

Risoluzione dei problemi di login IPCC: CF_Generic_Unspecified_Rejection

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Identificazione del problema](#)

[Metodo 1](#)

[Metodo 2](#)

[Soluzione possibile](#)

[Altre risorse](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

In questo documento viene descritto il messaggio di errore "CF_Generic_Unspecified_Rejection" restituito dal test CTI quando si risolvono problemi di accesso dell'agente in un ambiente IPCC (IP Contact Center). Questo documento è incentrato sull'origine dell'errore e sulle possibili soluzioni.

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- CTI (Computer Telephony Integration)
- Cisco IPCC
- [Problemi di accesso dell'agente](#)
- [Traccia IPCC](#)
- [Come utilizzare il test CTI](#)

[Componenti usati](#)

Il riferimento delle informazioni contenute in questo documento è Cisco ICM versione 4.6.2 e successive.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico

ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Identificazione del problema

In un ambiente Cisco IPCC ICM, gli agenti segnalano un'impossibilità di accedere al server CTI. Quando si utilizza [CTI Test](#) per risolvere il problema, viene visualizzato questo messaggio di errore:

```
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
```

Per verificare il problema, è possibile utilizzare uno dei due metodi seguenti:

Metodo 1

Sul gateway periferica (PG) in cui risiede il server CTI, usare l'utilità **dumplog** per eseguire il dump del file di registro JTapi e verificare questo errore.

Nota: le informazioni di log vengono visualizzate su più righe in questo documento a causa dei limiti di spazio.

```
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 lettera c rappresenta l'unità in cui è installato Cisco ICM. Se ICM è stato installato su un'unità diversa della configurazione, utilizzare la lettera di unità.

Metodo 2

Eseguire i seguenti passaggi sul server PG in cui risiede il server CTI:

1. Scegliere **Start > Esegui**. Viene visualizzata la finestra di dialogo Esegui.
2. Digitare **cmd** per aprire un prompt dei comandi DOS.
3. Digitare **ctest** al prompt dei comandi e premere **Invio**. **Nota:** fare riferimento a [Usa test CTI per risolvere i problemi di accesso dell'agente](#) per creare il profilo dell'agente che ha segnalato l'errore.
4. Digitare **open**.
5. Tentativo di accesso con la password e lo strumento dell'ID agente. Di seguito è riportato un esempio dell'errore visualizzato per l'accesso 1111 111 /instrument 5002: **Nota:** le

informazioni di questo esempio vengono visualizzate su più righe a causa di limitazioni di spazio.

```
CTITest: open
CTITest: 15:32:30 Trace:
15:32:30 Trace: ... session #1 trying CTI Server on side A
    (geolab4pgla 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. ***
```

Soluzione possibile

Per un accesso CTI corretto in un ambiente IPCC, completare i seguenti passaggi:

1. Verificare che ogni agente Cisco IPCC disponga di un record Device Target configurato nella configurazione ICM. Il record Device Target contiene un campo Config Param, come mostrato di seguito: In questa configurazione di esempio, la lunghezza di estensione dell'agente per tutti gli agenti configurati in questo sito IPCC è pari alle 4 cifre del parametro /dn definito per tutte le destinazioni dispositivo. Pertanto, l'agente deve eseguire il login con un ID agente di quattro cifre. L'estensione del dispositivo di esempio è costituita dalle quattro cifre del parametro /dn, ad esempio 5002. Quando si esegue il programma di installazione di Cisco ICM per PG, specificare "x" come lunghezza di estensione dell'agente. **Figura 1 - Configurazione Enterprise Agent (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. Confermare che la lunghezza dell'estensione dell'agente (vedere la [Figura 1](#)) sia uguale al numero di cifre con cui si tenta di accedere all'applicazione Agent Desktop.
3. Verificare di aver configurato l'ID utente e la password utente per l'utente JTAPI nella configurazione PIM Cisco ICM (vedere la sezione Parametri IPCC nella [Figura 1](#)).
Nell'esempio, l'ID utente è **pguser**. **Nota:** quando si aggiunge il PG come nuovo utente, immettere lo stesso ID utente e la stessa password utente per il PG nella pagina Web Cisco CallManager Administrator.
4. Aprire Cisco CallManager.
5. Verificare di aver configurato l'ID utente e la password utente per l'utente JTAPI in Cisco CallManager (vedere la [Figura 2](#)). Questi valori devono corrispondere all'ID utente e alla Password utente immessi nella configurazione PIM ICM. **Figura 2 - Informazioni utente**

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. Verificare l'associazione tra il telefono e l'utente JTAPI. Associare **pguser (utente JTAPI)** a un telefono specifico per creare l'associazione. Attenersi alla seguente procedura: Fare clic su **Associazione dispositivo**. Viene visualizzato l'elenco Periferiche disponibili (vedere la [Figura 3](#)). Selezionare la casella di controllo **extension 5002**. Cancella la selezione di **Estensione primaria**, nella stessa riga. Fare clic su **Update** (Aggiorna) per aggiungere il numero di telefono all'elenco delle associazioni dei dispositivi utente. **Figura 3 - Informazioni utente**

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

[Altre risorse](#)

Se l'agente non riesce ad accedere e l'ID di accesso dell'agente viene verificato, attenersi alla seguente procedura:

1. Attivare la [traccia IPCC](#).
2. Riprodurre l'errore di accesso dell'agente tramite il [test CTI](#).
3. Raccogli un clip di testo dell'accesso al test CTI non riuscito.
4. Raccogliere i file di registro JTapi, PIM, OPC e CTIServer. Per ulteriori informazioni, consultare [Uso dell'utilità Dumplog](#).

Utilizzare queste informazioni per [aprire una richiesta di servizio](#) (solo utenti [registrati](#)) in Cisco

Technical Assistance Center (TAC). Se non si è un utente registrato, passare a [Registrazione utente](#) e quindi aprire una richiesta di assistenza con TAC.

Informazioni correlate

- [Come utilizzare l'utilità Dumplog](#)
- [Usa test CTI per risolvere i problemi di accesso dell'agente](#)
- [Guida al test CTI](#)
- [Livelli di traccia consigliati per la risoluzione dei problemi IPCC](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)