

# Resolver problemas la falla de registro IPCC: CF\_Generic\_Unspecified\_Rejection

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[‘Identificar el problema’](#)

[Método uno](#)

[Método dos](#)

[Soluciones posibles](#)

[Otros recursos](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Este documento discute el mensaje de error de “CF\_Generic\_Unspecified\_Rejection” los informes de esa prueba CTI cuando usted resuelve problemas los problemas en el inicio de sesión del agente en un entorno del Centro de contacto IP (IPCC). Este documento se centra en la fuente del error y de las Soluciones posibles.

## [prerrequisitos](#)

### [Requisitos](#)

Cisco recomienda tener conocimientos de estos temas:

- Administración inteligente de contactos de Cisco (ICM)
- Computer Telephony Integration (CTI)
- Cisco IPCC
- [Problemas en el Login del Agente](#)
- [Seguimiento IPCC](#)
- [Cómo utilizar la prueba CTI](#)

### [Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en la versión 4.6.2 y posterior del Cisco ICM.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente

de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

## Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

## 'Identificar el problema'

En un entorno IPCC ICM de Cisco, los agentes señalan una incapacidad para registrar en el CTI Server. Cuando usted utiliza la [prueba CTI](#) para resolver problemas el problema, este mensaje de error aparece:

```
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
```

Usted puede utilizar uno de estos dos métodos para verificar el problema:

### Método uno

En Peripheral Gateway (PG) donde reside el CTI Server, utilice el **utilitario Dumplog** para vaciar el archivo del registro del jtapi, y verifique este error.

**Nota:** La información de registro aparece sobre las líneas múltiples en este documento debido a las limitaciones de espacio.

```
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
```

**Nota:** La letra c representa la unidad donde usted ha instalado el Cisco ICM. Si usted ha instalado el ICM en una diversa unidad en su configuración, utilice su letra de la unidad.

### Método dos

Complete estos pasos en el PG donde reside el CTI Server:

1. Elija **Start > Run**. Aparece el cuadro de diálogo Ejecutar.
2. **Cmd** del tipo para abrir un prompt de comandos DOS.
3. Teclee el **ctitest** en el comando prompt, y el Presione ENTER. **Nota:** Refiera a la [prueba del uso CTI para resolver problemas los problemas en el inicio de sesión del agente](#) para crear el perfil del agente que ha señalado el error.
4. Teclee **abierto**.
5. Intente iniciar sesión con la contraseña de ID del agente y el instrumento. Aquí está un ejemplo del error que aparece para el login 1111 1111 /instrument 5002: **Nota:** La

información en este ejemplo aparece sobre las líneas múltiples debido a las limitaciones de espacio.

```
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. CCTime:
    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. ***
```

## Soluciones posibles

Complete estos pasos para un login acertado CTI en un entorno IPCC:

1. Asegúrese de que cada Agente IPCC de Cisco tenga un expediente del dispositivo de destino configurado dentro de la configuración del ICM. El expediente del dispositivo de destino contiene un campo del Param de los Config, como se muestra aquí: En esta configuración de muestra, la longitud de extensión del agente para todos los agentes configurados en este sitio IPCC es los 4 dígitos del parámetro de /dn según lo definido para todos los dispositivos de destino. Por lo tanto, el agente debe iniciar sesión con una identificación del agente de cuatro cifras. La extensión para el dispositivo de muestra es los cuatro dígitos del parámetro de /dn, por ejemplo 5002. Cuando usted funciona con el Cisco ICM puesto para el PG, usted especifica una longitud de extensión del agente de "x". **Cuadro 1 – Enterprise Agent Configuration (PIM 1)**

2. Confirme que la longitud de extensión del agente (véase que el [cuadro 1](#)) iguala el número de dígitos con los cuales usted intente iniciar sesión en la aplicación de escritorio del agente.
3. Verifique si usted haya configurado la identificación del usuario y la contraseña del usuario para el usuario de JTAPI en la configuración PIM del Cisco ICM (véase la sección de los parámetros IPCC en el [cuadro 1](#)). En este ejemplo, la identificación del usuario es **pguser**. **Nota:** Ingrese la misma identificación del usuario y contraseña del usuario para el PG en el Web page del administrador del Cisco CallManager cuando usted agrega el PG como usuario nuevo.
4. Abra el Cisco CallManager.
5. Verifique si usted haya configurado la identificación del usuario y la contraseña del usuario para el usuario de JTAPI en el Cisco CallManager (véase el [cuadro 2](#)). Estos valores deben corresponder con la identificación del usuario y la contraseña del usuario ingresadas en la configuración PIM ICM. **Cuadro 2 – Información del usuario**

## 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. Verifique la asociación entre el teléfono y el usuario de JTAPI. Asocie el **pguser (usuario de JTAPI)** a un teléfono específico para construir la asociación. Complete estos pasos:Haga clic la **Asociación del dispositivo**. La lista de dispositivos disponibles aparece (véase el [cuadro 3](#)). Marque la casilla de verificación de la **extensión 5002**. Borre la selección del principal **exterior** en la misma fila.Haga clic la **actualización** para agregar el número de teléfono a la lista de la asociación del dispositivo de usuario.**Cuadro 3 – Información del usuario**

## 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"/> 	<b>SEP000248CCE637</b>	SEP000248CCE637	<input type="radio"/>	5002
<input checked="" type="checkbox"/> 	SEP00036840981F	SEP00036840981F	<input type="radio"/>	5289

## Otros recursos

Si el agente no puede todavía iniciar sesión, y se verifica el ID de inicio de sesión del agente, complete estos pasos:

1. Dé vuelta encima del [Seguimiento IPCC](#).
2. Reproduzca el error en el inicio de sesión del agente a través de la [prueba CTI](#).
3. Recoja un clip de texto del login fallado de la prueba CTI.
4. Recoja el jtapi, el PIM, el OPC, y los archivos del registro de CTIServer. Refiérase a [cómo utilizar el utilitario Dumplog](#) para más información.

Utilice esta información [para abrir una solicitud de servicio](#) ([clientes registrados solamente](#)) con el

Centro de Asistencia Técnica de Cisco (TAC). Si usted no es usuario registrado, vaya por favor a la [inscripción de usuario](#), y después abra una solicitud de servicio con TAC.

## **Información Relacionada**

- [Cómo usar la utilidad Dumplog](#)
- [Utilice la prueba CTI para resolver problemas los problemas en el inicio de sesión del agente](#)
- [Guía de prueba de CTI](#)
- [Niveles de seguimiento recomendados para resolver problemas del IPCC](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)