

El agente CAD 8.0 no puede contestar a la llamada porque los botones salientes son greyed hacia fuera

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Con el Agente Cisco Dektop (CAD) 8.0, durante una campaña saliente del avance directo, cuando un agente CAD 8.0 recibe una llamada, el agente se pone en un estado reservado. El agente no puede contestar o unhold la llamada porque los botones para lo mismo son greyed hacia fuera. Este documento proporciona la información para resolver problemas este problema.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

No hay requisitos específicos para este documento.

[Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en el Agente Cisco Dektop 8.0(1).

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 la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

[Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Problema

Con el Agente Cisco Dektok 8.0, durante una campaña saliente del avance directo, cuando un agente CAD 8.0 recibe una llamada, el agente se pone en un estado reservado. El agente no puede contestar o unhold la llamada porque los botones para lo mismo son greyed hacia fuera.

Solución

Este problema puede ocurrir si el campo de BAStatus no se habilita cuando esto es un requisito. Por ejemplo, si usted está utilizando la llamada directa de la reserva del avance, la primera carta en el campo de BAStatus necesita ser D. Para más información sobre el campo de BAStatus, refiera a la [guía de la opción de Salida para el Cisco Unified Contact Center Enterprise y 8.0\(1\) recibido](#) .

Para habilitar las variables del Expanded Call Context (ECC) usando la herramienta de la información del sistema y la lista ampliada de la variable de llamada equipo, realice estos pasos:

1. Abra la **herramienta de la información del sistema** en las **herramientas** > carpeta **diversa** en la aplicación de administrador de la configuración del ICM.
2. Habilite la casilla de verificación habilitada Expanded Call Context.
3. Haga clic en Save (Guardar).
4. Abra las **herramientas de la lista**.
5. Abra la **herramienta ampliada de la lista de la variable de llamada**.
6. Haga clic todas las variables de **BAxxxx** (BAAccountNumber, BABuddyName, BACampaign, BADialedListID, BAResponse, BAStatus, y BATimezone).
7. **De los atributos** tabule, haga clic la casilla de verificación **habilitada** para cada uno variable.
8. Haga clic en Save (Guardar).

Información Relacionada

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)