

# Dépannage des échecs de connexion de l'agent IPCC : CF\_Invalid\_AgentID\_Specified

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Identifiez le problème](#)

[Vérifiez l'erreur](#)

[Solution possible](#)

[D'autres ressources](#)

[Informations connexes](#)

## [Introduction](#)

Ce document discute le message d'erreur de `CF_Invalid_AgentID_Specified`, qui est signalé par la commande de service de **CTITest** quand vous dépannez des problèmes de connexion d'agent dans un environnement de Cisco IP Contact Center (IPCC). Ce document discute la source des solutions de cette erreur aussi bien que possible.

## [Conditions préalables](#)

### [Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées)
- Couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI)
- Cisco IPCC
- [Problèmes de connexion de l'agent](#)
- [Utilisant le test CTI](#)

### [Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur des versions 4.6.2 et ultérieures missile aux performances améliorées de Cisco.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont

démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

## Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

## Identifiez le problème

Dans un environnement ICM IPCC Cisco, les agents les signalent ne peuvent pas ouvrir une session au serveur CTI. Ce message d'erreur est renvoyé quand vous utilisez le [guide de test CTI](#) pour dépanner le problème :

CF\_Invalid\_AgentID\_Specified

## Vérifiez l'erreur

Utilisez le [guide de test CTI](#) et terminez-vous ces étapes sur la passerelle d'accès aux périphériques (PAGE) où le serveur CTI est installé :

1. Choisissez le **Start > Run** afin d'afficher la boîte de dialogue de passage.
2. Sélectionnez la commande de **cmd** afin d'ouvrir une fenêtre de commande DOS.
3. De l'invite de commande, sélectionnez la commande **ctitest**. **Remarque:** Référez-vous [en employant CTITest pour dépanner des problèmes de connexion de l'agent](#) pour créer le profil d'agent qui a signalé la panne.
4. Entrez dans **ouvert**.
5. Tentative d'ouvrir une session à l'agent utilisant le mot de passe et l'instrument d'ID d'agent. C'est un exemple de sortie de l'erreur retournée pour la procédure de connexion 1110 1111 /instrument 5002 :

```
CTITest: open
  CTITest: 12:26:35 Trace:
    12:26:35 Trace: ... session #1 trying CTI Server on side A
      (geolab4ppla 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 CTime:
      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. ***
```

## Solution possible

Il y a deux parties principales de configuration d'agent missile aux performances améliorées de Cisco eus besoin pour une procédure de connexion réussie CTI :

- ID de connexion
- Mot de passe

Dans l'exemple de sortie de l'erreur retournée pour la procédure de connexion 1110 1111 /instrument 5002 (voyez le [vérifier la section Erreur](#)), l'agent ouvre une session avec un ID de connexion de 1110, qui échoue. Vous devez vérifier la configuration de l'agent afin de vérifier l'user-id.

**Version 4.6.2 et ultérieures missile aux performances améliorées de Cisco** — Utilisez l'agent que l'explorateur configurent dedans le missile aux performances améliorées afin de vérifier la configuration. Le nombre périphérique est l'ID de connexion de l'agent. Notez la valeur de 1101.

**Figure 1 : Configuration d'agent - Version 4.6.2 et ultérieures missile aux performances améliorées de Cisco**

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	

**Version 4.1.x missile aux performances améliorées de Cisco - 4.6.x** — utilisez la configuration d'agent configurent dedans ICR afin de vérifier la configuration. Le nombre périphérique est l'ID de connexion de l'agent. Notez la valeur de 1101.

**Figure 2 : Configuration d'agent - Version 4.1.x missile aux performances améliorées de Cisco - 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

## D'autres ressources

Si l'agent ne peut pas encore ouvrir une session et l'ID de connexion de l'agent est vérifié, vous devriez terminer ces étapes :

1. Indiquez le [suivi IPCC](#).
2. Reproduisez la panne de connexion de l'agent avec [CTITest](#).
3. Collectez un clip des textes de la procédure de connexion défectueuse de [CTITest](#).
4. Collectez le JTapi, le Pim, l'OPC et les fichiers journal de CTIServerr. Référez-vous à [comment utiliser l'utilitaire Dumplog](#).

Employez ce dossier d'informations [pour ouvrir une demande de service](#) avec le support technique de Cisco. Si vous n'êtes pas un utilisateur enregistré, allez à [Cisco.com l'enregistrement](#) et puis [ouvrez une demande de service](#) avec le Soutien technique.

## Informations connexes

- [Utilisant CTITest pour dépanner des problèmes de connexion d'agent IPCC](#)
- [Guide de test CTI](#)
- [Comment utiliser l'outil Dumplog](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)