

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

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題： CTI マネージャ サーバにログインされなくて! 管理者に話して下さい](#)

[チェックリスト](#)

[解決策](#)

[Cisco Agent Desktop ログを収集して下さい](#)

[DSBrowser.exe を編集して下さい](#)

[問題： 周辺装置オフ・ラインがログイン試行壊れる原因で](#)

[解決策](#)

[問題： 読み込みエラー ファイル\\サーバ\DESKTOP_CFG\構成\ag_default\DataFields.ini](#)

[解決策](#)

[問題： ID Entered 見つけれませんでした](#)

[解決策](#)

[エラー： エージェント ext を離れたリソースはアウト・オブ・サービスです](#)

[解決策](#)

[エラー： エージェントは規定されるワークグループを備えていません](#)

[解決策](#)

[エラー： 電話が JAL 有効になるのでログインできません](#)

[解決策](#)

[エラー： 無効なパスワード](#)

[解決策](#)

[エラー： 電話が有効になる IPv6 であるのでログインできません](#)

[解決策](#)

[問題： CAD ログオンの紛らわしい IPv6 エラーメッセージ](#)

[解決策](#)

[拡張モビリティのエラーメッセージ](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

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、ログイン

ンに失敗し、エラーメッセージが表示されます。この資料はさまざまなエラーメッセージ、原因および推奨処置を説明します。

続行する前にこれらの項目を確認して下さい:

1. エージェントのユーザー ID およびパスワードは大文字/小文字の区別があります、従ってこれらの項目を正しく入力することを確かめて下さい。
2. User > Global Directory の下の User Information ページの Enable CTI Application Use チェックボックスはチェックされます。
3. CTI マネージャ サービスは CTI サーバで動作します。
4. CRS エンジンにはサービスビリティユーティリティで有効になります。

前提条件

要件

Cisco カスタマ 応答ソリューション (CRS) サーバは ICD、また Cisco CallManager のためにインストールされ、設定する必要があります。

使用するコンポーネント

この資料に記載されている情報は 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 : CTI マネージャ サーバにログインされなくて! 管理者に話して下さい

Cisco Agent Desktop にログインすることが不可能なエージェントはこのエラーメッセージを受け取ります:

```
Failed to login into CTI Manager Server! Please talk to your administrator.
```

チェックリスト

それはすべてのユーザかシングル ユーザに影響を与えますか。それがすべてのユーザに影響を与える場合、[編集 DSBrowser.exe セクション](#)に進んで下さい。

この問題がシングル ユーザに影響を与える場合、ユーザがホスト名によって CTI マネージャ サーバを ping できることを確認して下さい。それができない場合、問題は DNS エラーが原因であ

る場合もあります。問題を解決する CTI マネージャのホスト名および IP アドレスを追加するためにホスト ファイルを編集して下さい。

解決策

この問題へのソリューションはこれらのセクションで詳しく説明されます。

Cisco Agent Desktop ログを収集して下さい

デバッグ トレースを有効にするためにこれらのステップを完了して下さい:

1. ファイル `c:\Program Files\Cisco\Desktop\config\fastcallocal.ini` の 204 に匹敵するためにトレース レベルを設定して下さい。
2. `3000000` に匹敵するためにトレース サイズを設定して下さい (デフォルトは `300000`) あります。

```
[Program Log]
Path=..\log\agent.log
Size=3000000
[Debug Log]
Path=..\log\agent.dbg
Size=3000000000
Level=204
```

変更は Agent Desktop が記録 するとき影響を奪取 します。トレースファイルは `c:\Program Files\Cisco\Desktop\log` フォルダで見つけることができます。最大ファイル サイズが超過する場合、古いログ ファイルは `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 ログ ファイルを開き、ページの一番下にスクロールして下さい。ホスト名の代わりに CTI マネージャの IP アドレスを参照します。CTI マネージャのホスト名が表示される場合、IP アドレスにそれを変更するためにプロシージャの他を完了して下さい。これは ログ ファイル例です:

```
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 を編集して下さい

CTI マネージャ サーバの DSBrowser.exe を編集するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. Start > Run > cmd の順に選択 して下さい。
2. コマンド `c:\program files\cisco\desktop_config\util\dsbrowser /editable` を入力して下さい

。

3. ディレクトリ サーバのパスワードを入力し、『OK』をクリックして下さい。
4. > 『Server Data』を選択して下さい (サーバ名) - LCC > アプリケーション データ > CTI マネージャ リスト。
5. 何人で CTI マネージャがあるかに基づく、すべてのために同じをして下さい。右側で、全部のダブルクリックは、ホスト名に設定されれば設定し、『OK』をクリックします IP アドレスを。

この変更を完了した後同じエラーを受け取り続けたら、エージェント デバッグ ログをキャプチャし、[Cisco テクニカル サポート](#)に示して下さい。

問題： 周辺装置オフ・ラインがログイン試行壊れる原因で

エージェントは Cisco Agent Desktop にログインすることができ、このエラー メッセージを受け取ります:

```
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
```

このエラーはリソース マネージャ連絡先マネージャ (RMCM) サブシステムが RM JTAPI ユーザ向けの無効なログオンパスワードが原因で開始しないとき発生する場合があります。すなわち、これは RM JTAPI ユーザと JTAPI ユーザ間のパスワード ミスマッチが原因である可能性があります。

解決策

問題を解決するために、JTAPI ユーザおよび RM JTAPI ユーザパスワードを同期し、CTI マネージャ サービスを再開して下さい。

注: RM JTAPI ユーザ向けのパスワードが決して切れるために設定されないことを確かめて下さい。パスワードが切れる場合、このエラーという結果に終るパスワード ミスマッチに導く場合があります。

問題： 読み込みエラー ファイル\サーバ\ DESKTOP_CFG \構成 \ ag_default \ DataFields.ini

エージェントはエージェントが Cisco Agent Desktop にログインするとき \\ \ DESKTOP_CFG \ ag_default \ DataFields.ini エラー メッセージ受け取ります。

これらは原因です:

- *DESKTOP_CFG* コンフィギュレーション ファイルは Cisco Agent Desktop (CAD) ユーザにとっての読み書きアクセスが不可能です。
- Cisco カスタマ応答アプリケーション (CRA) サーバへの IP 接続は失われます。

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. 共有の場所および読み書きファイルアクセスが *DESKTOP_CFG* コンフィギュレーションファイルのためにきちんと確立されることを確かめて下さい。共有が正しく開く場合、Customer Response Solutions (CRS) サーバの *Desktop_cfg \デスクトップライセンスフォルダ* のファイルを (読み書きアクセスを持って下さい) 作成できることをクライアント PC から確認して下さい。詳細については [Cisco Unified Contact Center Express のための Cisco Agent Desktop でマップする DESKTOP_CFG 共有ドライブを自動化することを参照して下さい](#)。
2. CRA サーバへの IP 接続が確立されることを確かめて下さい。

問題 : ID Entered 見つけれませんでした

エージェントは Cisco Agent Desktop にログインする試みの間にこのエラーメッセージを受け取り、RCCM サブシステムは初期化でスタックしています:

```
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
```

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
```

この問題はまた Cisco バグ ID [CSCsv98008](#) ([登録ユーザのみ](#)) で文書化されています。

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. ユーザー ID を正しく入力することを確認して下さい。ユーザー ID は大文字/小文字の区別があります。
2. 正しい Cisco CallManager パスワードを使用することを確認して下さい。
3. RM JTAPI ユーザー ID が CTI ユーザグループのメンバーで設定されることを確認して下さい。
4. 問題がそれでも解決されない場合、Cisco デスクトップ同期化サーバサービスを停止し、再開することを試みて下さい。

注: エージェントがエラー メッセージを得れば `READY` または問題を解決するためにログオンの後でエージェントが何回も記録されれば、CTI マネージャ サービスを再開します。

注: エージェントがログインできないし、MIVR が容疑者としてマーク `db_cra` 記録 すれば、問題は破損した データベースが原因です。この場合、開始しない破損した データベースを取り替えるために CRS を再インストールする必要があります。

エラー： エージェント ext を離れたリソースはアウト・オブ・サービスです

Cisco Agent Desktop ログインは正常で、が用意することを行きます一方では `ext Out of Service` 現われます。『OK』をクリックするとき、それはそれから用意しないために電話をかけることを行きます変更します。ダイヤル・トーンを聞き、ハングアップし、これは Cisco Agent Desktop をはたらかせます。

解決策

この問題は Cisco Unified CallManager Express と Cisco Unified Contact Center Express をリンクすることを試みるとき発生します。

この問題はデフォルトでブロックされる着信存在要求が原因で発生します。

この問題を解決するために Cisco Unified CallManager Express のこれらのコマンドを入力して下さい。

これらのコマンドはルータが内部監視および SIP トランクからの着信存在要求を (メッセージを定期講読して下さい) 受け入れるようにします。それは発信存在要求に影響を与えません。

1.
Router (config) # **sip-ua**
2.
Router (config-sip-ua) # **presence
enable**

エラー： エージェントは規定される ワークグループを備えていません

電話からのエージェントを記録 することを試みるときこのエラー メッセージは受け取られます:

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

解決策

問題を解決するために CRS Node Manager を再起動して下さい。

エラー： 電話が JAL 有効になるのでログインできません

Cisco Agent Desktop へ 6.x から 7.x への Cisco Unified Communications Manager を、ログオンはアップグレードした後で可能性のあるではありません。 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 は 2 つのケースに付き CUCM 7.1.3 の予測どおりの動作として 7.0 SR4 リリース ノートこれを記述します。

「JAL が DTAL が統一された CCM 7.1(3) エージェントが付いているエージェント電話で有効になれば エージェント ログオンを防ぐことは CAD/CAD-BE/IPPA サービスに JAL (行を渡って加入すれば) DTAL (行を渡る直接転送) が統一された CM 7.1(3) または以降のエージェント電話で」。有効になる場合場合、ログインできません

根本的な原因は UCCX 7 が現在 JAL 電話をサポートしないことです。 エージェントを再度はたらかせまず Communication Cisco Unified マネージャの JAL パラメータを消す必要があります。 次の手順を実行します。

1. Cisco Unified Communications Manager 管理 ページから Device > Phone の順に選択 することによって Phone Configuration ウィンドウにナビゲートして下さい。
2. 行オプションを渡る加入に関しては (またウィンドウのデバイス情報部分で)、 『OFF』 を選択して下さい。

エラー： 無効なパスワード

Cisco Agent Desktop にログインすることを試みるときこのエラー メッセージは受け取られます:

解決策

このエラーのための原因は SQL エージェント サービスがダウンしていることであることができません。サービスを再開するために、これらのステップを完了して下さい:

1. **Services.msc** を Start > Run の順に進み、タイプして下さい。
2. [OK] をクリックします。
3. **Services** ウィンドウから、**SQL サーバ エージェント サービス** を見つけて下さい。
4. SQL サーバ エージェント サービスのための Status カラムの値が **動作している** ことを確かめて下さい。それが動作しない場合、それを開始して下さい。

エラー : 電話が有効になる IPv6 であるのでログインできません

Cisco Agent Desktop ログインはと `IPV6` または `IP` エラー メッセージ失敗します。

解決策

Cisco Unified Communications Manager 管理 ページから、電話が部分のであること > よくあるデバイス Config はデバイス > デバイス設定に行き、『Find』をクリックし、プロファイルをクリックします。それから、IPv4 から IP アドレッシング モード及び IPv4 だけに IPv6 を変更して下さい。

詳細については [CSCtz07348](#) ([登録ユーザのみ](#)) を参照して下さい。

問題 : CAD ログオンの紛らわしい IPv6 エラー メッセージ

CAD レシーブにこのエラーをログインするように試みるエージェント: CAD `IPV6` on Cisco Agent Desktop 。

注: これは CAD が後新しいインストールが W1 アップグレード ログオンしたと発生します。

解決策

この問題のための回避策は UCCX エンジン **を再起動** することです。これは Cisco バグ ID [CSCtk00173](#) ([登録ユーザのみ](#)) で文書化されています。

この回避策は RmCm ユーザと電話を再び対応づけることと同等です。これのために次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て下さい。
2. 制御装置の下で、IP 電話の MAC アドレスがエンドユーザと関連付けられるようにして下さい。
3. エンドユーザが標準 CTI によって有効にされる ユーザグループに追加される、rmcm ユーザの電話ようにすれば。

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 を選択し、そして問題が発生する IP 電話をクリックして下さい。
2. > デバイス設定 > よくあるデバイス構成 『Device』 を選択して下さい。

- よくあるデバイス構成の下で、IPv4 だけに IP アドレッシング モードを変更して下さい。
- CUCM Phone Configuration ページから、IP 電話をリセットして下さい。
- TFTP および CTIManager サービスをリセットして下さい。

拡張 モビリティのエラー メッセージ

CUCM 8.6 および UCCX 8.5 を使うと、エージェントは拡張 モビリティからログアウトし、以降はこれらのエラーの 1 つによっておおよびエージェントが Cisco Agent Desktop にログオンすることを試みるときにログオン失敗します記録します:

```
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有効になる 自動呼記録オプションの電話番号がある拡張 モビリティを使用して CAD エージェントによって発生します。

解決策

回避策として、拡張 モビリティにログオンの後で電話デバイスをリセットして下さい。可能性のある修正に関しては、Cisco バグ ID [CSCty63105](#) ([登録ユーザのみ](#)) を参照して下さい。

関連情報

- [Agent Desktop にログインする失敗-デバイス アソシエーション問題](#)
- [Novell クライアントを使用して Cisco Agent Desktop にログオンすることが不可能](#)
- [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](#)