

排除IPCC登入故障

: CF_Generic_Unspecified_Rejection

目錄

- [簡介](#)
- [必要條件](#)
- [需求](#)
- [採用元件](#)
- [慣例](#)
- [找出問題](#)
- [方法一](#)
- [方法二](#)
- [可能的解決方案](#)
- [其他資源](#)
- [相關資訊](#)

簡介

本文討論CTI Test在對IP聯絡中心(IPCC)環境中的代理登入問題進行故障排除時報告的「CF_Generic_Unspecified_Rejection」錯誤消息。本檔案將著重說明錯誤來源和可能的解決方案。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- [思科智慧客服管理\(ICM\)](#)
- [電腦電話整合\(CTI\)](#)
- [Cisco IPCC](#)
- [代理登入問題](#)
- [IPCC跟蹤](#)
- [如何使用CTI測試](#)

採用元件

本檔案中的資訊是根據Cisco ICM 4.6.2版及更新版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

找出問題

在Cisco IPCC ICM環境中，代理報告無法登入到CTI伺服器。使用[CTI測試](#)對問題進行故障排除時，將顯示以下錯誤消息：

```
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
```

可以使用以下兩種方法之一來驗證問題：

方法一

在CTI Server所在的外圍網關(PG)上，使用dumplog實用程式轉儲JTapi日誌檔案，然後驗證此錯誤。

註：由於空間限制，日誌資訊會顯示在本文檔的多行上。

```
c:\icr\Address 5002 is not in provider's domain
```

註：字母c代表您安裝Cisco ICM的驅動器。如果在配置的另一個驅動器上安裝了ICM，請使用驅動器碟符。

方法二

在CTI伺服器所在的PG上完成以下步驟：

1. 選擇**開始 > 運行**。出現「Run (運行)」對話方塊。
2. 鍵入cmd以開啟DOS命令提示符。
3. 在命令提示符中鍵入ctitest，然後按Enter。**注意：**請參閱[使用CTI測試診斷代理登入問題](#)，以建立已報告故障的代理配置檔案。
4. 鍵入open。
5. 嘗試使用代理ID密碼和工具登入。以下是登入1111 1111 /instrument 5002時出現的錯誤示例：
註：由於空間限制，此示例中的資訊會通過多行顯示。

```
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. ***
```

可能的解決方案

完成以下步驟，以便在IPCC環境中成功登入CTI:

1. 確保每個Cisco IPCC代理在ICM配置中配置了裝置目標籤錄。裝置目標籤錄包含配置引數欄位，如下所示：在此示例配置中，此IPCC站點上所有已配置Agent的Agent Extension Length是為所有裝置目標定義的/dn引數的4位數。因此，座席必須以四位數的座席ID登入。示例裝置的副檔名是/dn引數的四位數，例如5002。運行PG的Cisco ICM安裝程式時，將代理分機號長度指定為「x」。圖1 — 企業代理配置(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'. Under 'Telephony Server Protocol', 'IPCC' is selected. The 'IPCC Parameters' section shows 'Service' as 'taclab4cm', 'User Id' as 'pguser', and 'User Password' as '*****'. The 'SoftACD Parameters' section has empty fields for 'PBX host name', 'PBX host port number', 'Pimlet host name', 'Pimlet host port number', 'Pimlet name', and 'Custom Pimlet'. The 'Enterprise Agent Parameters' section shows 'Max Connections' as '100', 'Open timeout' as '10', 'Recovery timeout' as '0', and 'Close timeout' as '10'. Buttons for 'OK', 'Cancel', and 'Help' are at the bottom.

2. 確認Agent Extension Length(請參見圖1)與您嘗試登入Agent Desktop應用程式的數字相等。
3. 驗證您是否在Cisco ICM PIM配置中為JTAPI使用者配置了「使用者ID」和「使用者密碼」(請參見圖1中的「IPCC引數」部分)。在本示例中，使用者ID為pguser。注意：將PG新增為新使用者時，請在Cisco CallManager Administrator網頁上為PG輸入相同的使用者ID和使用密碼。
4. 開啟Cisco CallManager。
5. 驗證您是否在Cisco CallManager中為JTAPI使用者配置了使用者ID和使用密碼(請參閱圖2)。這些值必須與在ICM PIM配置中輸入的使用者ID和使用密碼相匹配。圖2 — 使用者資訊

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. 驗證電話與JTAPI使用者之間的關聯。將pguser (JTAPI使用者) 與特定電話關聯，以便建立關聯。請完成以下步驟：按一下**Device Association**。出現「Available Devices (可用裝置)」清單(請參閱圖3)。選中**extension 5002**覈取方塊。清除選擇的主要文本在同一行。按一下**Update**以將電話號碼新增到使用者裝置關聯清單。圖3 — 使用者資訊

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"/> 7960	SEP000248CCE263	Pete Desk	<input checked="" type="radio"/>	5291
<input checked="" type="checkbox"/> 7960	SEP000248CCE637	SEP000248CCE637	<input type="radio"/>	5002
<input checked="" type="checkbox"/> 7960	SEP00036840981F	SEP00036840981F	<input type="radio"/>	5289

其他資源

如果代理仍無法登入，並且已驗證代理登入ID，請完成以下步驟：

1. 開啟IPCC[跟蹤](#)。
2. 通過[CTI Test](#)重現代理登入失敗。
3. 收集失敗的CTI測試登入的文本剪輯。
4. 收集JTapi、PIM、OPC和CTIServer日誌檔案。如需詳細資訊，請參閱[如何使用轉儲公程式](#)

使用此資訊向[思科技術協助中心\(TAC\)](#)提交服務請求 (僅限註冊客戶)。如果您不是註冊使用者，請轉至[使用者註冊](#)，然後使用TAC開啟服務請求。

相關資訊

- [如何使用Dumplog實用程式](#)
- [使用CTI測試診斷代理登入問題](#)
- [CTI測試指南](#)
- [排除IPCC問題的建議跟蹤級別](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)