

IPCC 로그인 실패 문제 해결

:CF_Generic_Unspecified_Rejection

목차

- [소개](#)
- [사전 요구 사항](#)
- [요구 사항](#)
- [사용되는 구성 요소](#)
- [표기 규칙](#)
- [문제 파악](#)
- [방법 1](#)
- [방법 2](#)
- [가능한 솔루션](#)
- [기타 리소스](#)
- [관련 정보](#)

[소개](#)

이 문서에서는 IPCC(IP Contact Center) 환경에서 에이전트 로그인 문제를 해결할 때 CTI Test가 보고하는 "CF_Generic_Unspecified_Rejection" 오류 메시지에 대해 설명합니다. 이 문서에서는 오류 및 가능한 솔루션의 출처에 대해 중점적으로 설명합니다.

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

Cisco에서는 다음 주제에 대해 알고 있는 것이 좋습니다.

- Cisco ICM(Intelligent Contact Management)
- CTI(Computer Telephony Integration)
- Cisco IPCC
- [에이전트 로그인 문제](#)
- [IPCC 추적](#)
- [CTI 테스트 사용 방법](#)

[사용되는 구성 요소](#)

이 문서의 정보는 Cisco ICM 버전 4.6.2 이상을 기반으로 합니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든

명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

표기 규칙

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참고하십시오.](#)

문제 파악

Cisco IPCC ICM 환경에서 에이전트는 CTI 서버에 로그인할 수 없다고 보고합니다. CTI [테스트](#)를 사용하여 문제를 해결할 경우 다음 오류 메시지가 나타납니다.

```
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
```

다음 두 방법 중 하나를 사용하여 문제를 확인할 수 있습니다.

방법 1

CTI 서버가 상주하는 PG(주변 장치 게이트웨이)에서 dumplog 유틸리티를 사용하여 JTapi 로그 파일을 덤프하고 이 오류를 확인합니다.

참고: 공간 제한으로 인해 로그 정보가 이 문서의 여러 행에 표시됩니다.

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

참고: c 문자는 Cisco ICM을 설치한 드라이브를 나타냅니다. 컨피그레이션의 다른 드라이브에 ICM을 설치한 경우 드라이브 문자를 사용합니다.

방법 2

CTI 서버가 상주하는 PG에서 다음 단계를 완료합니다.

1. 시작 > 실행을 선택합니다. 실행 대화 상자가 나타납니다.
2. DOS 명령 프롬프트를 열려면 cmd를 입력합니다.
3. 명령 프롬프트에 ctitest를 입력하고 **Enter**를 누릅니다. **참고:** CTI [Test를 사용하여 에이전트 로그인 문제 해결](#)을 참조하여 실패를 보고한 에이전트 프로필을 생성합니다.
4. open을 입력합니다.
5. 에이전트 ID 암호 및 계측기를 사용하여 로그인을 시도합니다. 다음은 로그인 1111 1111 /instruments 5002에 나타나는 오류의 예입니다. **참고:** 이 예제의 정보는 공간 제한으로 인해 여러 행에 표시됩니다.

```
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. ***

```

가능한 솔루션

IPCC 환경에서 성공적으로 CTI 로그인을 수행하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. 각 Cisco IPCC Agent에 ICM 컨피그레이션 내에 구성된 디바이스 대상 레코드가 있는지 확인합니다. Device Target 레코드는 다음과 같이 Config Param 필드를 포함합니다. 이 샘플 컨피그레이션에서는 이 IPCC 사이트에 구성된 모든 에이전트의 에이전트 내선 길이(Agent Extension Length)가 모든 디바이스 대상에 대해 정의된 대로 /dn 매개변수의 4자리입니다. 따라서 상담원은 4자리 상담원 ID로 로그인해야 합니다. 샘플 디바이스의 확장명은 /dn 매개변수의 4자리(예: 5002)입니다. PG에 대해 Cisco ICM 설정을 실행할 때 에이전트 확장 길이 "x"를 지정합니다. **그림 1 - 엔터프라이즈 에이전트 구성(PIM 1)**

2. 상담원 내선 번호 길이([그림 1](#) 참조)가 Agent Desktop 응용 프로그램에 로그인하려는 자릿수와 같은지 확인합니다.
3. Cisco ICM PIM 컨피그레이션에서 JTAPI 사용자에게 대한 사용자 ID 및 사용자 비밀번호를 구성

했는지 확인합니다([그림 1](#)의 IPCC 매개변수 섹션 참조). 이 예에서는 사용자 ID가 pguser입니다.**참고:** PG를 새 사용자로 추가할 때 Cisco CallManager 관리자 웹 페이지에서 PG에 대해 동일한 사용자 ID와 사용자 비밀번호를 입력합니다.

4. Cisco CallManager를 엽니다.
5. Cisco CallManager에서 JTAPI 사용자에 대한 사용자 ID 및 사용자 비밀번호를 구성했는지 확인합니다([그림 2](#) 참조). 이러한 값은 ICM PIM 컨피그레이션에 입력된 사용자 ID 및 사용자 비밀번호와 일치해야 합니다.**그림 2 - 사용자 정보**

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.

First Name*

Last Name*

UserID

User Password*

Confirm Password*

PIN*

6. 전화기와 JTAPI 사용자 간의 연결을 확인합니다.pguser(JTAPI 사용자)를 특정 전화기와 연결하여 연결을 구축합니다.다음 단계를 완료하십시오.Device Association(디바이스 연결)을 클릭합니다.사용 가능한 디바이스 목록이 나타납니다([그림 3](#) 참조).내선 번호 5002 확인란을 선택합니다.기본 텍스트 선택을 취소합니다.같은 행에 있습니다.사용자 디바이스 연결 목록에 전화 번호를 추가하려면 Update를 클릭합니다.**그림 3 - 사용자 정보**

User Information

[Personal Information](#)
[Back to user list](#)

5 device(s) controlled at last search.

5 device(s) selected currently.

Available Devices

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

기타 리소스

에이전트가 여전히 로그인할 수 없고 에이전트 로그인 ID가 확인되면 다음 단계를 완료합니다.

1. IPCC [추적 기능을 설정합니다.](#)

2. CTI 테스트를 통해 에이전트 로그인 실패를 [재현합니다](#).
3. 실패한 CTI 테스트 로그인의 텍스트 클립을 수집합니다.
4. JTapi, PIM, OPC 및 CTIServer 로그 파일을 수집합니다. 자세한 내용은 [휴지통 유틸리티 사용 방법을 참조하십시오](#).

이 정보를 사용하여 Cisco TAC(Technical Assistance Center)에서 [서비스 요청\(등록된 고객만 해당\)](#)을 엽니다. 등록된 사용자가 아닌 경우 [User Registration\(사용자 등록\)](#)으로 이동한 다음 TAC에서 서비스 요청을 여십시오.

[관련 정보](#)

- [휴지통 유틸리티 사용 방법](#)
- [CTI 테스트를 사용하여 에이전트 로그인 문제 해결](#)
- [CTI 테스트 가이드](#)
- [IPCC 문제 해결을 위한 권장 추적 수준](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)