

IPCC لوخد ليجست ءاطخأ فاشكتسأ

اهحالصإو:

CF_GENERIC_UNSPECIFIED_REJECTION

المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [تحديد المشكلة](#)
- [الطريقة الأولى](#)
- [أسلوان](#)
- [حل ممكن](#)
- [موارد أخرى](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

[المقدمة](#)

يناقش هذا المستند رسالة الخطأ "CF_GENERIC_UNSPECIFIED_REJECTION" التي يقوم إختبار CTI بالإبلاغ عنها عند أستكشاف أخطاء تسجيل دخول الوكيل وإصلاحها في بيئة مركز اتصال IPCC (IP). يركز هذا المستند على مصدر الخطأ والحلول المحتملة.

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- إدارة الاتصالات الذكية (ICM) من Cisco
- دمج الاتصال الهاتفى بجهاز الكمبيوتر (CTI)
- Cisco IPCC
- [مشاكل تسجيل دخول الوكيل](#)
- [تتبع IPCC](#)
- [كيفية استخدام إختبار CTI](#)

[المكونات المستخدمة](#)

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى Cisco ICM، الإصدار 4.6.2 والإصدارات الأحدث.

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

الاصطلاحات

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

تحديد المشكلة

في بيئة Cisco IPCC ICM، يبلغ العملاء عن عدم القدرة على تسجيل الدخول إلى خادم CTI. عندما يستعمل أنت **اختبار** أن يتحرى المشكلة، هذا خطأ رسالة يظهر:

```
CF_Generic_Unspecified_Rejection
Or using dumplog utility to dump the JTapi log file, the following
:error message is identified
Address xxxx is not in provider's domain
أنت يستطيع استعملت واحد من هذا إثبات طريقة in order to دقت المشكلة:
```

الطريقة الأولى

على بوابة الأجهزة الطرفية (PG) حيث يتواجد خادم CTI، أستخدم الأداة المساعدة **dumplog** لتفريغ ملف سجل JTapi، وتحقق من هذا الخطأ.

ملاحظة: تظهر معلومات السجل عبر أسطر متعددة في هذا المستند بسبب قيود المساحة.

```
c:\icr\Address 5002 is not in provider's domain
```

ملاحظة: يمثل الحرف C محرك الأقراص الذي قمت بتثبيت ICM عليه من Cisco. إذا قمت بتثبيت ICM على محرك أقراص آخر في التكوين الخاص بك، فاستخدم حرف محرك الأقراص.

أسلوبان

أتمت هذا steps على ال PG حيث ال CTI نادل يقيم:

1. اختر بدء < تشغيل. يظهر مربع الحوار تشغيل.
2. اكتب cmd لفتح موجه أوامر DOS.
3. اكتب **ctitest** في موجه الأمر، واضغط **Enter**. **ملاحظة:** ارجع إلى [إستخدام اختبار CTI لاستكشاف أخطاء تسجيل دخول الوكيل وإصلاحها](#) لإنشاء ملف تعريف الوكيل الذي أبلغ عن الفشل.
4. اكتب **open**.
5. محاولة تسجيل الدخول باستخدام كلمة مرور معرف الوكيل وأداة هنا مثال من الخطأ أن يظهر لتسجيل الدخول 1111 111 /أداة 5002: **ملاحظة:** تظهر المعلومات الواردة في هذا المثال عبر أسطر متعددة بسبب قيود المساحة.

```
CTITest: open
:CTITest: 15:32:30 Trace
Trace: ... session #1 trying CTI Server on side A 15:32:30
(geolab4pgla port 44027)
```

```

.Trace: ... session #1 connected to side A after 10 ms 15:32:30
:Trace: ... session #1 opened after 101 ms. CTime 15:32:30
      PGStatus: NORMAL Peripheral: OnLine 15:33:09
Trace: EnterpriseAgent AgentID:1111 State:LOGOUT 15:32:30
      Extension:5002 Instrument:5002
*****

login 1111 1111 /instrument 5002
CTITest: 15:32:40 Trace: *** SET_AGENT_STATE_REQ failure
      response, err:70
      (CF_GENERIC_UNSPECIFIED_REJECTION), periph)
      *** .err:10114 after 491 ms

```

حل ممكن

أكمل الخطوات التالية من أجل تسجيل دخول CTI بنجاح في بيئة IPCC:

1. تأكد من أن كل عميل Cisco IPCC يحتوي على سجل هدف جهاز تم تكوينه داخل تكوين ICM. يحتوي سجل هدف الجهاز على حقل تكوين الحزم، كما هو موضح هنا: في هذا التكوين العينة، يكون طول ملحق الوكيل لجميع الوكلاء الذين تم تكوينهم على موقع IPCC هذا هو الخانات الأربعة للمعلمة dn/ كما تم تعريفها لجميع أهداف الجهاز. لذلك، يجب أن يقوم العميل بتسجيل الدخول باستخدام معرف عميل مكون من أربعة أرقام. يعد الملحق الخاص بالجهاز العينة هو الخانات الأربع للمعلمة dn/، على سبيل المثال، 5002. عند تشغيل إعدادات ل Cisco ICM، تقوم بتحديد طول امتداد وكيل من "الشكل 1 - تكوين وكيل المؤسسة (PIM 1)".

2. تأكد من أن طول ملحق الوكيل (راجع الشكل 1) يساوي عدد الأرقام التي تحاول تسجيل الدخول بها إلى تطبيق

سطح المكتب الوكيل.

3. تحقق مما إذا كنت قد انتهيت من تكوين معرف المستخدم وكلمة مرور المستخدم لمستخدم JTAPI في تكوين Cisco ICM PIM (راجع قسم معلمات IPCC في [الشكل 1](#)). في هذا المثال، معرف المستخدم هو pguser. **ملاحظة:** أدخل نفس معرف المستخدم وكلمة مرور المستخدم ل PG في صفحة الويب الخاصة بمسؤول Cisco CallManager عند إضافة PG كمستخدم جديد.
4. افتح Cisco CallManager.
5. تحقق مما إذا كنت قد انتهيت من تكوين معرف المستخدم وكلمة مرور المستخدم لمستخدم JTAPI في Cisco CallManager (راجع [الشكل 2](#)). يجب أن تتطابق هذه القيم مع معرف المستخدم وكلمة مرور المستخدم التي تم إدخالها في تكوين ICM PIM. [الشكل 2 - معلومات المستخدم](#)

User Information

[Personal Information](#)
[Back to user list](#)

Pguser's Application Profiles

- [Device Association](#)
- [Extension Mobility](#)
- [SoftPhone](#)

User : Pguser PGUSER

Status: Please enter any changes for the current user.

Update

Cancel Changes

First Name* Pguser
Last Name* PGUSER
UserID pguser
User Password*
Confirm Password*
PIN*

6. تحقق من الاقتران بين الهاتف ومستخدم JTAPI. إقران مستخدم (JTAPI User) بهاتف محدد لإنشاء الاقتران. أكمل الخطوات التالية: انقر على اقتران الجهاز. تظهر قائمة الأجهزة المتاحة (راجع [الشكل 3](#)). حدد خانة الاختيار الملحق 5002. امسح تحديد Primary Ext. في نفس الصف. انقر فوق تحديث لإضافة رقم الهاتف إلى قائمة اقتران جهاز المستخدم. [الشكل 3 - معلومات المستخدم](#)

User Information

[Personal Information](#)
[Back to user list](#)

5 device(s) controlled at last search.

5 device(s) selected currently.

Update

Cancel Changes

Available Devices

Check All on Page

Check All in Search

No Primary Extension

Type	Device Name	Description	Primary Ext.	Extension
<input checked="" type="checkbox"/> 7960	SEP000248CCE263	Pete Desk	<input checked="" type="radio"/>	5291
<input checked="" type="checkbox"/> 7960	SEP000248CCE637	SEP000248CCE637	<input type="radio"/>	5002
<input checked="" type="checkbox"/> 7960	SEP00036840981F	SEP00036840981F	<input type="radio"/>	5289

موارد أخرى

إذا كان العميل لا يزال غير قادر على تسجيل الدخول، وتم التحقق من صحة معرف تسجيل دخول العميل، أكمل الخطوات التالية:

1. إظهار تتبع IPCC.
 2. أعد إنتاج فشل تسجيل دخول العامل من خلال إختبار CTI.
 3. تجميع مقطع نصي لتسجيل الدخول إلى إختبار CTI الذي فشل.
 4. تجميع ملفات سجل JTapi و PIM و OPC و CtisErver. راجع [كيفية إستخدام الأداة المساعدة Dumplog](#) للحصول على مزيد من المعلومات.
- أستخدم هذه المعلومات [لفتح طلب خدمة \(العملاء المسجلون فقط\)](#) مع مركز المساعدة التقنية (TAC) من Cisco. إذا لم تكن مستخدماً مسجلاً، فيرجى الانتقال إلى [تسجيل المستخدم](#)، ثم فتح طلب خدمة باستخدام TAC.

معلومات ذات صلة

- [كيفية إستخدام أداة Dumplog المساعدة](#)
- [إستخدام إختبار CTI لاستكشاف أخطاء تسجيل دخول الوكيل وإصلاحها](#)
- [دليل إختبار CTI](#)
- [مستويات التبع الموصى بها لاستكشاف أخطاء IPCC وإصلاحها](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن ت س مل ا ذه Cisco ت مچرت
م ل اع ل اء ان ا ع مچ ي ف ن م دخت س مل ل م عد ي و ت ح م م ي دقت ل ة ي ر ش ب ل و
امك ة ق ي ق د ن و ك ت ن ل ة ي ل ا ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ ح ال م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل ا م ه ت غ ل ب
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ال ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه
ي ل ا م اء ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا هذه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco
Systems (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) ي ل ص ا ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن ت س مل ا