

Fallas de registro del agente IPCC del Troubleshooting: CF_Invalid_AgentID_Specified

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[‘Identificar el problema’](#)

[Verifique el error](#)

[Soluciones posibles](#)

[Otros recursos](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento discute el mensaje de error de `CF_Invalid_AgentID_Specified`, que es señalado por el comando de **utilidad CTItest** cuando usted resuelve problemas los problemas en el inicio de sesión del agente en un entorno de Cisco IP Contact Center (IPCC). Este documento discute la fuente de soluciones de este error tan bien como posible.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

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

[Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en las versiones 4.6.2 del Cisco ICM y posterior.

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 Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

'Identificar el problema'

En un entorno del Cisco ICM IPCC, los agentes señalan que no pueden iniciar sesión al CTI Server. Se devuelve este mensaje de error cuando usted utiliza el [guía de prueba de CTI](#) para resolver problemas el problema:

CF_Invalid_AgentID_Specified

Verifique el error

Utilice el [guía de prueba de CTI](#) y complete estos pasos en Peripheral Gateway (PG) donde el CTI Server está instalado:

1. Elija el **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)** para visualizar el cuadro de diálogo del funcionamiento.
2. Ingrese el **comando cmd** para abrir una ventana de comando de DOS.
3. Del comando prompt, ingrese el **comando ctitest**. **Nota:** Refiérase [con el ctitest para resolver problemas los problemas en el inicio de sesión del agente](#) para crear el perfil del agente que señaló el error.
4. Ingrese **abierto**.
5. Intente iniciar sesión al agente usando la contraseña de ID del agente y el instrumento. Ésta es una salida de ejemplo del error vuelto para el login 1110 1111 /instrument 5002:CTITest:

```
open
CTITest: 12:26:35 Trace:
12:26:35 Trace: ... session #1 trying CTI Server on side A
        (geolab4pg1a port 44027)
12:26:35 Trace: ... session #1 connected to side A after 20 ms
12:26:35 Trace: ... session #1 opened after 80 ms CCTime:
        12:27:14 PGStatus: NORMAL
Peripheral: OnLine
12:26:35 Trace: EnterpriseAgent AgentID: State: UNKNOWN
12:26:35 Trace:
*****
login 1110 1111 /instrument 5002 CTITest: 12:26:47 Trace: *** SET_AGENT_STATE_REQ failure
response, err:256 (CF_INVALID_AGENT_ID_SPECIFIED), periph err:0 after 101 ms. ***
```

Soluciones posibles

Hay dos pedazos dominantes de datos de configuración del agente del Cisco ICM requeridos para un login acertado CTI:

- ID de ingreso
- Contraseña

En la salida de ejemplo del error vuelto para el login 1110 1111 /instrument 5002 (véase el [verificar la sección Error](#)), el agente abren una sesión con un ID de ingreso de 1110, que falla. Usted necesita marcar la configuración del agente para verificar la identificación del usuario.

Versión 4.6.2 y posterior del Cisco ICM — Utilice Agent Explorer adentro la configuración ICM para verificar la configuración. El número periférico es el ID de inicio de sesión del agente. Note el valor de 1101.

Figura 1: Configuración del agente - Versión 4.6.2 y posterior del Cisco ICM

Agent		Skill group membership		Supervisor	
Last name:	*	ward	First name:	*	jay
Peripheral number*		1101	Peripheral name:		
Name:	*	pg1a_1.ward_jay			
Password:		****	Desk setting:		test
ConfigParam:					
Description:					
<input type="checkbox"/> Agent state trace		<input type="checkbox"/> Temporary agent			

Versión 4.1.x del Cisco ICM - 4.6.x — utilice la Configuración del agente en configuración ICR para verificar la configuración. El número periférico es el ID de inicio de sesión del agente. Note el valor de 1101.

Figura 2: Configuración del agente - Versión 4.1.x del Cisco ICM - 4.6.x

Agent Configuration

Skill Target ID: 5000

Peripheral: CM1_PG_1

Peripheral Number: 1101

Last Name: John

First Name: Doe

Enterprise Name: CM1_PG_1.John_F

Desk Settings: test

ConfigParm:

Description:

Agent State Trace

Temporary Agent

Password: *****

Apply Revert Help Done

Otros recursos

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

1. Dé vuelta encima del [Seguimiento IPCC](#).
2. Reproduzca el error en el inicio de sesión del agente con el [ctitest](#).
3. Recoja un clip de texto del.
4. Recoja el jtapi, el pim, el OPC y los archivos del registro de CTIServerr. Refiérase a [cómo utilizar el utilitario Dumplog](#).

Utilice este paquete de la información [para abrir una solicitud de servicio](#) con el Soporte técnico de Cisco. Si usted no es usuario registrado, vaya al [registro del cisco.com](#) y después [abra una solicitud de servicio](#) con el Soporte técnico.

Información Relacionada

- [Uso de CTITest para la resolución de problemas de inicio de sesión del agente IPCC](#)
- [Guía de prueba de CTI](#)
- [Cómo usar la utilidad Dumplog](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)