

CRS 設定中の「Error While Handling The Input Request」のエラーメッセージ

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

[チェックリスト](#)

[解決策](#)

[Cisco Agent Desktop ログの収集](#)

[DSBrowser.exe の編集](#)

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

[解決策](#)

[問題： Error Reading File \\server\DESKTOP_CFG\config\ag_default\DataFields.ini](#)

[解決策](#)

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

[解決策](#)

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

[解決策](#)

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

[解決策](#)

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

[解決策](#)

[エラー： Invalid Password](#)

[解決策](#)

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

[解決策](#)

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

[解決策](#)

[Extension Mobility でのエラーメッセージ](#)

[解決策](#)

[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

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ていて、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。

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 : 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.

チェックリスト

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。

解決策

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 に設定します (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。

```
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
```

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 (RCM) 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。

解決策

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 ユーザのパスワード有効期限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」エラー メッセージを受信する。

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。

解決策

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き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。

```
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
```

または

```
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
```

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。

解決策

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] ユーザ グループのメンバーとして設定されていることを確認します。
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: エージェントがログインした後、または何度もログアウトした場合に「You cannot change to Ready state while the phone is out of service. Other agent states are available」エラーメッセージが表示される際には、問題を解決するために CTI マネージャ サービスを再起動してください。

注: エージェントがログインに失敗し、MIVR ログで疑われるイベントとして db_cra がマークされている場合、問題の原因はデータベースが破損していることにあります。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な状態になるが、「Resources off the agent ext is out of service」エラーメッセージが表示される。[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。

解決策

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ると、以下のエラーメッセージが表示される。

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

解決策

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。

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

解決策

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。次の手順を実行します。

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、以下のエラー メッセージが表示される。

```
Invalid Password
```

解決策

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 enabled」または「Unsupported IP Addressing Mode」エラーメッセージが表示される。

解決策

Cisco Unified Communications Manager の [Administration] ページで、[Device] > [Device Settings] > [Common Device Config] に移動し、[Find] をクリックして、該当する電話機が含まれるプロファイ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。

詳細は、Cisco Bug ID [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: この問題は、新規インストールまたは W1 アップグレード後に CAD にログインする際に発生します。

解決策

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、エージェントが Extension Mobility からログオフし、後で再びログインした場合、エージェントが Cisco Agent Desktop にログインしようとする、以下のメッセージでログインが失敗する。

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

または

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

この問題は、ユーザ デバイス プロファイルに自動コール録音オプションが有効にされている電話番号が含まれる Extension Mobility を使用する CAD エージェントで発生します。

解決策

回避策として、Extension Mobility にログインした後に電話機をリセットします。可能な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。

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 - デバイスの関連付けの問題](#)
- [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](#)