

# 排除IPCC登录失败故障

## : CF\_Generic\_Unspecified\_Rejection

### 目录

- [简介](#)
- [先决条件](#)
- [要求](#)
- [使用的组件](#)
- [规则](#)
- [识别问题](#)
- [方法一](#)
- [方法二](#)
- [可能的解决方案](#)
- [其它资源](#)
- [相关信息](#)

### 简介

当您排除故障在IP Contact Center (IPCC)环境时的代理程序登录问题本文讨论“CF\_Generic\_Unspecified\_Rejection”错误消息该CTI实验报告。本文着重错误和可能的解决方案的来源。

### 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- 计算机电话集成(CTI)
- Cisco IPCC
- [代理程序登录问题](#)
- [IPCC追踪](#)
- [如何使用CTI测验](#)

### 使用的组件

本文档中的信息基于Cisco ICM版本4.6.2及以上版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

## 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 识别问题

在Cisco IPCC ICM环境，座席报告登录CTI服务器的无法。当您使用[CTI测验](#)排除故障问题时，此错误消息出现：

```
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
```

您能使用这两个方法之一为了验证问题：

### 方法一

在外围网关(PG) CTI服务器驻留的地方，请使用Dumplog程序转存JTAPI日志文件，并且验证此错误。

**注意：** 日志信息在本文的多条线路出现由于空间限制。

```
c:\icr\
```

**注意：** 字母c代表您安装Cisco ICM的驱动。如果安装在一不同的驱动的ICM在您的配置方面，请使用您的盘符。

### 方法二

完成在CTI服务器驻留的PG的这些步骤：

1. 选择**Start > Run**。会出现“Run”对话框。
2. 类型**cmd**为了打开DOS命令提示。
3. 键入在prompt命令的**CTITest**，并且按回车。**注意：** [排除故障代理程序登录问题的参考的使用CTI测验](#)创建报告失败的代理程序配置文件。
4. **开放**的类型。
5. 尝试用座席ID密码和仪器登陆。这是为登录1111出现1111 /instrument 5002错误的示例：**注意**

```
： 在本例中的信息在多条线路出现由于空间限制。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. ***
```

## 可能的解决方案

完成一成功的CTI登录的这些步骤在IPCC环境：

1. 保证每个Cisco IPCC代理程序有在ICM配置内配置的一个设备目标记录。设备目标记录包含设置参数字段，如显示此处：在此配置示例中，所有已配置的代理程序的代理程序扩展长度在此IPCC站点是/dn参数的4个位如定义为所有设备目标。所以，代理程序必须登录与一四字节座席ID。示例设备的分机是/dn参数的四个位，例如5002。当您运行PG时设置的Cisco ICM，您指定一个代理程序扩展长度“x”。**图1 –企业代理配置(PIM 1)**
2. 确认代理程序扩展长度(请参阅[图1](#))等于您在Agent Desktop应用程序尝试登陆位的数量。
3. 验证您是否配置用户ID和用户密码JTAPI用户的在Cisco ICM PIM配置里(请参阅IPCC参数部分在[表1](#))。在本例中，用户ID是pguser。**注意：**当您添加PG作为新用户时，请输入同一个用户ID和用户密码PG的在Cisco CallManager管理员网页。
4. 打开Cisco CallManager。
5. 验证您是否配置用户ID和用户密码JTAPI用户的Cisco CallManager的(请参见[图2](#))。这些值必须匹配在ICM PIM配置里和用户密码输入的用户ID。**图2 –用户信息**
6. 验证在电话和JTAPI用户之间的关联。连结pguser (JTAPI用户)与一个特定电话为了建立关联。完成这些步骤：点击**设备关联**。可用的设备列表发表(请参见[图3](#))。检查分机5002复选框。清除选择**主要的ext.**在同一行。点击**更新**为了添加电话号码到用户设备关联列表。**图3 –用户信息**

## 其它资源

如果代理程序无法登录，并且代理登录ID验证，请完成这些步骤：

1. 出现[IPCC追踪](#)。
2. 通过[CTI测验](#)再次产生代理程序登录故障。
3. 收集失败的CTI测验登录的文本剪辑。
4. 收集JTAPI、PIM、OPC和Ctiserver日志文件。欲知更多信息，参考[如何使用Dumplog程序](#)。

请使用此信息[打开一服务请求\(仅限注册用户\)](#)与Cisco技术支持中心(TAC)。如果不是注册用户，请去[用户注册](#)，然后打开与TAC的一服务请求。

## 相关信息

- [如何使用 Dumplog 程序](#)
- [请使用CTI测验排除故障代理程序登录问题](#)
- [CTI 测试指南](#)
- [做IPCC 故障排除时的推荐的跟踪级别](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)