

Cisco Agent Desktop déconnecte tous les agents simultanément

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Cause](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit une raison pour que le Cisco Agent Desktop démonte tous les agents simultanément de leurs sessions respectives dans un environnement d'entreprise de Cisco IP Contact Center (IPCC). Ce document fournit également un contournement possible.

Remarque: Pour plus d'informations sur la résolution de cette question, référez-vous à l'ID de bogue Cisco [CSCsa79930](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Édition d'IPCC Enterprise de Cisco
- Cisco Agent Desktop

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version 6.x et antérieures d'édition d'IPCC Enterprise de Cisco
- Version 6.x et antérieures de Cisco Agent Desktop

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un

environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Informations générales

Les centres de contact organisent des agents en groupes de compétences. Des agents à chaque groupe de compétences sont formés pour manipuler les types spécifiques d'appels. Par exemple, des demandes de littérature sont conduites aux groupes de compétences auxquels des agents sont formés pour fournir des services des informations générales. De même, des appels qui comportent des transactions compliquées sont conduits aux groupes de compétences plus spécialisés.

Voici la configuration générale en laquelle ce problème se pose :

Figure 1 : Édition d'IPCC Enterprise

Problème

Tous les agents configurés pour fonctionner au centre de contact perdent la Connectivité au Cisco Agent Desktop en même temps. Les agents incluent :

- Agents qui exécutent le Cisco Agent Desktop sur leur PC.
- Agents qui exécutent le Cisco Agent Desktop dans un environnement de client léger de Citrix.

Quand la déconnexion de masse se produit, les agents doivent remettre à l'état initial les téléphones, et se connectent de nouveau dans le Cisco Agent Desktop.

En plus de la déconnexion de masse, le processus périphérique ouvert du contrôleur (OPC) sur la passerelle d'accès aux périphériques (PAGE) tombe en panne avec un vidage mémoire de [Dr. Watson](#).

```
11:12:24 PG1A-opc Trace: Agent::GetSessionTimes - SkillGroup 40424 (0x9DE8)
priority=0 unknown for agent 1428 on Peripheral 5000.
```

Cause

Quand vous passez en revue des logins la PAGE, vérifiez si un groupe de compétences a été retiré. Voici la section afférente du log de suivi OPC :

```
11:12:20 PG1A-opc UPDATED 1 SkillGroups.
11:12:20 PG1A-opc UPDATED 1 Routes.
11:12:20 PG1A-opc UPDATED 5 Agents.
11:12:20 PG1A-opc REMOVED 1 SkillGroups.
```

La suppression d'un groupe de compétences fait tomber en panne le processus OPC. Voici la section afférente du log de suivi OPC :

11:12:24 PG1A-opc Trace: Agent::GetSessionTimes - SkillGroup 40424 (0x9DE8) priority=0 unknown for agent 1428 on Peripheral 5000.

Le crash de processus OPC entraîne consécutivement la déconnexion de masse d'agent.

Solution

La pratique recommandée que Cisco recommande est de supprimer un groupe de compétences seulement quand tous les agents qui appartiennent à ce groupe de compétences sont fermés une session.

Terminez-vous ces étapes afin d'éviter le problème des déconnexions de masse de Cisco Agent Desktop :

1. Programmez une fenêtre de maintenance quand vous voulez supprimer des groupes de compétences.
2. Informez tous les agents de membre au groupe de compétences de se fermer une session du Cisco Agent Desktop.
3. Supprimez le groupe de compétences.
4. Informez les agents d'ouvrir une session de nouveau.

Informations connexes

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)