

Pesquisando defeitos a falha no login IPCC: CF_Generic_Unspecified_Rejection

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Identificar o problema](#)

[Método um:](#)

[Método dois:](#)

[Solução possível](#)

[Outros recursos](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento discute o Mensagem de Erro de “CF_Generic_Unspecified_Rejection” relatórios desse teste de cti quando você pesquisa defeitos problemas de login do agente em um ambiente do Centro de Contato de IP (IPCC). Este documento centra-se sobre a fonte do erro e das soluções possíveis.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você conheça estes tópicos:

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Integração de telefonia e computador (CTI)
- Cisco IPCC
- [Problemas de login do agente](#)
- [Rastreo IPCC](#)
- [Como usar o teste de cti](#)

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada na versão do ICM 4.6.2 de Cisco e mais atrasado.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de

laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Identificar o problema

Em um ambiente IPCC ICM de Cisco, os agentes relatam uma incapacidade registrar no CTI Server. Quando você usa o [teste de cti](#) para pesquisar defeitos o problema, esta Mensagem de Erro aparece:

```
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
```

Você pode usar um destes dois métodos a fim verificar o problema:

Método um:

Em Peripheral Gateway (PG) onde o CTI Server reside, use o **utilitário dumplog** para despejar o arquivo de registro do jtapi, e verifique este erro.

Nota: A informação de registro aparece sobre múltiplas linhas neste documento devido às limitações de espaço.

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

Nota: A letra c representa a movimentação onde você instalou Cisco ICM. Se você instalou o ICM em uma movimentação diferente em sua configuração, use sua letra da unidade.

Método dois:

Termine estas etapas no PG onde o CTI Server reside:

1. Escolha **Start > Run**. A caixa de diálogo Run é exibida.
2. Datilografe o **Cmd** a fim abrir um prompt do comando do DOS.
3. Datilografe **mais ctitest** no comando prompt, e pressione-o **entram**. **Nota:** Refira o [teste de cti do uso para pesquisar defeitos problemas de login do agente](#) para criar o perfil do agente que relatou a falha.
4. Datilografe **aberto**.
5. Tente entrar com a senha de ID do agente e o instrumento. Está aqui um exemplo do erro que parece para o início de uma sessão 1111 1111 /instrument 5002: **Nota:** A informação neste exemplo aparece sobre as múltiplas linhas devido às limitações de espaço.

```
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. ***
```

Solução possível

Termine estas etapas para um início de uma sessão bem sucedido CTI em um ambiente de IPCC:

1. Assegure-se de que cada agente IPCC Cisco tenha um registro do destino do dispositivo configurado dentro da configuração de ICM. O registro do destino do dispositivo contém um campo do Param da configuração, como mostrado aqui: Nesta configuração de exemplo, o comprimento de extensão de agente para todos os agentes configurados neste local IPCC é os 4 dígitos do parâmetro de /dn como definido para todos os destinos do dispositivo. Consequentemente, o agente deve entrar com um ID do agente do quatro-dígito. A extensão para o dispositivo de exemplo é os quatro dígitos do parâmetro de /dn, por exemplo 5002. Quando você executa o ICM instalação de Cisco para o PG, você especifica um comprimento de extensão de agente de "x". **Figura 1 – Enterprise Agent Configuration (PIM1)**

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

- Confirme que o comprimento de extensão de agente (veja [figura 1](#)) iguala o número de dígitos com que você tenta entrar no aplicativo de área de trabalho do agente.
 - Verifique se você configurou o usuário - identificação e senha do usuário para o usuário do JTAPI na configuração PIM de Cisco ICM (veja a seção dos parâmetros IPCC em [figura 1](#)). Neste exemplo, o usuário - a identificação é **pguser**.**Nota:** Inscreva o mesmo usuário - identificação e senha do usuário para o PG no página da web do administrador do CallManager da Cisco quando você adiciona o PG como um novo usuário.
 - Abra o CallManager da Cisco.
 - Verifique se você configurou o usuário - identificação e senha do usuário para o usuário do JTAPI no CallManager da Cisco (veja [figura 2](#)). Estes valores devem combinar o usuário - identificação e senha do usuário incorporadas à configuração PIM ICM.
- Figura 2 – Informação sobre o usuário**

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. Verifique a associação entre o telefone e o usuário do JTAPI. Associe o **pguser (usuário do JTAPI)** com um telefone específico a fim construir a associação. Conclua estes passos: Clique a **associação de dispositivos**. A lista de dispositivos disponíveis aparece (veja [figura 3](#)). Verifique a caixa de verificação da **extensão 5002**. Cancele a seleção de principal exterior na mesma fileira. Clique a **atualização** a fim adicionar o número de telefone à lista da associação de dispositivo de usuário. **Figura 3 – Informação sobre o usuário**

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

Outros recursos

Se o agente é ainda incapaz de entrar, e o ID de login do agente está verificado, termine estas etapas:

1. Gire acima do [rastreo IPCC](#).
2. Reproduza a falha de login do agente através do [teste de cti](#).
3. Recolha um clipe de texto do início de uma sessão falhado do teste de cti.
4. Recolha o jtapi, o PIM, o OPC, e os arquivos de registro de CTIServer. Consulte [Como Utilizar o Utilitário Dumplog](#) para obter mais informações.

Use esta informação [para abrir um pedido do serviço \(clientes registrados somente\)](#) com o centro

de assistência técnica da Cisco (TAC). Se você não é um usuário registrado, vá por favor ao [registro de usuário](#), e abra então um pedido do serviço com TAC.

Informações Relacionadas

- [Como usar o utilitário Dumplog](#)
- [Use o teste de cti para pesquisar defeitos problemas de login do agente](#)
- [Manual de teste de CTI](#)
- [Níveis de Rastreamento Recomendados para Troubleshooting de Problemas Relacionados a IPCC](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)