

排除IPCC代理登录失败故障 : CF_Invalid_AgentID_Specified

目录

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

简介

本文讨论CF_Invalid_AgentID_Specified错误消息，由CTITest程序命令报告，当您排除故障在Cisco IP Contact Center (IPCC)环境时的代理程序登录问题。本文尽可能好讨论此错误解决方案来源。

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](#)
- [使用CTI测验](#)

使用的组件

本文档中的信息根据Cisco ICM版本4.6.2和以上。

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IPCC Cisco ICM环境，他们不能登陆到CTI服务器的座席报告。当您使用[CTI测试指南](#)排除故障问题时，此错误消息返回：

CF_Invalid_AgentID_Specified

验证错误

请使用[CTI测试指南](#)并且完成在外围网关(PG)的这些步骤CTI服务器安装的地方：

1. 选择**Start > Run**为了显示Run对话框。
2. 输入**cmd**命令为了打开DOS命令窗口。
3. 从prompt命令，请输入**ctitest**命令。**注意：**创建报告失败的代理程序配置文件的参考的[Using CTITest to Troubleshoot Agent Login Problems](#)。
4. 开放的回车。
5. 使用座席ID密码和仪器，尝试登陆到代理程序。这是返回的错误的示例输出登录的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. ***
```

可能的解决方案

有Cisco ICM代理配置数据两个关键片段为一成功的CTI登录要求的：

- 登录ID
- 密码

在返回的错误的示例输出中登录的1110 1111 /instrument 5002 (请参阅[验证错误部分](#))，代理程序登陆与登录ID 1110，发生故障。您需要检查代理程序的配置为了验证用户ID。

Cisco ICM版本4.6.2及以上版本—用代理探测器配置ICM为了验证配置。Peripheral number是代理登录ID。注意值为1101。

图 1：代理配置- Cisco ICM版本4.6.2及以上版本

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版本4.1.x - 4.6.x —请使用代理配置在Configure ICR为了验证配置。Peripheral number是代理登录ID。注意值为1101。

图 2 : 代理配置- Cisco ICM版本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

[其它资源](#)

如果代理程序无法登录，并且代理登录ID验证，您应该完成这些步骤：

1. 出现IPCC追踪。
2. 再次产生有CTITest的代理程序登录故障。
3. 收集失败的ctitest登录的文本剪辑。
4. 收集JTAPI、Pim、OPC和CTIServerr日志文件。参考[如何使用Dumplog程序](#)。

请使用此信息包[打开](#)与思科技术支持的[一服务请求](#)。如果不是注册用户，请去[Cisco.com注册](#)然后[打开](#)与技术支持的[一服务请求](#)。

[相关信息](#)

- [使用 CTITest 排除 IPCC 代理程序登录问题](#)
- [CTI 测试指南](#)
- [如何使用 Dumplog 程序](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)