

IPCC エージェント ログイン障害のトラブルシューティング : CF_Invalid_AgentID_Specified

目次

- [概要](#)
- [前提条件](#)
- [要件](#)
- [使用するコンポーネント](#)
- [表記法](#)
- [問題の特定](#)
- [エラーの検証](#)
- [考えられる解決策](#)
- [その他のリソース](#)
- [関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco IP Contact Center (IPCC) 環境でエージェントのログイン問題をトラブルシューティングする際に `CTITest` ユーティリティ コマンドで報告される `CF_Invalid_AgentID_Specified` エラー メッセージについて説明します。このドキュメントでは、このエラーの原因と、考えられる解決策について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- コンピュータ/テレフォニー インテグレーション (CTI)
- Cisco IPCC
- [エージェントのログイン問題](#)
- [CTI テストの使用](#)

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、Cisco ICM バージョン 4.6.2 以降に基づくものです。

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たものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく

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。

問題の特定

IPCC Cisco ICM の環境において、エージェントが CTI サーバにログインできないと報告します。このエラーメッセージは、『[CTI テスト ガイド](#)』を使用して問題をトラブルシューティングすると返されます。

CF_Invalid_AgentID_Specified

エラーの検証

『[CTI テスト ガイド](#)』を使用して、CTI サーバがインストールされているペリフェラルゲートウェイ (PG) で次の手順を実行します。

1. [Start] > [Run] の順に選択し、[Run] ダイアログボックスを表示します。
2. cmd コマンドを入力し、DOS コマンド ウィンドウを開きます。
3. コマンド プロンプトで、**ctitest** コマンドを入力します。注: エラーを報告したエージェント プロファイルを作成するには、『[CTITest を使用した エージェントのログイン問題のトラブルシューティング](#)』を参照してください。
4. 「open」と入力します。
5. エージェント ID のパスワードとインストルメントを使用してエージェントへのログインを試行してください。次の例は、ログイン 1110 1111 /インストルメント 5002 に返されたエラーの出力例です。CTITest: open

```
CTITest: 12:26:35 Trace:
12:26:35 Trace: ... session #1 trying CTI Server on side A
    (geolab4pg1a port 44027)
12:26:35 Trace: ... session #1 connected to side A after 20 ms
12:26:35 Trace: ... session #1 opened after 80 ms CTime:
    12:27:14 PGStatus: NORMAL
Peripheral: OnLine
12:26:35 Trace: EnterpriseAgent AgentID: State: UNKNOWN
12:26:35 Trace:
*====*====*====*====*====*====*====*====*====*====*====*====*====*====*====*
login 1110 1111 /instrument 5002 CTITest: 12:26:47 Trace: *** SET_AGENT_STATE_REQ failure
response, err:256 (CF_INVALID_AGENT_ID_SPECIFIED), periph err:0 after 101 ms. ***
```

考えられる解決策

CTI に正常にログインするための Cisco ICM エージェントの設定データには、次の重要な 2 つの情報が含まれます。

- ログイン ID
- Password

ログイン 1110 1111 /インストルメント 5002 に返されたエラーの出力例 (『[エラーの検証](#)』の項を参照) では、エージェントは 1110 のログイン ID でログインし、失敗しています。ユーザ ID を確認するために、エージェントの設定をチェックする必要があります。

Cisco ICM バージョン 4.6.2 以降 : [Configure ICM] で Agent Explorer を使用して設定を確認します。ペリフェラル番号はエージェント ログイン ID です。1101 の値に注目してください。

図 1 : エージェント設定 : Cisco ICM バージョン 4.6.2 以降

Agent | Skill group membership | Supervisor

Last name: * ward First name: * jay

Peripheral number* 1101 Peripheral name:

Name: * pg1a_1.ward_jay

Password: ***** Desk setting: test

ConfigParam:

Description:

Agent state trace Temporary agent

Cisco ICM バージョン 4.1.x ~ 4.6.x : [Configure ICR] の [Agent Configuration] を使用して設定を確認します。ペリフェラル番号はエージェント ログイン ID です。1101 の値に注目してください。

図 2 : エージェント設定 : Cisco ICM バージョン 4.1.x ~ 4.6.x

Agent Configuration

Skill Target ID: 5000

Peripheral: CM1_PG_1

Peripheral Number: 1101

Last Name: John

First Name: Doe

Enterprise Name: CM1_PG_1.John_F

Desk Settings: test

ConfigParm:

Description:

Agent State Trace

Temporary Agent

Password: *****

Apply Revert Help Done

その他のリソース

エージェントにまだログインできず、エージェント ログイン ID も確認している場合は、次の手順を実行する必要があります。

1. [IPCC トレース](#) を起動します。
2. [CTITest](#) でエージェント ログインの失敗を再現します。
3. 失敗した [CTITest](#) ログインのテキスト クリップを収集します。
4. JTapi、Pim、OPC、および CTIServer のログ ファイルを収集します。「[Dumplog ユーティリティの使用法](#)」を参照してください。

シスコ テクニカル サポートに対して[サービス リクエストを開く](#)には、この情報パッケージを使用します。登録ユーザではない場合は、[Cisco.com の登録](#)にアクセスし、テクニカル サポートに対して[サービス リクエスト](#)を開きます。

関連情報

- [CTITest を使用した IPCC エージェントのログイン問題のトラブルシューティング](#)
- [CTI テスト ガイド](#)
- [Dumplog ユーティリティの使用法](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)