

# Agente del móvil de la delicadeza del Troubleshooting

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Componente usado](#)

[Problema](#)

1. [Después de la Conmutación por falla, ingrese con los resultados clavados del modo de conexión en el error.](#)

[Solución](#)

2. [La información del agente es incorrecta o las llamadas no se rutean al teléfono del agente.](#)

[Solución](#)

3. [Agente no mostrado como agente móvil.](#)

[Solución](#)

4. [Error al intentar hacer una llamada mientras que es ingresado para llamar por el modo de llamada.](#)

[Solución](#)

## Introducción

Este documento describe los problemas comunes en los agentes del móvil de la delicadeza.

## Prerrequisitos

No hay requisitos específicos para este documento.

## Componente usado

- Delicadeza 11.5

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si su red está viva, asegúrese de que usted entienda el impacto potencial del comando any.

## Problema

**1. Después de la Conmutación por falla, ingrese con los resultados clavados del modo de conexión en el error.**

Cuando usted intenta ingresar como agente móvil en el modo de conexión clavado, este error aparece en el escritorio del agente:

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

El agente entonces se reorienta a la página del ingresar. Después de que se vuelva la delicadeza en línea, intente firmar detrás adentro como el mismo agente móvil en los resultados clavados del modo de conexión en un error.

## Solución

Esto es debido a un acontecimiento de la Conmutación por falla de la delicadeza PG durante una tentativa móvil clavada del agente de la conexión con una de estas condiciones:

1. La configuración todavía clavó los timbres de la llamada de la conexión.
2. La configuración clavó la llamada de la conexión ha medido el tiempo hacia fuera y el timbre ha parado.

Espere hasta que la configuración clavara las paradas de la llamada de la conexión que sonaban en el teléfono físico e intente ingresar otra vez. Incluso después las paradas de la llamada suenan, puede tomar varias tentativas y un par de minutos antes de un acertado ingresan.

## 2. La información del agente es incorrecta o las llamadas no se rutean al teléfono del agente.

Después de que un agente móvil ingrese a la delicadeza, la información del agente móvil incorrecta aparece en el escritorio o las llamadas no se rutean al teléfono del agente.

## Solución

La posible causa para este problema es el agente móvil dos que las sesiones existen con la misma identificación del agente y extensión pero con los diversos números de marcado o modos.

Haga que el agente firme hacia fuera de la sesión en curso y después firme detrás adentro.

Nota: Firme hacia fuera de la sesión en curso también firma hacia fuera la otra sesión con la misma identificación del agente y extensión.

## 3. Agente no mostrado como agente móvil.

En los escenarios abajo, cualquier característica de escritorio de la interfaz de usuario de la delicadeza para los agentes móviles se aplica no más. Por ejemplo, una llamada entrante a un agente móvil ingresado al modo del call-by-call no inhabilita el botón de la respuesta.

1. Mientras que está ingresado al escritorio de la delicadeza, el Switches de la información de encabezado del agente móvil para mostrar un agente regular.
2. Después de que una Conmutación por falla del client cara y ingrese al otro nodo de la delicadeza, un agente móvil se muestre como agente regular.

## Solución

Las posibles causas del problema son:

1. Una Conmutación por falla CG/PG ha ocurrido.

2. La delicadeza fue el Out Of Service, que reorientaron el agente al servidor secundario de la delicadeza (Conmutación por falla del client cara).

Para restablecer las características del agente del móvil en el escritorio de la delicadeza, haga que el agente firme hacia fuera y firme detrás adentro como agente móvil.

#### **4. Error al intentar hacer una llamada mientras que es ingresado para llamar por el modo de llamada.**

Un agente se ingresa que mientras que un agente móvil en la llamada del modo de llamada recibe un error después de intentar hacer una llamada de salida a un destino válido.

Error: Call could not be completed.

#### **Solución**

La posible causa del problema está como agente móvil en la llamada por el modo de la llamada (CBC), el agente no puede hacer una llamada si el llamada de la configuración CBC sigue siendo timbre en el teléfono físico del agente. Después de un período de agotamiento del tiempo de espera, un error puede aparecer en el escritorio. Sin embargo, no indica que el agente puede hacer una nueva llamada de salida porque el teléfono físico todavía está sonando.

El agente puede poner otra llamada de salida solamente después que respuesta y cae la primera tentativa saliente o permite que el teléfono pare el timbre después de un período de agotamiento del tiempo de espera largo.