Contenu

Introduction
Conditions préalables
Conditions requises
Composants utilisés
Conventions
Problème
Solution
Informations connexes

Introduction

Avec le Cisco Agent Dektop (CAD) 8.0, pendant une campagne sortante d'aperçu direct, quand un agent CAD 8.0 reçoit un appel, l'agent est mis dans un état réservé. L'agent ne peut pas répondre ou unhold l'appel parce que les boutons pour la même chose sont greyed. Ce document fournit des informations pour dépanner cette question.

Conditions préalables

Conditions requises

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées sur le Cisco Agent Dektop 8.0(1).

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.

Problème

Avec le Cisco Agent Dektop 8.0, pendant une campagne sortante d'aperçu direct, quand un agent CAD 8.0 reçoit un appel, l'agent est mis dans un état réservé. L'agent ne peut pas répondre ou unhold l'appel parce que les boutons pour la même chose sont greyed.

Solution

Cette question peut se produire si le champ de BAStatus n'est pas activé quand c'est une condition requise. Par exemple, si vous utilisez l'appel direct de réservation d'aperçu, la première lettre dans le domaine de BAStatus doit être D. pour plus d'informations sur le champ de BAStatus, se rapporte au guide d'option Outbound pour le Cisco Unified Contact Center Enterprise et 8.0(1) hébergé .

Afin d'activer les variables développées du contexte d'appel (ECC) utilisant l'outil des informations système et la variable d'appel étendue répertoriez l'outil, exécutent ces étapes :

1. Ouvrez l'**outil des informations système** dans les **outils** > répertoire **divers** dans l'application de Gestionnaire de configuration ICM.
2. Activez la case activée par contexte développée d'appel.
3. Cliquez sur **Save**.
4. Ouvrez les **outils de liste**.
5. Ouvrez l'**outil de liste de variable d'appel étendue**.
6. Cliquez sur toutes les variables de **BAxxxx** (BAAccountNumber, BABuddyName, BACampaign, BADialedListID, BAResponse, BAStatus, et BATimezone).
7. **Des attributs** tabulez, cliquez sur la case **activée** pour chacun variable.
8. Cliquez sur **Save**.

Informations connexes

- Assistance technique concernant la technologie vocale
- Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées
- Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco
- Support et documentation techniques - Cisco Systems