

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する固有の要件はありません。

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 Intelligent Contact Management (ICM) バージョン 7.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

Cisco ICM Peripheral ゲートウェイ (PG) によって、エージェントはログインにないです。

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あること、そして反対側がアクティブであることを確認して下さい。
2. コマンドプロンプトを開き、`procmon Exp. PGXX jgw1` を入力し、次に `JLI` を入力して下さい。結果はこの例に類似したのようである必要があります:システムが `JLI` の下にアドレスをリストしない場合これらのステップを完了して下さい:PG の一方をシャットダウンし、アクティブな側面を再起動して下さい。PG が循環すれば、電源投入シャットダウンされた A/B 側。CUCM > Users に行き、PG ユーザをチェックし、エージェントがすべて PG に関連付けられるようにして下さい。注 User 値 PG の不確実である場合このレジストリキーの下で `PGXX` でそれを見つけることができます: `HKEY_LOCAL_MACHINE \ソフトウェア\システムズ、Inc.\ICM\exp\PGXX\PG\CurrentVersion\JGWS\jgw1\JGWData\Config\jtapiLoginStringOUT_OF_SERVICE` が登録されている電話デバイスのための登録州列の下でリストされている場合これらのステップを完了して下さい:PG を再起動して下さい。CUCM をチェックし、電話が登録されているようにして下さい。電話が登録されている場合、各 CUCM のステータスをチェックして下さい;それは CUCMs を両方で登録されているように現われる必要があります。サブスクリバ Web ページが登録済みを示すが、パブリッシャ Web ページが、SDI 通信を確認するためにサブスクリバをはたらいています再起動することは。次に電話がサブスクリバおよびパブリッシャの登録済みを示す場合、両方の CTI マネージャをパブリッシャ および サブスクリバシャットダウンし、10 秒を待ち、パブリッシャおよびサブスクリバの CTI マネージャを開始して下さい。
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かめて下さい。

関連情報

- [コンタクトセンターの AW コンフィギュレーションマネージャ設定](#)
- [トラブルシューティング に役立つ ヒント統一された ICM/CCE のための及びホストされる](#)
- [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](#)