

# O agente com a Mobilidade de Ramal habilitada não consegue fazer logon no Cisco Agent Desktop

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Conventions](#)

[Informações de Apoio](#)

[Erro: Falha na solicitação de logon de estado de agente: Não é possível fazer logon do agente](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Erro 6 ao iniciar sessão na Mobilidade de Ramal](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Erro: Não é possível fazer logon porque o telefone está habilitado para IPv6](#)

[Problema](#)

[Solução 1](#)

[Solução 2](#)

[Perfis UDP e IPC](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introduction](#)

Este documento descreve por que um agente com a opção Mobilidade de Ramal habilitada pode fazer logon com êxito em um telefone IP que suporte a Mobilidade de Ramal, mas não faz logon no Cisco Agent Desktop (CAD) quando usa a mesma ID de usuário e senha em um ambiente do Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition.

## [Prerequisites](#)

## [Requirements](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco Unified Contact Center Express

## Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco CallManager versão 3.x e posterior
- Cisco Unified Communications Manager 8.x
- CRS versão 3.x e posterior
- Cisco Unified Contact Center Express 8.0

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

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco para obter mais informações sobre convenções de documentos](#).

## Informações de Apoio

O subsistema IP Interactive Call Distribution (ICD) fornece distribuição de recursos e enfileiramento para centrais de atendimento. Você deve provisionar o subsistema IP ICD.

Para executar o processo de configuração, conecte-se ao site da Web de administração do CRA (Customer Response Application, aplicativo de resposta ao cliente) e conclua estas tarefas:

- **Configurar usuários no Cisco CallManager** — Você deve atribuir extensões ICD para os usuários que são agentes no sistema Cisco IP ICD e criar um usuário do Cisco CallManager para o Resource Manager (RM) do subsistema ICD.
- **Provisione o provedor RM JTAPI** — O RM do sistema Cisco IP ICD usa um usuário do Cisco CallManager chamado provedor JTAPI. Esse provedor monitora os telefones dos agentes, controla os estados dos agentes e roteia e enfileira as chamadas.
- **Provisionar Grupos de Recursos** — Os grupos de recursos são coleções de agentes que a Fila do Serviço de Controle (CSQ - Control Service Queue) usa para tratar chamadas ICD IP de entrada da Cisco. Você deve especificar um grupo de recursos para usar CSQs baseadas em grupos de recursos.
- **Provisionar recursos** — Os agentes que atendem chamadas também são conhecidos como recursos. Depois de criar um grupo de recursos, você deve atribuir agentes (recursos) a esse grupo.

## Erro: Falha na solicitação de logon de estado de agente: Não é possível fazer logon do agente

### Problema

Um agente que usa a Mobilidade de Ramal em conjunto com o Cisco Agent Desktop no sistema Cisco ICD pode fazer logon no Extension Mobility, mas o logon falha no Cisco Agent Desktop. Esta é a mensagem de erro exibida no log agent.dbg:

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

**Observação:** esta mensagem de erro é exibida em duas linhas devido a limitações de espaço.

## Solução

Esse problema é de configuração. Há dois tipos de erros detectados.

- Quando você examina os logs correspondentes do agent.dbg, esses erros são identificados:

```
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
```

**Observação:** o **CF\_JTAPI\_CCM\_PROBLEM** em negrito afirma que o telefone não está associado ao usuário RM nesse caso.

- Quando você examina os registros MIVR correspondentes, estes erros aparecem:

```
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
```

**Nota:** **Module=RM**, junto com o **Endereço** em negrito **7607** não está no domínio do provedor, mostre que a extensão ICD (7607) não está associada ao usuário RM nesse caso.

Com base nessas detecções, parece que o problema é causado por uma tentativa de login de um usuário cujo telefone IP não está associado ao usuário RM. Nesse caso, o Perfil do dispositivo da Mobilidade de Ramal está associado ao usuário do RM, mas o telefone IP usado para o login da Mobilidade de Ramal não está associado ao usuário do RM. Para que o ICD funcione em uma configuração de Mobilidade de Ramal, ele deve estar associado aos Perfis do dispositivo de Mobilidade de Ramal do agente e a qualquer telefone IP que o agente possa usar. Quando o telefone IP e o Perfil do dispositivo de mobilidade de ramal estiverem associados ao usuário do RM, o agente poderá fazer login com êxito no Cisco Agent Desktop.

# Erro 6 ao iniciar sessão na Mobilidade de Ramal

## Problema

O usuário do IPCC recebe uma mensagem de erro "Erro 6" ao fazer login na Mobilidade de Ramal.

## Solução

Este é um problema do Lightweight Directory Access Protocol (LDAP). Para resolver esse problema, recrie o usuário no DC Directory.

# Erro: Não é possível fazer logon porque o telefone está habilitado para IPv6

## Problema

Você recebe esta mensagem de erro ao usar a Mobilidade de Ramal para fazer login no software CAD:

Não é possível fazer logon porque o telefone está habilitado para IPv6. Os telefones habilitados com IPv6 não são compatíveis com o CAD.

Esse problema está documentado na ID de bug da Cisco [CSCti18636](#).

Conclua uma destas soluções como solução alternativa:

## Solução 1

Conclua estes passos:

1. Acesse a página de configuração do usuário final do CallManager.
2. Em dispositivos controlados, associe o endereço MAC do telefone IP ao usuário final.
3. Adicione o usuário ao grupo de usuários *habilitados para CTI padrão* e adicione o telefone ao usuário rmcm.

## Solução 2

Conclua estes passos:

1. Escolha **CUCM Administration > Device > Phone** e clique no telefone IP no qual o problema ocorre.
2. Escolha **Device > Device Settings > Common Device Configuration**.
3. Na configuração de dispositivo comum, altere o Modo de endereçamento IP para **somente IPv4**.
4. Na página de configuração do telefone CUCM, redefina o telefone IP.
5. Redefina os serviços TFTP e CTIManager.

# Perfis UDP e IPC

## Problema

Depois de fazer login no CAD e no telefone do Cisco IP Communicator e clicar em Pronto no CAD, você receberá esta mensagem de erro: o recurso está desativado. Se você reiniciar o Cisco IP Communicator, receberá esta mensagem de erro: o dispositivo está conectado. Se você clicar em Pronto, ele funcionará.

Esses registros mostram que o aplicativo JTAPI (como o Unified Contact Center Express ou Enterprise) não consegue controlar um dispositivo físico depois de fazer logon por meio da Mobilidade de Ramal:

- Rastreamentos do CallManager
- Rastos CTI do CallManager RTMT
- Logs JTAPI do UCCx

Um erro semelhante é encontrado nos registros JTAPI ou JGW:

```
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
```

## Solução

O problema ocorre porque o protocolo UDP (Extension Mobility User Datagram Protocol) não pode ser controlado pelo aplicativo JTAPI.

Esse problema pode ocorrer em um ambiente onde um aplicativo JTAPI está associado aos perfis de Mobilidade de Ramal no Cisco Unified Communications Manager.

Conclua uma destas etapas para resolver o problema:

- Reinicie o aplicativo.
- Pare o serviço Cisco CTIManager em todos os nós e inicie o serviço Cisco CTIManager em todos os nós.

**Observação:** esse problema está documentado na ID de bug Cisco [CSCty22899](#) ([somente clientes registrados](#)) e [CSCts56726](#) ([somente clientes registrados](#)) .

## Informações Relacionadas

- [Guia do administrador do Cisco Customer Response Applications](#)
- [Instalando e configurando a mobilidade de extensão utilizando: Extended Services 2.2; CRA 2.2 ou CRS 3.0\(2\) e CallManager 3.2](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)