

# エージェントが Cisco Agent Desktop にログインできない

## 内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題 : Failed to login into CTI Manager Server!Please talk to your administrator](#)

[Checklist](#)

[解決方法](#)

[Cisco Agent Desktop ログの収集](#)

[DSBrowser.exe の編集](#)

[問題 : Login Attempt Failed due to Peripheral Offline](#)

[解決方法](#)

[問題 : Error Reading File \\server\DESKTOP\\_CFG\config\ag\\_default\DataFields.ini](#)

[解決方法](#)

[問題 : The ID You Entered was not Found](#)

[解決方法](#)

[エラー:Resources off the agent ext is out of service](#)

[解決方法](#)

[エラー:Agent has no workgroup specified](#)

[解決方法](#)

[エラー:You cannot login because the phone is JAL-enabled](#)

[解決方法](#)

[エラー:Invalid Password](#)

[解決方法](#)

[エラー:You cannot log in because your phone is ipv6 enabled](#)

[解決方法](#)

[問題 : CAD ログイン時の誤解しやすい IPv6 エラー メッセージ](#)

[解決方法](#)

[Extension Mobility でのエラー メッセージ](#)

[解決方法](#)

[問題 : IDが見つかりません](#)

[解決方法](#)

[CADでJTAPIエラーを受信](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

[関連情報](#)

## 概要

Cisco Computer Telephony Integration ( CTI ) 環境では、Cisco Interactive Call Distribution ( ICD ) のエージェントが Cisco Agent Desktop にログインしようとする時、ログインに失敗し、エラーメッセージが表示されます。このドキュメントでは、さまざまなエラーメッセージ、考えられる原因、および推奨処置について説明します。

このドキュメントを読む前に、次の点を確認してください。

1. エージェントのユーザ ID とパスワードでは大文字/小文字が区別されるため、これらの項目が正しく入力されていることを確認します。
2. [User Information] ページ ( [User] > [Global Directory] ) で [Enable CTI Application Use] チェックボックスがオンになっていることを確認します。
3. CTI サーバで CTI Manager サービスが稼働していることを確認します。
4. CRS エンジンが Serviceability Utility で有効にされていることを確認します。

## 前提条件

### 要件

Cisco Customer Response Solution ( CRS ) サーバがインストールされ、ICD と Cisco CallManager 用に設定されている必要があります。

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、CRS バージョン 3.0.2 および Cisco Unified Contact Center Express 7.x/8.x に基づいています。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 ( デフォルト ) 設定の状態から起動しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

### 表記法

ドキュメント表記の詳細については、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

## 問題 : Failed to login into CTI Manager Server!Please talk to your administrator

Cisco Agent Desktop へのログインに失敗したエージェントが、このエラーメッセージを受信する。

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

### Checklist

影響を受けているのが全ユーザであるのか、1人のユーザであるのかを確認します。全ユーザが影響を受けている場合は、「[DSBrowser.exe の編集](#)」の項に進んでください。

この問題が1人のユーザに影響を与えている場合は、そのユーザからCTI Manager サーバに対してホスト名で ping できるかどうかを確認します。できない場合は、この問題の原因としてDNSエラーが考えられます。Hosts ファイルを編集して、CTI Manager のホスト名とIPアドレスを追加すると、この問題は解決します。

## 解決方法

ここでは、この問題に対する解決策について詳しく説明します。

### [Cisco Agent Desktop ログの収集](#)

以下の手順に従って、デバッグトレースを有効にします。

1. c:\Program Files\Cisco\Desktop\config\fastcalllocal.ini ファイルで、トレースレベルを 204 に設定します。
2. トレースサイズを 3000000 にします ( デフォルトは 300000 )。

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

この変更は、Agent Desktop のログを再有効化すると適用されます。トレースファイルは c:\Program Files\Cisco\Desktop\log フォルダにあります。最大ファイルサイズを超えた場合は、古いログファイルが c:\Program Files\Cisco\Desktop\log\old\ フォルダにコピーされます。

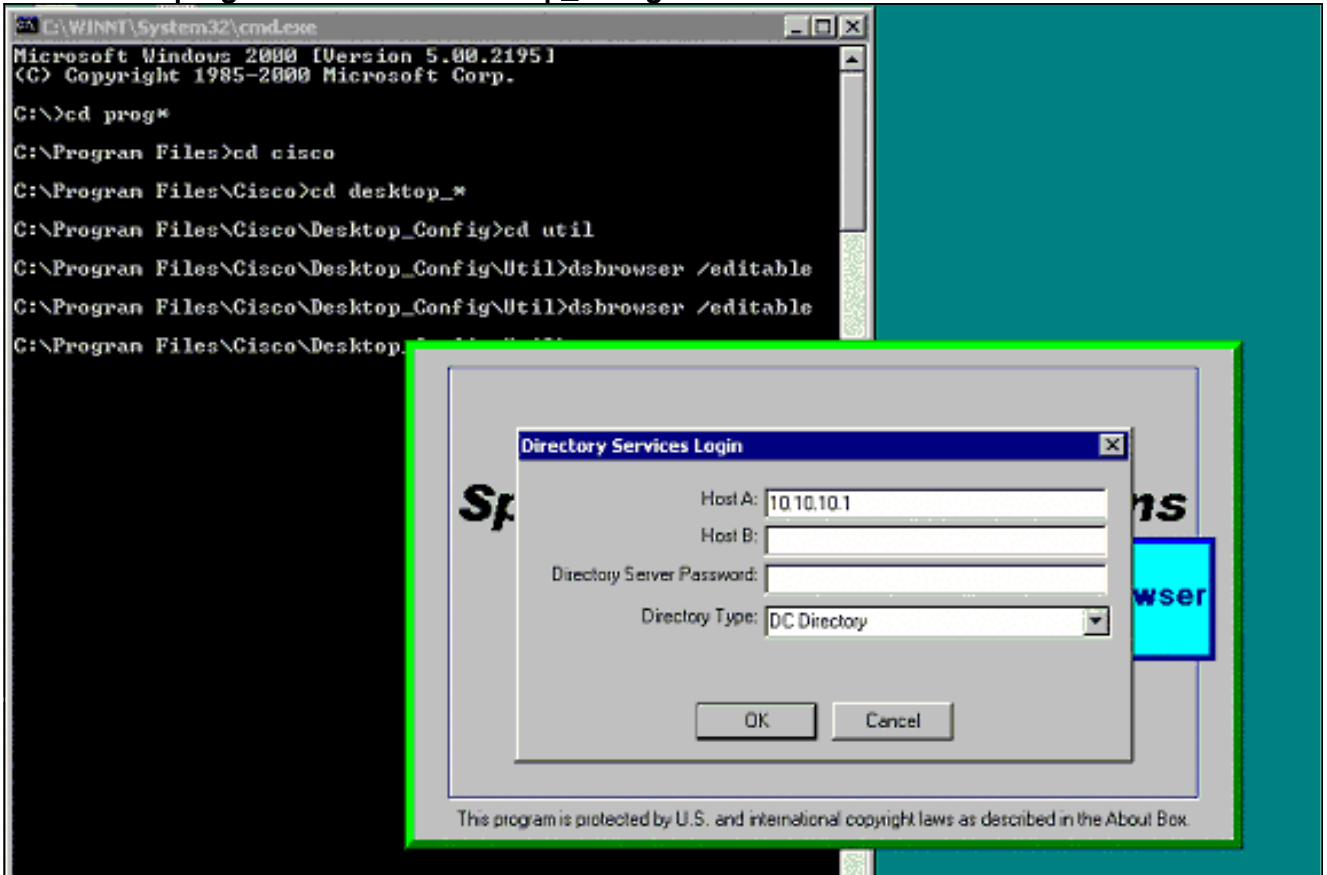
3. エージェントのログファイルを開き、ページの一番下までスクロールします。CTI Manager のホスト名ではなく、IP アドレスが記録されています。CTI Manager のホスト名が記録されている場合には、次の手順を実行して、これを IP アドレスに変更してください。以下に、ログファイルの例を示します。

```
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
```

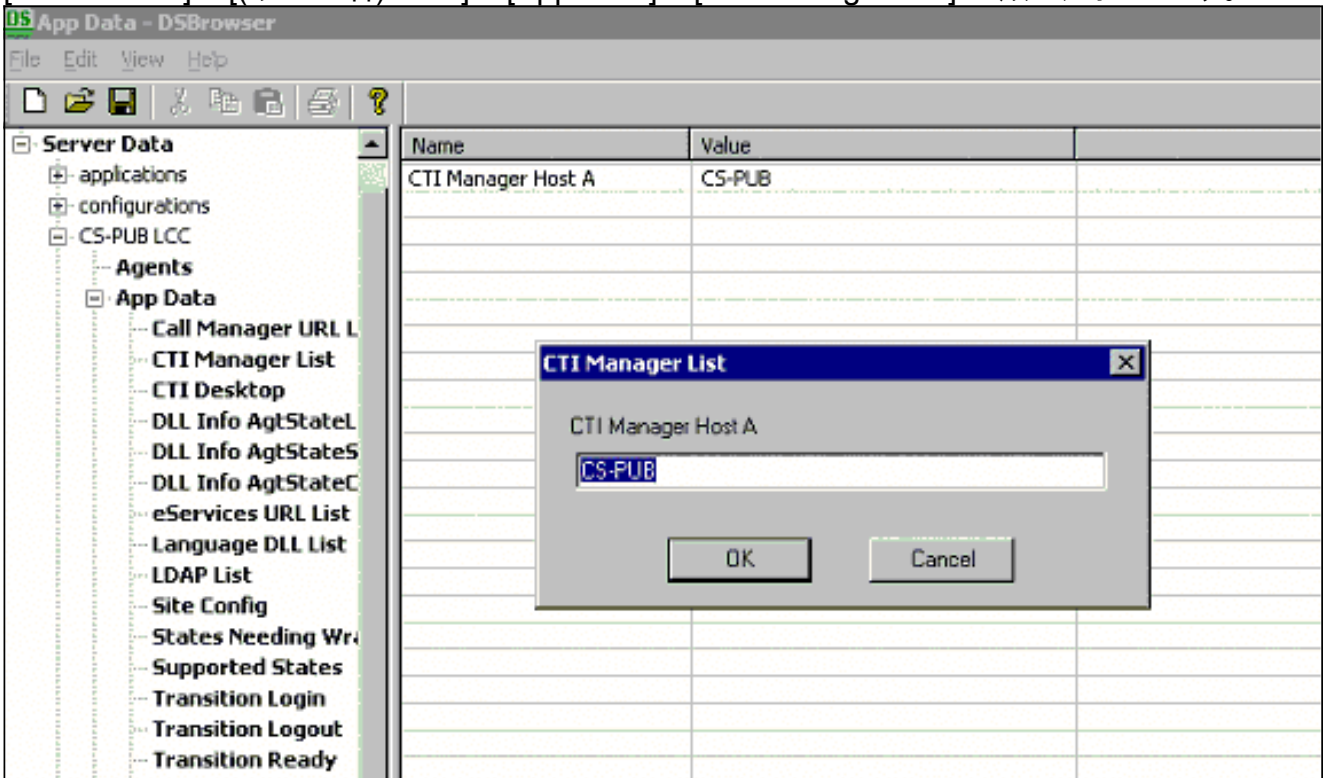
### [DSBrowser.exe の編集](#)

以下の手順に従って、CTI Manager サーバ上の DSBrowser.exe を編集します。

1. [Start] > [Run] > [cmd] の順に選択します。
2. コマンド `c:\program files\cisco\desktop_config\util\dsbrowser /editable` を入力します。



3. ディレクトリ サーバのパスワードを入力し、[OK] をクリックします。
4. [Server Data] > [(サーバ名)-LCC] > [App Data] > [CTI Manager List] の順に選択します。



5. CTI Manager が複数ある場合は、上記のステップをすべての CTI Manager に対して行います。画面の右側で、各 CTI Manager をダブルクリックし、ホスト名が設定されている場合は IP アドレスを設定して OK をクリックします。

この変更を行った後も、同じエラーが発生する場合は、エージェントのデバッグログを取得して

、[シスコテクニカル サポート](#)に提出してください。

## 問題 : Login Attempt Failed due to Peripheral Offline

エージェントが Cisco Agent Desktop へのログインに失敗し、以下のエラー メッセージを受信する。

Login attempt failed due to Peripheral Offline

RM JTAPI ユーザの無効なログイン/パスワードが原因で Resource Manager-Contact Manager ( RMCM ) サブシステムが起動しないと、このエラーが発生します。つまり、この問題の原因は、RM JTAPI ユーザと JTAPI ユーザのパスワードの不一致です。

### 解決方法

この問題を解決するには、JTAPI ユーザと RM JTAPI ユーザのパスワードを同期してから、CTI Manager サービスを再起動します。

注 : RM JTAPI ユーザーのパスワードが無期限に設定されていることを確認してください。パスワードが期限切れになると、パスワードが一致しない結果となり、このエラーが発生します。

## 問題 : Error Reading File

### \\server\DESKTOP\_CFG\config\ag\_default\DataFields.ini

エージェントが Cisco Agent Desktop にログインするときに、「Error Reading File\\server\DESKTOP\_CFG\config\ag\_default\DataFields.ini

以下の原因が考えられます。

- Cisco Agent Desktop ( CAD ) ユーザに、*DESKTOP\_CFG* 設定ファイルに対する読み取り/書き込みアクセス権が割り当てられていない。
- Cisco Customer Response Applications ( CRA ) サーバとの IP 接続が失われている。

### 解決方法

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. 共有ロケーションとファイルの読み取り/書き込みアクセス権が適切に *DESKTOP\_CFG* 設定ファイルに設定されていることを確認します。共有ロケーションが正常に開く場合は、クライアント PC で、Customer Response Solutions ( CRS ) サーバ上の Desktop\_cfg\Desktop\License フォルダ内に ( 読み取り/書き込みアクセス権を設定した ) ファイルを作成できることを確認します。詳細については、『[Cisco Agent Desktop for IPCC Express で DESKTOP\\_CFG の共有ドライブ マッピングを自動化できない](#)』を参照してください。
2. CRA サーバとの IP 接続が確立されていることを確認します。

## 問題 : The ID You Entered was not Found

エージェントが Cisco Agent Desktop にログインしようとするところこのエラーが表示され、RMCM サブシステムが初期化中の状態のままになる。

The ID you entered was not found

または

Specified ID is invalid

この問題は、Cisco Bug ID [CSCsv98008 \(登録ユーザ専用\)](#) にも記載されています。

## 解決方法

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. ユーザ ID が正しく入力されていることを確認します。ユーザ ID では大文字小文字が区別されます。
2. 正しい Cisco CallManager パスワードを使用していることを確認します。
3. RM JTAPI ユーザ ID が [Standard CTI Enabled]
4. それでも問題が解決しない場合は、Cisco Desktop Sync Server サービスを停止してから再起動してみます。

注：エージェントに「電話がサービス停止のYou cannot change to Ready state while the phone is out of serviceOther agent states are available CTI

注：エージェントがログインできず、MIVRログがdb\_cra場合、問題はデータベースの破損によるものです。この場合、破損して起動しないデータベースを交換するために、CRS を再インストールする必要があります。

## エラー:Resources off the agent ext is out of service

Cisco Agent Desktop ログインは成功して作動可能の状態になるが、「Resources off the agent ext is out of service [OK] をクリックすると、作動不可の状態に変わり、それから電話の呼び出し音が鳴る。ダイヤルトーンを聞いて通話を終了すると、Cisco Agent Desktop が機能するようになる。

## 解決方法

この問題は、IPCC Express を Cisco CallManager Express にリンクさせようとするると発生します。

この問題の原因は、デフォルトではブロックされる着信プレゼンス要求にあります。

この問題を解決するには、Cisco CallManager Express で以下のコマンドを入力します。

これらのコマンドにより、ルータは内部ウォッチャと SIP トランクからの着信プレゼンス要求 (SUBSCRIBE メッセージ) を受け入れられるようになります。発信プレゼンス要求には影響しません。

1.

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

2.

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

## エラー:Agent has no workgroup specified

電話からエージェントにログインしようとする時、以下のエラーメッセージが表示される。

```
Agent has no workgroup specified.
```

### 解決方法

この問題を解決するには、CRS ノード マネージャを再起動します。

## エラー:You cannot login because the phone is JAL-enabled

Cisco Unified Communications Manager を 6.x から 7.x にアップグレードした後、Cisco Agent Desktop にログインできなくなる。次のエラーメッセージが表示されます。

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

### 解決方法

CCX 7.0 SR4 リリース ノートでは、この問題を、2 つの条件下において想定される CUCM 7.1.3 の動作として説明しています。

「Unified CCM 7.1(3) では、エージェント電話で JAL または DTAL が有効にされているとエージェントがログインできなくなります。Unified CM 7.1(3) 以降では、エージェント電話で JAL ( 直接複数ライン同時通話機能 ) または DTAL ( Direct Transfer Across Line ) が有効にされていると、エージェントが CAD/CAD-BE/IPPA サービスにログインできません。」

根本原因は、UCCX 7 では現在 JAL 電話をサポートしていないことにあります。エージェントを再び機能させるには、Cisco Unified Communication Manager で JAL パラメータを無効にする必要があります。次のステップを実行します。

1. Cisco Unified Communications Manager の [Administration] ページで [Device] > [Phone] の順に選択して [Phone Configuration] ウィンドウに移動します。
2. [Join Across Lines] オプション ( 同じウィンドウの [Device Information] セクションにもあります ) に対して [Off] を選択します。。

## エラー:Invalid Password

Cisco Agent Desktop にログインしようとする時、以下のエラーメッセージが表示される。

```
Invalid Password
```

## 解決方法

このエラーの原因として、SQL エージェント サービスがダウンしていることが考えられます。このサービスを再起動するには、以下の手順を実行します。

1. [Start] > [Run] に移動し、**Services.msc** と入力します。
2. [OK] をクリックします。
3. [Services] ウィンドウで、**[SQL Server Agent service]** を見つけます。
4. [SQL Server Agent service] の [Status] 列の値が [Running] になっていることを確認します。実行されていない場合は再起動します。

## エラー:You cannot log in because your phone is ipv6 enabled

Cisco Agent Desktop へのログインが失敗し、「You cannot log in because your phone is ipv6 enabledUnsupported IP Addressing Mode

## 解決方法

Cisco Unified Communications Manager Administrationページから、[Device] > [Device Settings] > [Common Device Config] に移動します。次に、[Find]をクリックし、電話機が属するプロフィールをクリックします。次に、[IP Addressing Mode] を [IPv4 & IPv6] から [IPv4 only] に変更します。

また、[CSCtz07348\(登録ユーザ専用\)](#)を参照してください。

## 問題 : CAD ログイン時の誤解しやすい IPv6 エラー メッセージ

エージェントが CAD にログインしようとする時、`CAD cannot login user due that IPV6 is not supported on Cisco Agent Desktop` エラーメッセージが表示される。

注：これは、新規インストールまたはW1アップグレード後にCADがログインした場合に発生します。

## 解決方法

この問題の回避策は、**UCCX エンジン**を再起動することです。この問題は、Cisco Bug ID [CSCtk00173 \(登録ユーザのみ\)](#) に記述されています。

この回避策は、電話機を RmCm ユーザに再び関連付けることに相当します。そのため、以下の点を確認する必要があります。

1. CUCM エンド ユーザ設定ページにアクセスします。
2. 制御対象のデバイスで、**IP Phone の MAC アドレス**が**エンド ユーザ**に関連付けられていることを確認します。
3. エンド ユーザが **[Standard CTI enabled] ユーザ グループ**に追加されていて、**電話機が [rmcm] ユーザ**に属していることを確認します。

この問題を解決するには、次の手順を実行します。



1. [CUCM Administration] > [Device] > [Phone] の順に選択し、問題が発生している IP Phone をクリックします。
2. [Device] > [Device Settings] > [Common Device Configuration] の順に選択します。
3. [Common Device Configuration] で、[IP Addressing Mode] を [IPv4 only] に変更します。
4. CUCM の電話機設定ページで、[Reset the IP phone] を選択します。
5. [TFTP] および [CTIManager] サービスをリセットします。

## Extension Mobility でのエラー メッセージ

CUCM 8.6およびUCCX 8.5では、エージェントはExtension Mobilityからログアウトし、それ以降は再度ログインします。エージェントがCisco Agent Desktopにログインしようとする時、次のいずれかのエラーでログインが失敗します。

- `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.`

この問題は、Extension Mobilityを使用するCADエージェントで発生します。このエージェントでは、ユーザデバイスプロファイルの電話番号に自動コール録音オプションが有効になっています。

### 解決方法

回避策として、エクステンションモビリティにログインした後に電話機をリセットします。考えられる解決方法については、Cisco Bug ID [CSCty63105](#) (登録ユーザ専用) を参照してください。

エクステンションモビリティがない場合は、そのエクステンションにCTIからデバイスの制御を許可する機能があることを確認します。

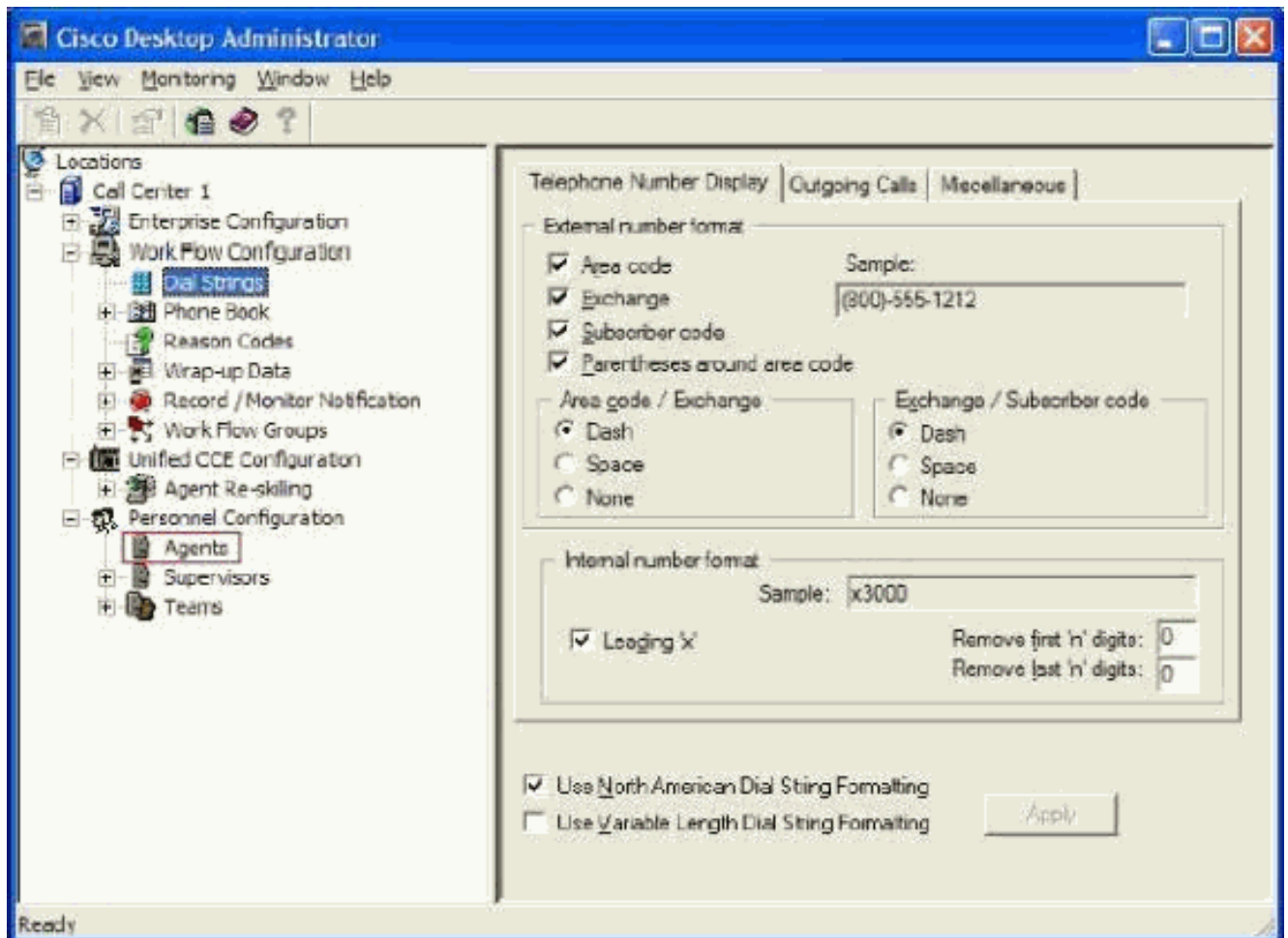
## 問題 : IDが見つかりません

エージェントがCADにログインできず、次のエラーが表示されます。ID。

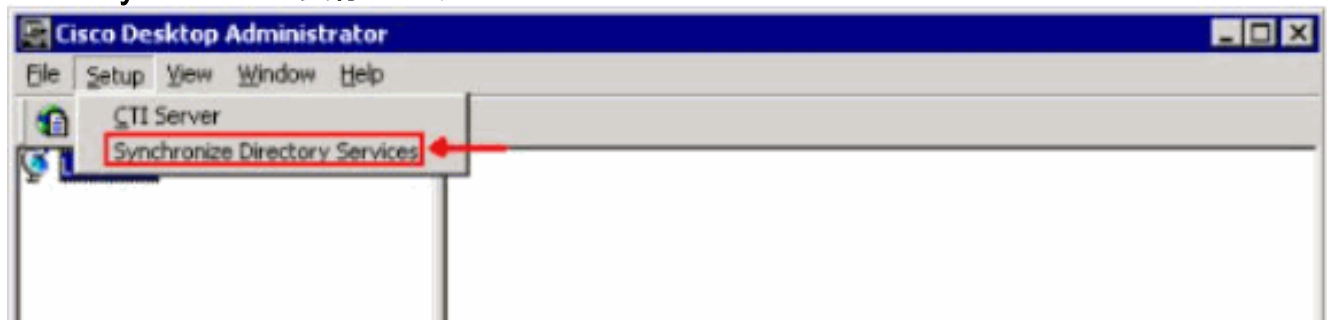
### 解決方法

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. CUCMとUCCXでエージェントの設定を確認します。
2. [Start] > [Programs] > [Cisco] > [Desktop] > [Admin] の順にクリックして、Cisco Desktop Administrator ( CDA ) を起動します。
3. [Locations] > [Call Centre 1] > [Personnel Configuration] > [Agents] の順に移動します。



4. ログインできないエージェントのユーザIDを確認します。
5. エージェントのユーザIDがない場合は、Cisco Desktop Administratorで**Synchronize Directory Services**を実行します。



注：ディレクトリサービスの同期後、エージェントのユーザIDが表示され、CADにログインできます。

## CADでJTAPIエラーを受信

### 問題

エクステンションモビリティにデバイスプロファイルを使用すると、CADを起動するとき次のエラーが表示されます。電話機とJTAPIまたはUnified CMの設定エラーにより、ログインに失敗しました。週末には、Cisco IP Communicator(CIPC)を使用して、自宅や通常のIP電話で平日に作業していました。

### 解決方法

再収集されたログ : Jtapiログ – TAC\_Jtapi

ログの概要 :

これはJTAPIログで確認できます。

```
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アドレスは、エージェントが使用するCIPCに属しています。

これらのエージェントは、エクステンションモビリティからログアウトすることはありません。エージェントはCADからログアウトします。エクステンションモビリティでCIPCを使用する場合、ログアウトしません。物理的な電話を使用するためにオフィスに到着すると、JTAPIレベルで回線が以前のMACアドレスにマッピングされます。この例では、CIPCです。

この問題を解決するには、**Intra-cluster Multiple Login Behavior Extension Mobility**パラメータをAuto Logoutに変更します。

注 : この問題は、Cisco Bug ID [CSCtx48427\(登録ユーザー専用\)](#)に記載されています。

## 関連情報

- [エージェント デスクトップにログインできない - デバイスの割り当ての問題](#)
- [Novell クライアントを使用して Cisco Agent Desktop にログインできない](#)
- [Cisco IPCC Express が Agent Desktop にログインできない](#)
- [Cisco Agent Desktop - 破損したライセンス ファイル](#)
- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [Cisco IP Telephony のトラブルシューティング](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)