

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

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 :

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 (geolab4pgla 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. ***
```

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.

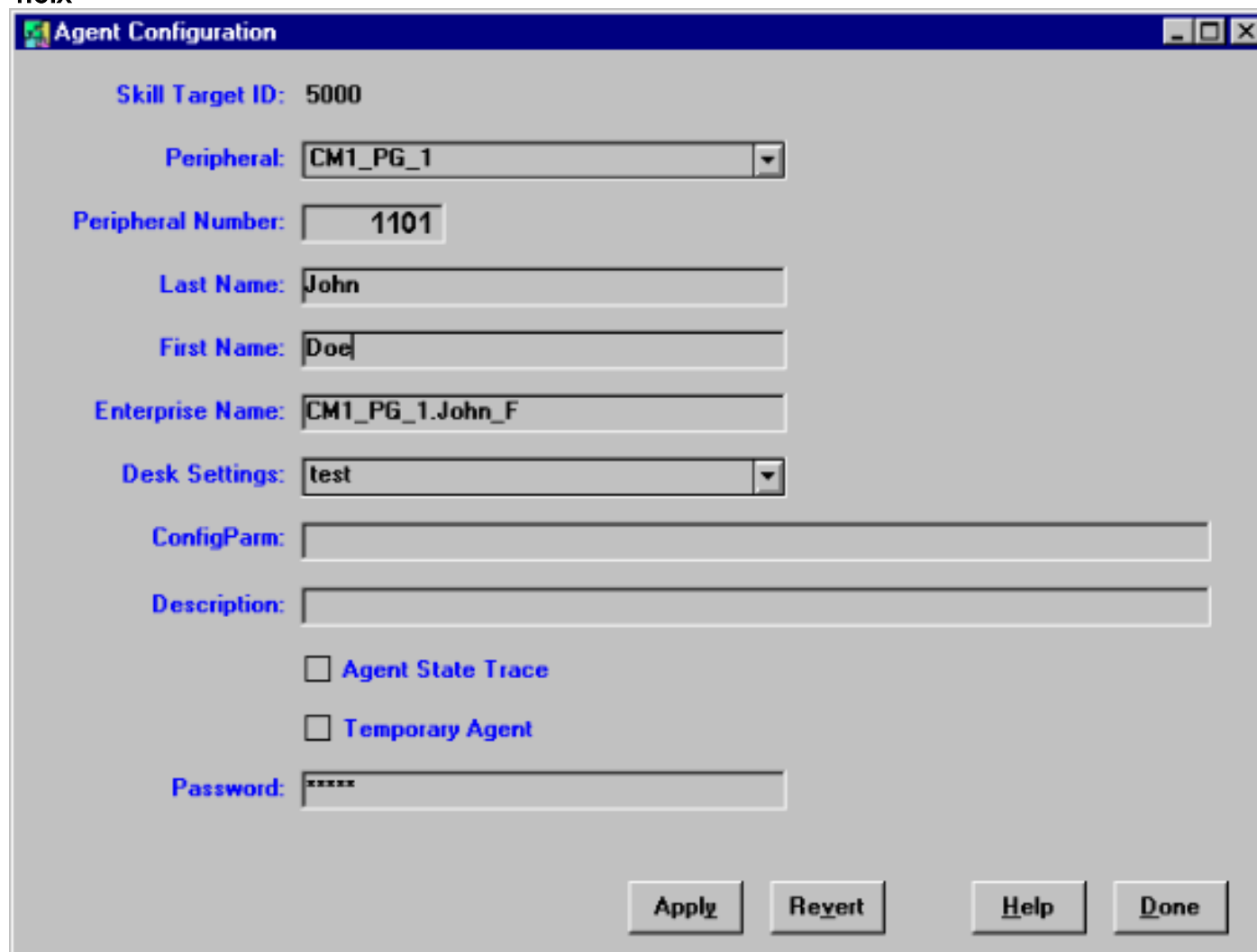
Version 4.6.2 et ultérieures missile aux performances améliorées de Cisco ? Utilisez l'agent que l'explorateur configurent dedans le missile aux performances améliorées afin de vérifier la configuration. Le nombre périphérique est l'ID de connexion de l'agent. Notez la valeur de 1101.

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



Version 4.1.x missile aux performances améliorées de Cisco - 4.6.x? Use la configuration d'agent configuré 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



The screenshot shows a window titled "Agent Configuration" with the following fields and values:

- 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: (empty)
- Description: (empty)
- Agent State Trace
- Temporary Agent
- Password: (masked with asterisks)

Buttons at the bottom: 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 se 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](#)