

L'erreur « incapable au contrôle silencieux à ce moment (erreur de CTIError=Generic) » se produit dans la surveillance silencieuse de finesse

Contenu

[Introduction](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit une solution pour le problème de Cisco Finesse quand un superviseur ne peut pas au contrôle silencieux par agent.

Problème

Quand vous essayez d'utiliser la caractéristique silencieuse de surveillance, le superviseur de finesse obtient une erreur ; « Incapable au contrôle silencieux à ce moment (erreur de CTIError=Generic) ».

La plupart de cause classique de cette question est que la surveillance appelant l'espace de recherche (CSS) sur la ligne de superviseur n'a pas le privilège de surveiller la ligne d'agent.

Solution

Ces requêtes SQL te permettent pour vérifier si le superviseur a le privilège de surveiller la ligne d'agent.

Dans cet exemple, l'agent a le répertoire nombre (DN) 1011 dans le **global_pt** de partition et le superviseur a le DN 1012 dans le **supervisor_pt** de partition avec surveiller des **supervisor_css** CSS.

1. Obtenez la ligne d'agent et partitionnez les détails.

```
admin:run sql SELECT d.pkid devid,d.name mac,n.dnorpattern number,rp.name
pt,d.allowcticontrolflag ction,
ts.name bib FROM devicenumplanmap dnm INNER JOIN device d ON d.pkid=dnm.fkdevice INNER JOIN
numplan n ON n.pkid=dnm.fknumplan
INNER JOIN tpestatus ts ON ts.enum==d.tkstatus_builtinbridge LEFT JOIN routepartition rp ON
rp.pkid=n.fkroutepartition
WHERE n.dnorpattern='1011'
devid mac number pt ction bib
=====
7d416919-fab9-4807-bcc0-61c4bbc28c49 SEPC80084AA8721 1011 agent_pt t On
```

2. Obtenez la ligne de superviseur et surveiller des détails CSS.

```

admin:run sql SELECT d.pkid devid,d.name mac,n.dnorpattern number,rp.name
svisor_line_pt,css.name svisor_monitoring_css
FROM devicenumplanmap dnm INNER JOIN device d ON d.pkid=dnm.fkdevice INNER JOIN numplan n ON
n.pkid=dnm.fknumplan
LEFT JOIN routepartition rp ON rp.pkid=n.fkroutepartition LEFT JOIN callingsearchspace css ON
css.pkid=dnm.fkcallingsearchspace_monitoring WHERE n.dnorpattern='1012'
devid mac number svisor_line_pt svisor_monitoring_css
=====
2633e474-b883-4cbe-8f07-3a7ddd4f7bc SEP005056996F7E 1012 supervisor_pt supervisor_css

```

3. Vérifiez si la partition de l'agent est présente dans les superviseurs surveillant le CSS.

```

admin:run sql SELECT pkid,name,clause FROM callingsearchspace WHERE name='supervisor_css'
pkid name clause
=====
29b204f6-cc9e-4b39-58eb-cc093c91f6d3 supervisor_css agent_pt:p1:global_pt

```

La clause de colonne a commandé une liste de partitions qui appartiennent à une particularité CSS. Dans les **supervisor_css** d'exemple, il a trois partitions dans la cette commande : **agent_pt**, **p1**, **global_pt**.

Dans le scénario non-travaillant, la ligne partition de l'agent manquera la ligne de clause, ainsi vous devez l'ajouter afin de faire fonctionner la caractéristique silente de surveillance.