

# 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](#)

[エラーを確認して下さい](#)

[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 ) 環境のエージェント 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 のエラー 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

この文書に記載されている情報は Cisco ICM バージョン 4.6.2 および それ 以降に基づいています。

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 環境では、Agents レポートそれらは CTI サーバにログインできません。このエラーメッセージは問題を解決するのに [CTI テストガイド](#)を使用するとき返されます:

## エラーを確認して下さい

CTI サーバがインストールされているところ [CTI テストガイド](#)を使用し、Peripheral Gateway (PG) のこれらのステップを完了して下さい:

1. Run ダイアログボックスを表示するために Start > Run の順に選択して下さい。
2. DOSコマンド ウィンドウを開くために cmd コマンドを入力して下さい。
3. コマンドプロンプトから、**ctitest** コマンドを入力して下さい。注失敗を報告したエージェント プロファイルを作成するために [Using CTITest to Troubleshoot Agent Login Problems](#) を参照して下さい。
4. **開いた**入力して下さい。
5. ログインにエージェントにエージェント ID パスワードを使用して試み、取り付けて下さい。これはログオン 1110 のための返されたエラーの出力例 1111 /instrument 5002 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 CCTime:   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

正常な CTI ログオンに必要な Cisco ICM エージェント コンフィギュレーション データの 2 つのキーピースがあります:

- ログインID
- Password

ログオン 1110 のための返されたエラーの出力例では 1111 /instrument 5002 は失敗する 1110 のログインID と ( [確認をエラーセクション](#)参照して下さい )、エージェント ログオンします。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 と それ以降。Agent Explorer を設定を確認するために設定します ICM を使って下さい。ペリフェラル番号はエージェントログインID です。1101 という値に注意して下さい。

図 1: エージェントのコンフィギュレーション- Cisco ICM バージョン 4.6.2 と それ以降

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:			
<input type="checkbox"/> Agent state trace	<input type="checkbox"/> Temporary agent		

Cisco ICM バージョン 4.1.x - 4.6.x? Use Configure ICR のエージェントのコンフィギュレーション設定を確認するため。ペリフェラル番号はエージェントログインID です。1101 という値に注意して下さい。

図 2： エージェントのコンフィギュレーション- 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

エージェントがログインにそれでもなく、エージェントログインID が確認されれば、これらのステップを完了する必要があります:

1. ターンアップ [IPCCトレース](#)。
2. [CTITest](#) のエージェントログイン障害を再現して下さい。
3. [失敗したctitestログイン](#)のテキスト クリップを集めて下さい。
4. JTapi、PIM、OPC および CTIServer ログファイルを集めて下さい。 [Dumplog ユーティリティを使用する方法](#)を参照して下さい。

Cisco テクニカル サポートとの[サービス リクエストを開くのに](#)情報のこのパッケージを使用して下さい。登録ユーザではない場合、[Cisco.com 登録](#)に行き、次にテクニカル サポートとの[サービス リクエストを開いて下さい](#)。

## 関連情報

- [IPCC エージェントログイン問題を解決するためのCTITestの使用](#)

- [CTI テストガイド](#)
- [Dumplog ユーティリティの使用方法](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)