

# Устранение неполадок, связанных с ошибкой входа в систему агента IPCC : CF\_Invalid\_AgentID\_Specified

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Выявление проблемы](#)

[Проверьте ошибку](#)

[Возможное решение](#)

[Другие ресурсы](#)

[Дополнительные сведения](#)

## [Введение](#)

Этот документ обсуждает сообщение об ошибках `CF_Invalid_AgentID_Specified`, о котором сообщает команда утилиты **CTITest**, когда вы устраняете неполадки проблем при регистрации агента в Cisco IP Contact Center (IPCC) среда. Этот документ обсуждает источник этой ошибки, а также возможных решений.

## [Предварительные условия](#)

### [Требования](#)

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Интеграция CTI
- Cisco IPCC
- [Проблемы при регистрации агента](#)
- [Использование проверки 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 IPCC среда ICM Cisco агенты сообщают, что не могут войти к CTI Server. Это сообщение об ошибках возвращено при использовании [Руководства по тестированию компьютерной телефонии](#) для устранения проблемы:

CF\_Invalid\_AgentID\_Specified

### Проверьте ошибку

Используйте [Руководство по тестированию компьютерной телефонии](#) и выполните эти шаги на Периферийном шлюзе (PG), где установлен CTI Server:

1. Выберите **Start> Run** для отображения диалогового окна Run.
2. Введите команду **cmd** для открытия Командного окна DOS.
3. От командной строки введите команду **ctitest**. **Примечание:** См. [Использование CTITest для Устранения проблем Проблем при регистрации агента](#) для создания профиля агента, который сообщил о сбое.
4. Войдите **открытый**.
5. Попытка войти агенту, использующему пароль идентификатора агента и Инструмент. Это - пример выходных данных возвращенной ошибки на 1110 входа в систему 1111 / инструмент 5002:CTITest: open

```
CTITest: 12:26:35 Trace:
12:26:35 Trace: ... session #1 trying CTI Server on side A
    (geolab4pgla 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 CTime:
    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. ***
```

## Возможное решение

Существует две основных части Данных конфигурации агента ICM Cisco, требуемых для успешного входа в систему CTI:

- Идентификатор имени пользователя
- Password

В примере выходных данных возвращенной ошибки на 1110 входа в систему 1111 /

инструмент 5002 (см. [Сверение Раздела ошибок](#)), Агент входит с Идентификатором имени пользователя 1110, который отказывает. Необходимо проверить конфигурацию Агента для проверки идентификатора пользователя.

**Cisco ICM Version 4.6.2 и позже** — Использование, Проводник агента в Настраивает ICM для проверки конфигурации. Периферийным номером является Идентификатор агента для входа. Заметьте значение 1101.

**Рисунок 1: Настройка агента - Cisco ICM Version 4.6.2 и позже**

Agent		Skill group membership		Supervisor	
Last name: *	ward	First name: *	jay		
Peripheral number *	1101	Peripheral name:			
Name: *	pg1a_1.ward_jay				
Password:	*****	Desk setting:	test		
ConfigParam:					
Description:					
<input type="checkbox"/> Agent state trace					<input type="checkbox"/> Temporary agent

**Cisco ICM Version 4.1.x - 4.6.x** — Использование, Настройка агента в Настраивает ICR для проверки конфигурации. Периферийным номером является Идентификатор агента для входа. Заметьте значение 1101.

**Рис. 2: Настройка агента - Cisco ICM Version 4.1.x - 4.6. x**

Agent Configuration

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:

Description:

Agent State Trace

Temporary Agent

Password: \*\*\*\*\*

Apply Revert Help Done

## Другие ресурсы

Если Агент все еще неспособен войти, и Идентификатор агента для входа проверен, необходимо выполнить эти шаги:

1. Включите [Трассировку IPCC](#).
2. Воспроизведите Ошибку входа агента с [CTITest](#).
3. Соберите отрывок текста [неудачной попытки входа в CTITest](#).
4. Соберите JTapi, Pim, OPC и файлы журнала CTIServerr. См. то, [Как Использовать Служебную программу Dumplog](#).

Используйте этот пакет информации для [открытия запроса на обслуживание](#) с технической поддержкой Cisco. Если вы не зарегистрированный пользователь, переходите [к Регистрации Cisco.com](#) и затем [открываете запрос на обслуживание](#) с Технической поддержкой.

## Дополнительные сведения

- [Использование утилиты CTITest для устранения неполадок при регистрации агента IPCC](#)
- [Руководство по тестированию CTI](#)
- [Методы использования служебной программы создания дампа журнала](#)

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)