

# Pesquise defeitos o agente do móbil da fineza

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Componente usado](#)

[Problema](#)

1. [Após o Failover, o login com modo de conexão pregado conduz ao erro.](#)

[Solução](#)

2. [A informação de agente está incorreta ou os atendimentos não são distribuídos ao telefone do agente.](#)

[Solução](#)

3. [Agente não mostrado como um agente móvel.](#)

[Solução](#)

4. [Erro ao tentar fazer um atendimento quando assinado dentro para chamar pelo modo de chamada.](#)

[Solução](#)

## Introdução

Este original descreve problemas comuns em agentes do móbil da fineza.

## Pré-requisitos

Não existem requisitos específicos para este documento.

## Componente usado

- Fineza 11.5

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se sua rede está viva, assegure-se de que você compreenda o impacto potencial do comando any.

## Problema

### 1. Após o Failover, o login com modo de conexão pregado conduz ao erro.

Quando você tenta assinar dentro como um agente móvel no modo de conexão pregado, este erro aparece na área de trabalho do agente:

Finesse is out of service. Please try again or contact the administrator.

O agente é reorientado então à página do login. Depois que a fineza volta em linha, tente assinar para trás dentro como o mesmo agente móvel em resultados pregados do modo de conexão em

um erro.

## Solução

Isto é devido a uma ocorrência do Failover da fineza PG durante uma tentativa móvel pregada do agente da conexão com uma destas circunstâncias:

1. A instalação pregou anéis do atendimento da conexão ainda.
2. A instalação pregou o atendimento da conexão cronometrou para fora e o anel parou.

Espere até que a instalação pregou as paradas do atendimento da conexão que soam no telefone físico e tente assinar dentro outra vez. Mesmo depois que o atendimento para o anel, pode tomar diversas tentativas e um par minutos antes de um login bem sucedido.

## 2. A informação de agente está incorreta ou os atendimentos não são distribuídos ao telefone do agente.

Depois que um agente móvel assina dentro à fineza, a informação de agente móvel incorreta aparece no desktop ou os atendimentos não são distribuídos ao telefone do agente.

## Solução

A causa possível para esta edição é o agente que dois móvel as sessões existem com o mesmos ID do agente e extensão mas com números de discagem diferentes ou modos.

Mande o agente assinar para fora da sessão atual e assinar então para trás dentro.

Nota: Assine para fora da sessão atual igualmente assina para fora a outra sessão com o mesmos ID do agente e extensão.

## 3. Agente não mostrado como um agente móvel.

Nas encenações abaixo, todas as características da interface do utilizador do desktop da fineza para agentes móveis já não aplicam-se. Por exemplo, uma chamada recebida a um agente móvel assinado dentro ao modo do call-by-call não desabilita o botão da resposta.

1. Quando assinada dentro ao desktop da fineza, a informação de cabeçalho comuta do agente móvel para mostrar um agente regular.
2. Depois que um Failover do lado do cliente e assina dentro ao outro nó da fineza, um agente móvel é mostrado como um agente regular.

## Solução

As causas possíveis da edição são:

1. Um Failover CG/PG ocorreu.
2. A fineza foi fora de serviço, que reorientou o agente ao server secundário da fineza (Failover do lado do cliente).

A fim restaurar as características do agente do móbil no desktop da fineza, mande o agente assinar para fora e assinar para trás dentro como um agente móvel.

## **4. Erro ao tentar fazer um atendimento quando assinado dentro para chamar pelo modo de chamada.**

Um agente que esteja assinado dentro enquanto um agente móvel no atendimento pelo modo de chamada recebe um erro após a tentativa fazer uma chamada externa a um destino válido.

Error: Call could not be completed.

### **Solução**

A causa possível da edição é como um agente móvel no atendimento pelo modo do atendimento (CBC), o agente não pode fazer um atendimento se o o atendimento da instalação CBC é ainda anel no telefone físico do agente. Após um período de timeout, um erro pode aparecer no desktop. Contudo, não indica que o agente pode fazer uma chamada externa nova porque o telefone físico ainda está soando.

O agente pode colocar uma outra chamada externa somente depois que resposta e deixa cair a primeira tentativa de partida ou permite que o telefone pare o anel após um período de timeout longo.