

# IPCC-aanmelding voor probleemoplossing: CF\_generiek\_niet gespecificeerd\_afstoting

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Identificeer het probleem](#)

[Methode één](#)

[Methode twee](#)

[Mogelijke oplossing](#)

[Overige bronnen](#)

[Gerelateerde informatie](#)

## [Inleiding](#)

Dit document bespreekt de foutmelding "CF\_Generic\_Unfied\_Rejection" die CTI Test meldt wanneer u problemen met de inlognaam van een probleemoplossing in een IP Contact Center (IPCC)-omgeving. Dit document is gericht op de bron van de fouten en mogelijke oplossingen.

## [Voorwaarden](#)

### [Vereisten](#)

Cisco raadt u aan kennis te hebben van deze onderwerpen:

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Computer Telephony Integration (CTI)
- Cisco IPCC
- [Login-problemen van agent](#)
- [IPCC-tracering](#)
- [Hoe wordt CTI-test gebruikt](#)

### [Gebruikte componenten](#)

De informatie in dit document is gebaseerd op Cisco ICM versie 4.6.2 en hoger.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een

opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

## [Conventies](#)

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\) voor meer informatie over documentconventies.](#)

## [Identificeer het probleem](#)

In een Cisco IPCC ICM omgeving, rapporteren de agenten een onmogelijkheid om in de CTI Server te registreren. Wanneer u [CTI Test](#) gebruikt om het probleem op te lossen, verschijnt deze foutmelding:

```
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
```

U kunt één van deze twee methoden gebruiken om het probleem te verifiëren:

### [Methode één](#)

Op de Perifere Gateway (PG) waar CTI Server verblijft, gebruik het **dumlog** hulpprogramma om het JTapi logbestand te dumpen en controleer deze fout.

**Opmerking:** de loginformatie verschijnt over meerdere regels in dit document vanwege ruimtebeperkingen.

```
c:\icr\Address 5002 is not in provider's domain
```

**Opmerking:** de letter c vertegenwoordigt het station waar u Cisco ICM hebt geïnstalleerd. Als u ICM op een ander station in uw configuratie hebt geïnstalleerd, gebruik uw drijfletter.

### [Methode twee](#)

Voltooi deze stappen op de PG waar de CTI Server verblijft:

1. Kies **Start > Start**. Het dialoogvenster Uitvoeren verschijnt.
2. Type **cmd** om een DOS-opdrachtmelding te openen.
3. Typ de opdrachtmelding en druk op **ENTER**. **Opmerking:** Raadpleeg [CTRI Test](#) om [Login Problemen oplossen te voorkomen](#) om het Agent-profiel te maken dat de fout heeft gemeld.
4. Typ het **woord open**.
5. Probeer met het wachtwoord voor de Agent-ID en het instrument in te loggen. Hier volgt een voorbeeld van de fout die bij inlognaam 1111 111/instrument 5002 voorkomt: **Opmerking:** de informatie in dit voorbeeld verschijnt over meerdere regels vanwege ruimtebeperkingen.

```
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. CTime:
    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. ***
```

## Mogelijke oplossing

Voltooi deze stappen voor een succesvolle CTI-inlogging in een IPCC-omgeving:

1. Zorg ervoor dat elke Cisco IPCC Agent een apparatenrecord heeft gevormd binnen de ICM configuratie. De bestand Apparaatdoelmap bevat een veld Config Param, zoals hieronder wordt weergegeven: In deze voorbeeldconfiguratie is de de Lengte van de Agent voor alle gevormde agenten op deze IPCC plaats de 4 cijfers van de /dn parameter zoals gedefinieerd voor alle doelstellingen van het apparaat. Daarom moet de agent inloggen met een ID met vier cijfers. De extensie voor de monstermachine is de vier cijfers van de /dn parameter, bijvoorbeeld 5002. Wanneer u de Cisco ICM Setup voor de PG uitvoert, specificeert u een Agent Extension Length van "x". **Afbeelding 1 - Enterprise Agent Configuration (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. Bevestig dat de lengte van de Agent (zie [Afbeelding 1](#)) gelijk is aan het aantal cijfers waarmee u probeert in te loggen op de Agent-desktoptoeassing.
3. Controleer of u de Gebruiker ID en het Wachtwoord voor de JTAPI-gebruiker in de Cisco ICM PIM-configuratie hebt ingesteld (zie de sectie IPCC-parameters in [afbeelding 1](#)). In dit voorbeeld is de gebruiker-ID **gebruiker.N.B.:** Voer hetzelfde gebruikerswachtwoord en hetzelfde gebruikerswachtwoord in voor de PG op de webpagina van de Cisco CallManager-beheerder wanneer u de PG als een nieuwe gebruiker toevoegt.
4. Open Cisco CallManager.
5. Controleer of u de gebruikershandleiding voor de JTAP-gebruiker en het gebruikerswachtwoord voor de Cisco CallManager hebt ingesteld (zie [afbeelding 2](#)). Deze waarden moeten overeenkomen met de gebruikersID en het gebruikerswachtwoord die in de ICM PIM-configuratie zijn ingevoerd.**Afbeelding 2 - Gebruikersinformatie**

## 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. Controleer de associatie tussen de telefoon en de JTAPI-gebruiker. Associeer **gebruiker (JTAPI User)** met een specifieke telefoon om de associatie te bouwen. Voer de volgende stappen uit: Klik op **Apparaatvereniging**. De lijst met beschikbare apparaten verschijnt (zie [afbeelding 3](#)). Controleer het aanvinkvakje **Extension 5002**. Schakel de selectie van de **primaire poort** uit. in dezelfde rij. Klik op **Update** om het telefoonnummer toe te voegen aan de lijst met gebruikersapparaten. **Afbeelding 3 - Gebruikersinformatie**

## 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

## Overige bronnen

Als de Agent nog niet kan inloggen en de Agent Login ID is geverifieerd, dient u de volgende stappen te ondernemen:

1. Zet [IPCC-tracering op](#).
2. Reproduceert de fout van de Agent door [CTI test](#).
3. Verzamel een tekstclip van de mislukte CTI Test-inlognaam.
4. Verzamel de logbestanden van JTapi, PIM, OPC en CTIServer. Raadpleeg het gedeelte [Werken met het Dumplog Utility](#) voor meer informatie.

Gebruik deze informatie om [een serviceaanvraag](#) te [openen](#) ([alleen geregistreerde](#) klanten) bij het

Cisco Technical Assistance Center (TAC). Als u geen geregistreerde gebruiker bent, gaat u naar [Gebruikersregistratie](#) en opent u vervolgens een serviceaanvraag bij TAC.

## Gerelateerde informatie

- [Het Dumplog Utility gebruiken](#)
- [Taalproblemen met CTI-test voor probleemoplossing bij de inloging van Agent gebruiken](#)
- [CTI-testgids](#)
- [Aanbevolen overtrekniveaus voor IPCC-problemen bij probleemoplossing](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)