

排除IPCC代理登录失败故障 : CF_Invalid_AgentID_Specified

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[识别问题](#)

[验证错误](#)

[可能的解决方案](#)

[其他资源](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文讨论CF_Invalid_AgentID_Specified错误信息，由CTITest程序命令报告，当您在Cisco IP Contact Center (IPCC)环境里时排除代理程序登录问题故障。本文尽可能好讨论此错误解决方案的来源。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- 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](#)
- [使用CTI测试](#)

[Components Used](#)

本文的信息根据Cisco ICM版本4.6.2和以上。

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IPCC Cisco ICM环境里，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](#)排除问题故障时，此错误信息返回：

```
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)的这些步骤安装的地方CTI服务器：

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。 **Note:** 参考[Using CTITest to Troubleshoot Agent Login Problems](#)创建报告故障的代理程序配置文件。
4. 输入**开放**。
5. 使用座席ID密码和仪器，尝试登陆到代理程序。这是返回的错误的输出示例登录的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 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. ***
```

可能的解决方案

有Cisco ICM代理配置数据两个关键部分为成功的CTI登录需要的：

- 登录ID
- 密码

在返回的错误中的输出示例登录的1110 1111 /instrument 5002 (请参阅[验证](#)错误部分)，代理程序登陆有登录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。外围编号是代理登录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。外围编号是代理登录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

其他资源

如果代理程序无法登录，并且代理登录ID被验证，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Cisco技术支持的[一个服务请求](#)。如果不是注册的用户，请去[Cisco.com注册](#)然后[打开](#)与技术支持的[一个服务请求](#)。

[Related Information](#)

- [使用排除的CTITest IPCC代理登录问题故障](#)
- [CTI测试指南](#)
- [如何使用Dumplog程序](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)