

El error “incapaz al monitor silencioso ahora (error de CTIError=Generic)” ocurre en el monitoreo silencioso de la delicadeza

Contenido

[Introducción](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe una solución para el problema de la delicadeza de Cisco cuando un supervisor no es monitor silencioso capaz al agente.

Problema

Cuando usted intenta utilizar la característica del monitoreo silencioso, el supervisor de la delicadeza consigue un error; “Incapaz al monitor silencioso ahora (error de CTIError=Generic)”.

La mayoría de la causa común de este problema es que monitorear el Calling Search Space (CSS) en la línea del supervisor no tiene el privilegio de monitorear la línea del agente.

Solución

Estas consultas SQL permiten que usted marque si el supervisor tiene el privilegio de monitorear la línea del agente.

En este ejemplo, el agente tiene número de directorio (DN) 1011 en el **global_pt** de la división y el supervisor tiene DN 1012 en el **supervisor_pt** de la división con monitorear los **supervisor_css** CSS.

1. Consiga los detalles de la línea y de la división del agente.

```
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. Consiga la línea del supervisor y monitorear los detalles 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. Verifique si la división del agente está presente en los supervisores que monitorean el 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 cláusula de columna ha pedido una lista de divisiones que pertenecen a un CSS específico. En los **supervisor_css** del ejemplo, tiene tres divisiones en la esta orden: **agent_pt, p1, global_pt**.

En el escenario festivo, la línea división del agente faltará la línea de la cláusula, así que le necesidad de agregarla para hacer la característica del monitoreo silencioso para trabajar.