

ICM PG エージェントのログインの問題

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](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Intelligent Contact Management (ICM) ペリフェラル ゲートウェイ (PG) エージェントのログインの問題をトラブルシューティングするために必要な手順について説明します。

前提条件

要件

このドキュメントに関しては個別の要件はありません。

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、Cisco Intelligent Contact Management (ICM) バージョン 7.x に基づいています。

本書の情報は、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、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

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

エージェントが Cisco ICM のペリフェラル ゲートウェイ (PG) を使用してログインできません

解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. PG4A/PG4B の一方がアイドル状態で、他方がアクティブであることを確認します。
2. コマンドプロンプトを開き、`procmon exp PGXX jgw1` を入力し、JLI を入力します。結果として、次のようなページが表示されます。

```
Addr:   ActiveLines   RegistrationState   DeviceStatus
1600    0                   OUT_OF_SERVICE     UnmonitoredDevice
4183    0                   IN_SERVICE         UnmonitoredDevice
```

システムが JLI の下にアドレスをリストしない場合、次の手順を実行します。PG の一方をシャットダウンし、アクティブ側を再起動します。PG が再起動されたら、シャットダウンした A/B 側の電源を入れます。[CUCM] > [users] に移動し、PG ユーザを確認して、すべてのエージェントが PG に関連付けられていることを確かめます。注: PG ユーザの値が不明であれば、次のレジストリキーの下の PGXX で確認できます。

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems,

Inc.\ICM\exp\PGXX\PG\CurrentVersion\JGWS\jgw1\JGWDData\Config\jtapiLoginString 登録された電話機の [Registration State] 列の下に OUT_OF_SERVICE が表示されたら、次の手順を実行します。PG を再起動します。CUCM を確認し、電話機が登録されていることを確認します。電話機が登録されている場合、各 CUCM のステータスを確認します。CUCM の両方で登録済みとして表示されるはずですが、サブスクライバの Web ページに登録済みと表示されていても、パブリッシャの Web には表示されない場合、サブスクライバを再起動して SDI 通信が機能するようにします。電話機でサブスクライバとパブリッシャの両方で登録済みと表示される場合、パブリッシャとサブスクライバの両方で CTI Manager をシャットダウンし、10 秒間待ってから、パブリッシャで CTI Manager を起動し、その後サブスクライバで起動します。

3. Java コントロール パネルを開き、Java プラグインが無効であることを確認します。

関連情報

- [コンタクトセンターの AW Configuration Manager の設定](#)
- [Unified ICM/CCE およびホステッドのトラブルシューティングのヒント](#)
- [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](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)