

Fehlerbehebung bei IPCC-Anmeldefehlern: CF_Generic_Unspecified_Rejection

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Identifizieren des Problems](#)

[Methode 1](#)

[Methode 2](#)

[Mögliche Lösung](#)

[Weitere Ressourcen](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

In diesem Dokument wird die Fehlermeldung "CF_Generic_Unspecified_Rejection" behandelt, die CTI-Test bei der Behebung von Agent-Anmeldeproblemen in einer IP Contact Center (IPCC)-Umgebung meldet. Dieses Dokument konzentriert sich auf die Fehlerquelle und mögliche Lösungen.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Integration von Computertelefonie (CTI)
- Cisco IPCC
- [Probleme bei der Agenten-Anmeldung](#)
- [IPCC-Ablaufverfolgung](#)
- [Verwendung des CTI-Tests](#)

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf Cisco ICM-Version 4.6.2 und höher.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten

Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

Identifizieren des Problems

In einer Cisco IPCC ICM-Umgebung melden Support-Mitarbeiter, dass sie sich nicht beim CTI-Server anmelden können. Wenn Sie den [CTI-Test](#) zur Problembekämpfung verwenden, wird folgende Fehlermeldung angezeigt:

```
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
```

Sie können eine der folgenden beiden Methoden verwenden, um das Problem zu überprüfen:

Methode 1

Verwenden Sie auf dem Peripheral Gateway (PG), in dem sich der CTI-Server befindet, das **Dumlog**-Dienstprogramm, um die JTapi-Protokolldatei zu löschen, und überprüfen Sie diesen Fehler.

Hinweis: Die Protokollinformationen werden in diesem Dokument aufgrund von Platzbeschränkungen über mehrere Zeilen hinweg angezeigt.

```
c:\icr\<cust_inst>\PGXY\logfiles\>dumplog /cust <cust_inst> /node jgw<jtapi_instance> 15:32:40
PG1A-jgw1 Trace: performAddCallObserver: Provider hit exception in getAddress for address:
5002com.cisco.jtapi.InvalidArgumentExceptionImpl: Address 5002 is not in provider's domain
```

Hinweis: Der Buchstabe c steht für das Laufwerk, auf dem Cisco ICM installiert ist. Wenn Sie ICM auf einem anderen Laufwerk in Ihrer Konfiguration installiert haben, verwenden Sie Ihren Laufwerksbuchstaben.

Methode 2

Führen Sie die folgenden Schritte auf dem PG aus, auf dem sich der CTI-Server befindet:

1. Wählen Sie **Start > Ausführen aus**. Das Dialogfeld Ausführen wird angezeigt.
2. Geben Sie **cmd ein**, um eine DOS-Eingabeaufforderung zu öffnen.
3. Geben Sie **ctitest** in die Eingabeaufforderung ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**. **Hinweis:** Unter [Verwenden des CTI-Tests zur Fehlerbehebung bei Agenten-Anmeldungsproblemen](#) finden Sie das Agent-Profil, das den Fehler gemeldet hat.
4. Geben Sie **open ein**.
5. Versuchen Sie, sich mit dem Agenten-ID-Kennwort und dem -Instrument anzumelden. Im

Folgenden sehen Sie ein Beispiel für den Fehler, der bei der Anmeldung 111 111 /instrument 5002 angezeigt wird:**Hinweis:** Die Informationen in diesem Beispiel werden aufgrund von Platzbeschränkungen über mehrere Posten angezeigt.

```
CTITest: open
CTITest: 15:32:30 Trace:
15:32:30 Trace: ... session #1 trying CTI Server on side A
    (geolab4pg1a port 44027)
15:32:30 Trace: ... session #1 connected to side A after 10 ms.
15:32:30 Trace: ... session #1 opened after 101 ms. CTime:
    15:33:09 PGStatus: NORMAL Peripheral: OnLine
15:32:30 Trace: EnterpriseAgent AgentID:1111 State:LOGOUT
    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. ***
```

Mögliche Lösung

Gehen Sie wie folgt vor, um eine erfolgreiche CTI-Anmeldung in einer IPCC-Umgebung durchzuführen:

1. Stellen Sie sicher, dass für jeden Cisco IPCC Agent ein Device Target-Datensatz konfiguriert ist, der in der ICM-Konfiguration konfiguriert ist. Der Device Target-Datensatz enthält ein Feld Config Param (Konfigurationsparameter), wie hier gezeigt: In dieser Beispielkonfiguration ist die Agentenverlängerungslänge für alle konfigurierten Agenten an dieser IPCC-Site die 4 Ziffern des Parameters /dn, wie für alle Geräteziele definiert. Der Agent muss sich daher mit einer vierstelligen Agenten-ID anmelden. Die Erweiterung für das Beispielgerät sind die vier Ziffern des Parameters /dn, z. B. 5002. Wenn Sie das Cisco ICM-Setup für den PG ausführen, geben Sie eine Agenten-Erweiterungslänge von "x" an. **Abbildung 1: Enterprise Agent-Konfiguration (PIM 1)**

Enterprise Agent Configuration (PIM 1)

Enabled

Peripheral name:

Peripheral ID:

Agent Extension Length:

Telephony Server Protocol

IPCC Revision:

SoftACD

Enterprise agent

IPCC Parameters

Service:

User Id:

User Password:

SoftACD Parameters

PBX host name:

PBX host port number:

Pimlet host name:

Pimlet host port number:

Pimlet name:

Custom Pimlet:

Enterprise Agent Parameters

Max Connections:

Open timeout:

Recovery timeout:

Close timeout:

OK Cancel Help

2. Vergewissern Sie sich, dass die Agenten-Durchwahllänge (siehe [Abbildung 1](#)) der Anzahl der Ziffern entspricht, mit denen Sie sich in der Agent Desktop-Anwendung anmelden möchten.
3. Überprüfen Sie, ob Sie die Benutzer-ID und das Benutzerkennwort für den JTAPI-Benutzer in der Cisco ICM PIM-Konfiguration konfiguriert haben (siehe Abschnitt IPCC-Parameter in [Abbildung 1](#)). In diesem Beispiel ist die Benutzer-ID **pguser**. **Hinweis:** Geben Sie auf der Cisco CallManager Administrator-Webseite dieselbe Benutzer-ID und dasselbe Benutzerkennwort für das PG ein, wenn Sie den PG als neuen Benutzer hinzufügen.
4. Öffnen Sie Cisco CallManager.
5. Überprüfen Sie, ob Sie die Benutzer-ID und das Benutzerkennwort für den JTAPI-Benutzer im Cisco CallManager konfiguriert haben (siehe [Abbildung 2](#)). Diese Werte müssen mit der Benutzer-ID und dem Benutzerpasswort übereinstimmen, die in der ICM-PIM-Konfiguration eingegeben wurden. **Abbildung 2: Benutzerinformationen**

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.

First Name*
Last Name*
UserID
User Password*
Confirm Password*
PIN*

6. Überprüfen der Zuordnung zwischen Telefon und JTAPI-Benutzer Ordnen Sie **Pguser (JTAPI-Benutzer)** einem bestimmten Telefon zu, um die Zuordnung zu erstellen. Gehen Sie wie folgt vor: Klicken Sie auf **Device Association**. Die Liste Verfügbare Geräte wird angezeigt (siehe [Abbildung 3](#)). Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Durchwahl 5002**. Löschen Sie die Auswahl von **Primary Ext (Primärext)**. in derselben Zeile. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Telefonnummer der Liste der Benutzergerätezuordnungen hinzuzufügen. **Abbildung 3: Benutzerinformationen**

User Information

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

5 device(s) controlled at last search.

5 device(s) selected currently.

Available Devices

Check All on Page Check All in Search No Primary Extension

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

Weitere Ressourcen

Wenn sich der Agent noch nicht anmelden kann und die Agent-Anmeldungs-ID verifiziert ist, führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Aktivieren Sie die [IPCC-Ablaufverfolgung](#).
2. Reproduzieren Sie den Agenten-Anmeldefehler durch [CTI-Test](#).
3. Zeichnen Sie eine Textklammer der fehlgeschlagenen CTI-Test-Anmeldung auf.
4. Erfassen Sie die Protokolldateien JTapi, PIM, OPC und CTIServer. Weitere Informationen [finden Sie](#) unter [Verwendung des Dumping-Dienstprogramms](#).

Verwenden Sie diese Informationen, um [eine Serviceanfrage](#) (nur [registrierte](#) Kunden) beim Cisco Technical Assistance Center (TAC) zu [erstellen](#). Wenn Sie kein registrierter Benutzer sind, rufen Sie die [Benutzerregistrierung auf](#), und öffnen Sie dann eine Serviceanfrage beim TAC.

Zugehörige Informationen

- [Verwendung des Dumping-Dienstprogramms](#)
- [Verwenden des CTI-Tests zur Fehlerbehebung bei Problemen mit der Agent-Anmeldung](#)
- [CTI-Testleitfaden](#)
- [Empfohlene Ablaufverfolgungsstufen zur Behebung von IPCC-Problemen](#)
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)