

排除IPCC登录失败故障

: CF_Generic_Unspecified_Rejection

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[识别问题](#)

[方法一](#)

[方法两](#)

[可能的解决方案](#)

[其他资源](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文讨论“CF_Generic_Unspecified_Rejection”错误信息该CTI实验报告，当您在IP联络中心(IPCC)时环境里排除代理程序登录问题故障。本文着重错误和可能的解决方案的来源。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco推荐您有这些题目知识：

- Cisco智能联络管理(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测试](#)

[Components Used](#)

本文的信息根据Cisco ICM版本4.6.2及以上版本。

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment.All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration.If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

[Conventions](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

[识别问题](#)

在Cisco IPCC ICM环境里，座席报告记录的无法到CTI服务器。当您使用[CTI测试](#)排除问题故障时，此错误信息出现：

```
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。

Note: 日志信息在本文的多条线路出现由于空间限制。

```
c:\icr\<cust_inst>\PGXY\logfiles\>dumplog /cust <cust_inst> /node jgw<jtapi_instance> 15:32:40
PG1A-jgw1 Trace: performAddCallObserver: Provider hit exception in getAddress for address:
5002com.cisco.jtapi.InvalidArgumentExceptionImpl: Address 5002 is not in provider's domain
```

Note: 字母c表示您安装了Cisco ICM的驱动。如果在不同的驱动上安装了ICM在您的配置上，请使用您的盘符。

[方法两](#)

完成在CTI服务器驻留的PG的这些步骤：

1. 选择**Start > Run**。Run对话框出现。
2. 键入cmd为了打开DOS prompt命令。
3. 键入ctitest在prompt命令，并且按Enter。**Note:** 参考[使用CTI测试排除代理程序登录问题故障](#)创建报告了故障的代理程序配置文件。
4. 键入**开放**。
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：
Note: 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. 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. ***
```

可能的解决方案

完成成功的CTI登录的这些步骤在IPCC环境里：

1. 保证每个Cisco IPCC代理程序有在ICM配置内被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，如显示这里：在此配置示例中，所有被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个位如被定义为所有设备目标。所以，代理程序必须登录与一四字字节座席ID。示例设备的扩展名是/dn参数的四个位，例如5002。当您运行为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)**

The screenshot shows the 'Enterprise Agent Configuration (PIM 1)' dialog box. The 'Enabled' checkbox is checked. The 'Peripheral name' is 'ACD 1', 'Peripheral ID' is '5000', and 'Agent Extension Length' is '4'. The 'Telephony Server Protocol' is set to 'IPCC'. The 'IPCC Parameters' section includes 'Service' (taclab4cm), 'User Id' (pguser), and 'User Password' (*****). The 'SoftACD Parameters' section includes 'PBX host name', 'PBX host port number', 'Pimlet host name', 'Pimlet host port number', 'Pimlet name', and 'Custom Pimlet'. The 'Enterprise Agent Parameters' section includes 'Max Connections' (100), 'Open timeout' (10), 'Recovery timeout' (0), and 'Close timeout' (10). The 'OK', 'Cancel', and 'Help' buttons are at the bottom right.

2. 确认代理程序扩展长度(请参阅图1)等于您在代理桌面应用程序尝试登陆位的数量。
3. 验证您是否配置了用户ID和用户密码JTAPI用户的Cisco ICM PIM配置的(请参阅IPCC参数部分在表1)。在本例中，用户ID是pguser。Note: 当您添加PG作为一个新用户时，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. 验证您是否配置了用户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配置和用户密码输入的用户ID。**图2 –用户信息**

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. 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)。检查扩展名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**

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

其他资源

如果代理程序无法登录，并且代理登录ID被验证，请完成这些步骤：

1. 出现[IPCC追踪](#)。
2. 通过[CTI测试](#)再次产生代理程序登录故障。
3. 收集失败的CTI测试登录的文本剪辑。
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[打开一个服务请求\(仅限注册用户\)](#)与Cisco技术支持中心(TAC)。如果不是注册的用户，请去[用户注册](#)，然后打开与TAC的一个服务请求。

Related Information

- [如何使用Dumplog程序](#)
- [请使用CTI测试排除代理程序登录问题故障](#)
- [CTI测试指南](#)
- [做IPCC 故障排除时的推荐的跟踪级别](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)