

Устранение неполадок сбоя входа IPCC: CF_Generic_Unspecified_Rejection

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Выявление проблемы](#)

[Метод 1](#)

[Способ 2](#)

[Возможное решение](#)

[Другие ресурсы](#)

[Дополнительные сведения](#)

[Введение](#)

Этот документ обсуждает сообщение об ошибках "CF_Generic_Unspecified_Rejection", о котором Проверка CTI сообщает при устранении проблем при регистрации агента в среде Контактного центра ip (IPCC). Этот документ фокусируется на источнике ошибки и возможных решениях.

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

Корпорация Cisco рекомендует ознакомиться со следующими темами:

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Интеграция CTI
- Cisco IPCC
- [Проблемы при регистрации агента](#)
- [Трассировка IPCC](#)
- [Как использовать проверку CTI](#)

[Используемые компоненты](#)

Сведения в этом документе основываются на Cisco ICM Version 4.6.2 и позже.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в

специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Выявление проблемы

В среде IPCC ICM Cisco агенты сообщают о неспособности войти в CTI Server. При использовании [Проверки CTI](#) для устранения проблемы, это сообщение об ошибках появляется:

```
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
```

Можно использовать один из этих двух методов для проверки проблемы:

Метод 1

На Периферийном шлюзе (PG), где CTI Server находится, используйте **служебную программу Dumplog**, чтобы формировать дамп файла журнала JTapi и проверить эту ошибку.

Примечание: Информация журнала появляется по составным строкам в этом документе из-за ограничений длины.

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

Примечание: Буква с представляет дисковод, где вы установили ICM Cisco. При установке ICM на другом дисковом в конфигурации используйте букву диска.

Способ 2

Выполните эти шаги на PG, где находится CTI Server:

1. **Последовательно выберите Пуск > Выполнить.** Будет отображено диалоговое окно запуска программ.
2. Введите **cmd** для открытия командной строки DOS.
3. Введите **ctitest** в командной строке и нажмите **Enter**. **Примечание:** См. [Проверку CTI Использования для Устранения проблем Проблем при регистрации агента](#) для создания профиля агента, который сообщил о сбое.
4. Введите **открытый**.
5. Попытка войти с паролем идентификатора агента и инструментом. Вот пример ошибки, которая появляется на 1111 входа в систему 1111 / инструмент 5002: **Примечание:** Информация в данном примере появляется по составным строкам

```
из-за ограничений длины.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. 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. ***
```

Возможное решение

Выполните эти шаги для успешного входа в систему СТИ в окружении ИПСС:

1. Гарантируйте, что каждому агенту Cisco ИПСС настроили запись Адресата устройства в конфигурации ICM. Запись Адресата устройства содержит поле Param Config, как показано здесь: В этом примере конфигурации Длина расширения агента для всех настроенных Агентов на этом узле ИПСС является 4 цифрами / параметра dn, как определено для всех Адресатов устройства. Поэтому агент должен войти с четырехразрядным Идентификатором агента. Расширение для пробного устройства является четырьмя цифрами / параметра dn, например 5002. При выполнении Настройки ICM Cisco для PG вы задаете Длину расширения агента "x". **Рисунок 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

- Подтвердите, что Длина расширения агента (см. [рисунок 1](#)) равняется количеству цифр, с которыми вы пытаетесь войти на приложения Рабочего места агента.
- Проверьте, настроили ли вы Идентификатор пользователя и Пароль пользователя для ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ JTAPI в PIM - конфигурации ICM Cisco (см. раздел Параметров IPCC на [рисунок 1](#)). В данном примере Идентификатор пользователя является **pguser**. **Примечание:** Введите тот же Идентификатор пользователя и Пароль пользователя для PG на веб-странице Администратора Cisco CallManager, когда вы добавите PG как новый пользователь.
- Открытый Cisco CallManager.
- Проверьте, настроили ли вы Идентификатор пользователя и Пароль пользователя для ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ JTAPI в Cisco CallManager (см. [рисунок 2](#)). Эти значения должны совпасть с Идентификатором пользователя и Паролем пользователя, введенным в PIM - конфигурацию ICM. **Рисунок 2 – сведения о пользователе**

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.

Update

Cancel Changes

First Name* Pguser
Last Name* PGUSER
UserID pguser
User Password*
Confirm Password*
PIN*

6. Проверьте ассоциацию между телефоном и ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ JTAPI. Привяжите pguser (ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ JTAPI) к определенному телефону для построения ассоциации. Выполните следующие действия: Нажмите **Device Association**. Список Доступных Устройств появляется (см. [рисунок 3](#)). Проверьте **расширение 5002** флажка. Очистите **Ext выбора основного**. в той же строке. Нажмите **Update** для добавления номера телефона к списку связи устройств пользователя. **Рисунок 3 – сведения о пользователе**

User Information

[Personal Information](#)
[Back to user list](#)

5 device(s) controlled at last search.

5 device(s) selected currently.

Update



Cancel Changes

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

[Другие ресурсы](#)

Если Агент все еще не способен войти, и Идентификатор агента для входа проверен, выполните эти шаги:

1. Включите [Трассировку IPCC](#).
2. Воспроизведите Ошибку входа агента через [Проверку CTI](#).
3. Соберите отрывок текста отказавшего входа в систему Проверки CTI.
4. Соберите JTapi, PIM, OPC и файлы журнала CTIServer. [Дополнительные сведения см. в Использование служебной программы Dumplog.](#)

Используйте эту информацию для [открытия запроса на обслуживание \(только зарегистрированные клиенты\)](#) с Центром технической поддержки Cisco (TAC). Если вы не зарегистрированный пользователь, перейдите [к Регистрации пользователя](#), и затем откройте запрос на обслуживание с TAC.

Дополнительные сведения

- [Методы использования служебной программы создания дампа журнала](#)
- [Используйте проверку STI для устранения проблем при регистрации агента](#)
- [Руководство по тестированию STI](#)
- [Рекомендуемые уровни трассировки для устранения неисправностей IPCC](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)