

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Identificar o problema](#)

[Verifique o erro](#)

[Solução possível](#)

[Outros recursos](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento discute o Mensagem de Erro de `CF_Invalid_AgentID_Specified`, que está relatado pelo comando de **utilitário CTITest** quando você pesquisa defeitos problemas de login do agente em um ambiente de Cisco IP Contact Center (IPCC). Este documento discute a fonte de soluções deste erro o melhor possível.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada nas versões 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 do ICM IPCC Cisco, os agentes relatam que não podem entrar ao CTI Server. Este Mensagem de Erro é retornado quando você usa o [guia de teste CTI](#) para pesquisar defeitos o problema:

Verifique o erro

Use o [guia de teste CTI](#) e termine estas etapas em Peripheral Gateway (PG) onde o CTI Server é instalado:

1. Escolha o **Iniciar > Executar** a fim indicar a caixa de diálogo da corrida.
2. Inscreva o **comando cmd** a fim abrir uma janela de comando dos.
3. Do comando prompt, inscreva o **comando ctitest**.**Nota:** Refira a [utilização de CTITest para pesquisar defeitos problemas de login do agente](#) para criar o perfil do agente que relatou a falha.
4. Entre em **aberto**.
5. Tente entrar ao agente usando a senha de ID do agente e o instrumento. Esta é umas saídas de exemplo do erro retornado para o início de uma sessão 1110 1111 /instrument

```
5002:CTITest: open    CTITest: 12:26:35 Trace: 12:26:35 Trace: ... session #1 trying CTI
Server on side A    (geolab4pg1a 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. ***
```

Solução possível

Há duas partes chaves de dados de configuração de agente de Cisco ICM exigidos para um início de uma sessão bem sucedido CTI:

- ID de login
- Senha

Nas saídas de exemplo do erro retornado para o início de uma sessão 1110 1111 /instrument 5002 (veja a [verificação a seção de erro](#)), o agente entram com um ID de login de 1110, que falhe. Você precisa de verificar a configuração do agente a fim verificar o usuário - identificação.

Versão do ICM 4.6.2 de Cisco e mais atrasado? Use o explorador de agente no configurar ICM a fim verificar a configuração. O número periférico é o ID de login do agente. Observe o valor de 1101.

Figura 1: Configuração de agente - Versão do ICM 4.6.2 de Cisco e mais atrasado

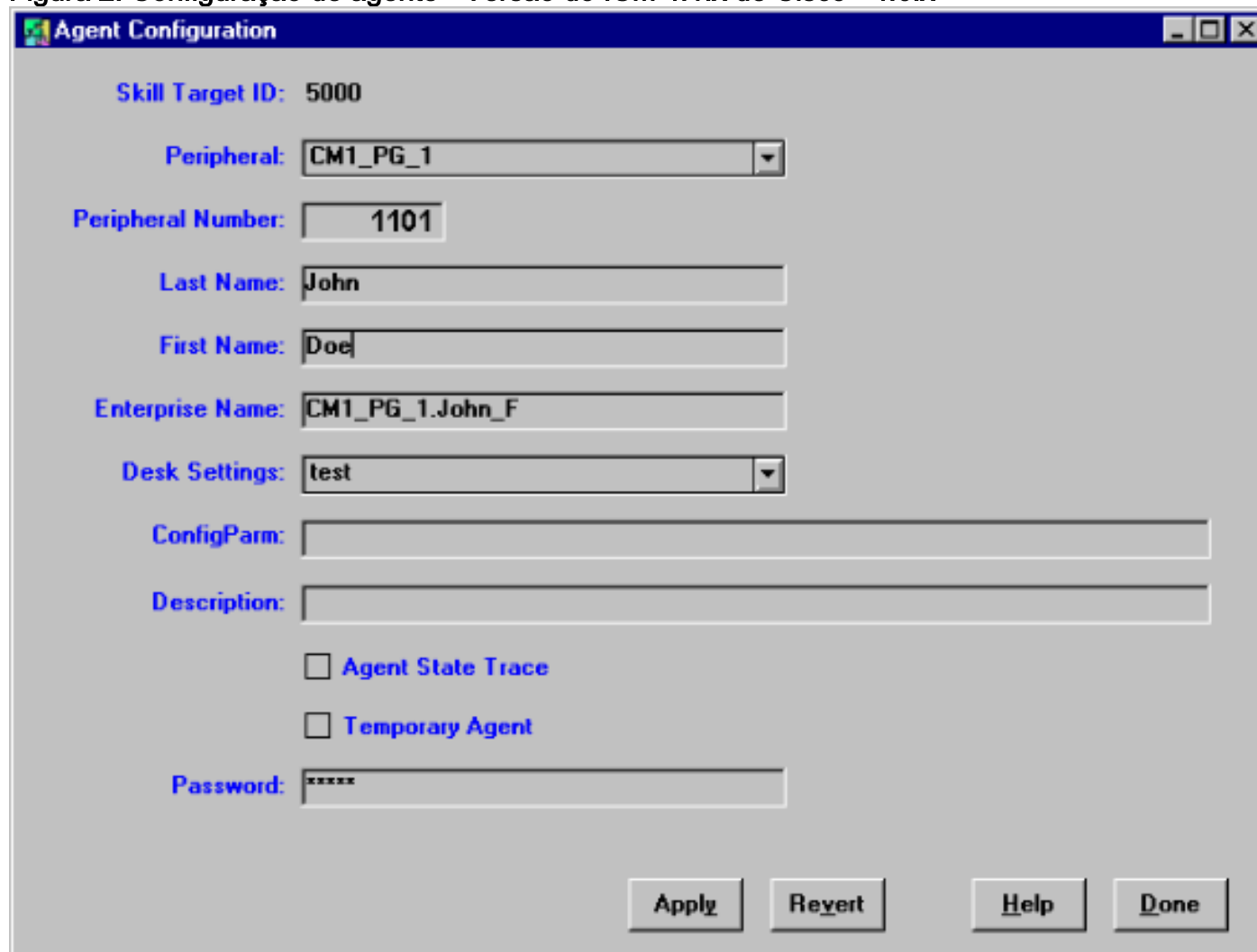
The screenshot shows the 'Agent' configuration window in Cisco ICM. The 'Agent' tab is selected. The configuration fields are as follows:

- Last name: * ward
- First name: * jay
- Peripheral number*: 1101
- Peripheral name: (empty)
- Name: * pg1a_1.ward_jay
- Password: (masked with asterisks)
- Desk setting: test (dropdown menu)
- ConfigParam: (empty)
- Description: (empty)

At the bottom, there are two checkboxes: Agent state trace and Temporary agent.

A versão do ICM 4.1.x de Cisco - 4.6.x? Use a configuração de agente configura dentro o ICR a fim verificar a configuração. O número periférico é o ID de login do agente. Observe o valor de 1101.

Figura 2: Configuração de agente - Versão do ICM 4.1.x de Cisco - 4.6.x



The screenshot shows the 'Agent Configuration' window 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.

[Outros recursos](#)

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

1. Gire acima do [rastreo IPCC](#).
2. Reproduza a falha de login do agente com [CTITest](#).
3. Recolha um clip de texto da [falha de login ctitest](#).
4. Recolha os arquivos de registro do jtapi, do Pim, OPC e do CTIServerr. Refira [como usar o utilitário dumplog](#).

Use este pacote de informação [para abrir um pedido do serviço](#) com Suporte técnico de Cisco. Se você não é um usuário registrado, vá ao [registro de Cisco.com](#) e abra então um [pedido do serviço](#) com Suporte técnico.

[Informações Relacionadas](#)

- [Utilizando o CTITest para solucionar problemas de logon do agente de IPCC](#)

- [Manual de teste de CTI](#)
- [Como usar o utilitário Dumplog](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)