sont placés de sorte que des appels maximum = 2 et déclencheur occupé = 1.

1. Connectez au Cisco CallManager Administration.
2. Choisissez **User > Global Directory**.
3. Dans l'écran de base de recherche, type **RMUser** dans la case vide de recherche d'utilisateur.
4. **Recherche de clic**.
5. Cliquez sur l'**user-id RMUser** dans la découverte et répertoriez la fenêtre d'utilisateurs.
6. Cliquez sur **Associate Devices**.
7. Vérifiez les cases associées avec les périphériques de téléphone d'agent dans la fenêtre d'association de périphérique.
8. Ne cliquez sur l'**aucun** bouton de **poste principal**.
9. **Mise à jour de clic sélectionnée**.

Remarque: Si cette solution ne résout pas le problème, redémarrez le service de CTIManager afin de résoudre le problème. En outre, contrôlez si le téléphone d'agent est associé avec l'utilisateur du gestionnaire de Gestionnaire-contact de ressource (RMCM) dans le CallManager. Sinon, associez le téléphone d'agent avec l'utilisateur RMCM.

Ne peut pas se connecter la ressource au CSQ avec les qualifications correctes

Quand de nouveaux essais de l'agent de téléphone IP (IPPA) à ouvrir une session, cette erreur est reçus : L'ID d'agent ou le mot de passe que vous avez entré est non valide.

Solution

Cette question peut être réparée en redémarrant le **service de bureau de sync**.

Erreur : La demande de se connecter dans le serveur d'applications de Cisco Unified CCX chronométré

Avec le Cisco Unified Contact Center Express 7.x/8.x, les agents ne peuvent pas ouvrir une session au Cisco Agent Desktop. En se connectant dans le Cisco Agent Desktop, ce message d'erreur est reçu : La demande de se connecter dans le serveur d'applications de Cisco Unified CCX chronométré.

Solution

Cette question peut se produire si les abonnés l'uns des de Cisco CallManager étaient dus arrêté à une panne de courant, dans ce cas la réplication de DB est cassée entre tous les serveurs CallManagers dans la batterie. Ceci consécutivement peut créer un retard dans la réponse de demande de SAVON du Cisco CallManager. Assurez-vous que vous avez une bonne sauvegarde d'alimentation puisqu'une panne de courant entraîne généralement les questions de réplication de DB, qui mène à d'autres questions. En outre, assurez-vous que l'option d'authentifier à partir du répertoire actif est décochée.

Cette question peut également se produire quand l'authentification LDAP est retardée. Comme contournement, ouvrez l'AppAdmin sur le serveur CRS et allez **configuration au système** > à la **configuration d'Unified CM** > **AXL à fournisseur de services**. Puis, changez la commande des serveurs de Cisco Unified Communications Manager (CUCM) pour envoyer les demandes AXL à un serveur différent. Le pour en savoir plus, se rapportent à l'ID de bogue Cisco CSCth74824 (clients enregistrés seulement).

Erreur : L'agent CAD 8.0 ne peut pas ouvrir une session à UCCX 8.x

L'agent peut ouvrir une session à un système frais sur UCCX 8.0. Si l'agent se déconnecte pour une raison quelconque, alors l'agent ne peut pas se connecter de retour dedans au système UCCX. Ceci affecte seulement ces téléphones d'agent qui ont l'extension de non-ACD partagée avec d'autres appareils téléphoniques.

Quelques agents ne peuvent pas ouvrir une session du même PC où un autre agent peut ouvrir une session avec succès. La procédure de connexion échoue avec ce message d'erreur : L'application de Cisco Unified CCX peut être hors ligne. Veuillez vérifier votre système est en ligne et essai de nouveau.

Solution

Redémarrez l'engine CCX afin de se connecter de retour dedans.

Erreur CDAUI2082

Vous ne pouvez pas ouvrir une session au Cisco Agent Desktop. En essayant de synchroniser manuellement des services d'annuaire, cette erreur est reçue :

```
CDAUI2082 At least one error has occurred during the manual synchronization of directory services. Contact technical support.
```

Solution

Cette question se produit quand un user-id est mis à jour par CUCM ou Répertoire actif quand l'agent pourrait avoir a oublié au Cisco Agent Desktop déconnecté de. Dans ce cas, l'engine CRS tient la mise à jour dans la mémoire et entraîne une question de sync. Afin de résoudre ce problème, supprimez les agents inactifs après s'assurant eux se sont déconnectés de le Cisco Agent Desktop. Puis, redémarrez le service de bureau de sync.

Remarque: Ceci est documenté dans l'ID de bogue Cisco CSCtg58421 (clients enregistrés seulement).

Solution 2

Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Exécutez cette commande sur le Cisco Unified Contact Center Express CLI :

```
admin: set uccx cad prefs SiteSetup LDAPRequestTimeout 60
```

2. Redémarrez le **service de bureau de Call/Chat de Cisco**.

Erreur d'exécution d'agent

La procédure de connexion de Cisco Agent Desktop échoue avec une erreur d'exécution d'agent.

Solution

Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Ouvrez le navigateur Internet Explorer, cliquez sur les **outils** et choisissez les **options Internet**.
2. Cliquez sur l'onglet **Advanced**.
3. Vérifiez l'**élimination des imperfections de script de débranchement (Internet Explorer)** et **désactivez les cases d'élimination des imperfections de script (autre)**.

Maintenant l'agent devrait pouvoir ouvrir une session au Cisco Agent Desktop sans n'importe quelle erreur.

Erreur : Pour se connecter au LDAP

La procédure de connexion de Cisco Agent Desktop échoue avec ce message d'erreur :

```
Error: "failed to connect to ldap://IP, check the server ip address or the network connection"
```

Les logs affichent qu'une erreur de dépassement de délai et cette erreur apparaît également : APPNAME -- CTI RP ne concurrence pas Cisco UCCX.

Solution

Cette question peut se produire si la passerelle par défaut dans le serveur LDAP est entrée mal. Afin de résoudre le problème, utilisez la passerelle par défaut correcte dans la configuration de serveur LDAP.

Incapable d'ouvrir une session au CAD

L'utilisateur ne peut pas ouvrir une session au CAD. Ce message d'erreur est reçu :

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

Solution

Afin de résoudre ce problème, des logs doivent être collectés.

```
Caught Exception = com.cisco.jtapi.DeviceOpenFailedException: SEP6C504DDBD71B:
Device Restricted
271: Apr 04 09:52:57.255 EST
%JTAPI-JTAPI-7-UNK: (P2-RmCm)[MIVR_SS_RM_RmMsgProcessor-349-0-RmMsgProcessor]
[SEP6C504DDBD71B] getIPAddressingMode= 0
272: Apr 04 09:52:57.255 EST %JTAPI-JTAPI-7-UNK:[SEP6C504DDBD71B]InvalidStateExceptionImpl
caught: Terminal is restricted
273: Apr 04 09:52:57.255 EST %JTAPI-JTAPI-7-UNK:[80414]InvalidStateExceptionImpl caught:
SEP6C504DDBD71B is Restricted
```

Ceci peut se produire si le téléphone IP n'a pas le **périphérique de contrôle de l'autoriser CTI** vérifié. Afin de résoudre ce problème, associez l'utilisateur de Jtapi_rmcm au MAC de téléphone et terminez-vous ces étapes :

1. Naviguez vers le menu de Device > Phone à la page de gestion de Cisco Unified CM.
2. Cochez le **contrôle d'autoriser du périphérique de la case CTI**.

Informations connexes

- **UCCX : Erreur de Cisco Agent Desktop « incapable au fichier téléchargé »**
 - **L'agent ne peut pas se connecter à Agent Desktop**
 - **Cisco Agent Desktop - Fichier de licence endommagé**
 - **Échec de la connexion Cisco IPCC Express à Agent Desktop**
 - **Notes techniques de dépannage**
-
-

© 1992-2010 Cisco Systems Inc. Tous droits réservés.

Date du fichier PDF généré: 16 décembre 2015

http://www.cisco.com/cisco/web/support/CA/fr/109/1095/1095925_cad-login-fails-device-assoc.html
