

# Los datos CTI no pueden alcanzar el Cisco Agent Desktop

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Topología](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Este documento describe una razón por la que los datos de Integración de telefonía de computadora (CTI) no pueblan el Cisco Agent Desktop en un entorno de la empresa de la Administración del contacto inteligente de Cisco (ICM). Este documento también proporciona a una solución alternativa posible.

## [prerrequisitos](#)

### [Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Empresa ICM de Cisco
- Empresa del Centro de contacto IP (IPCC) de Cisco
- Servidor del CTI de Cisco

### [Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión de ICM 5.x de Cisco y más adelante

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.

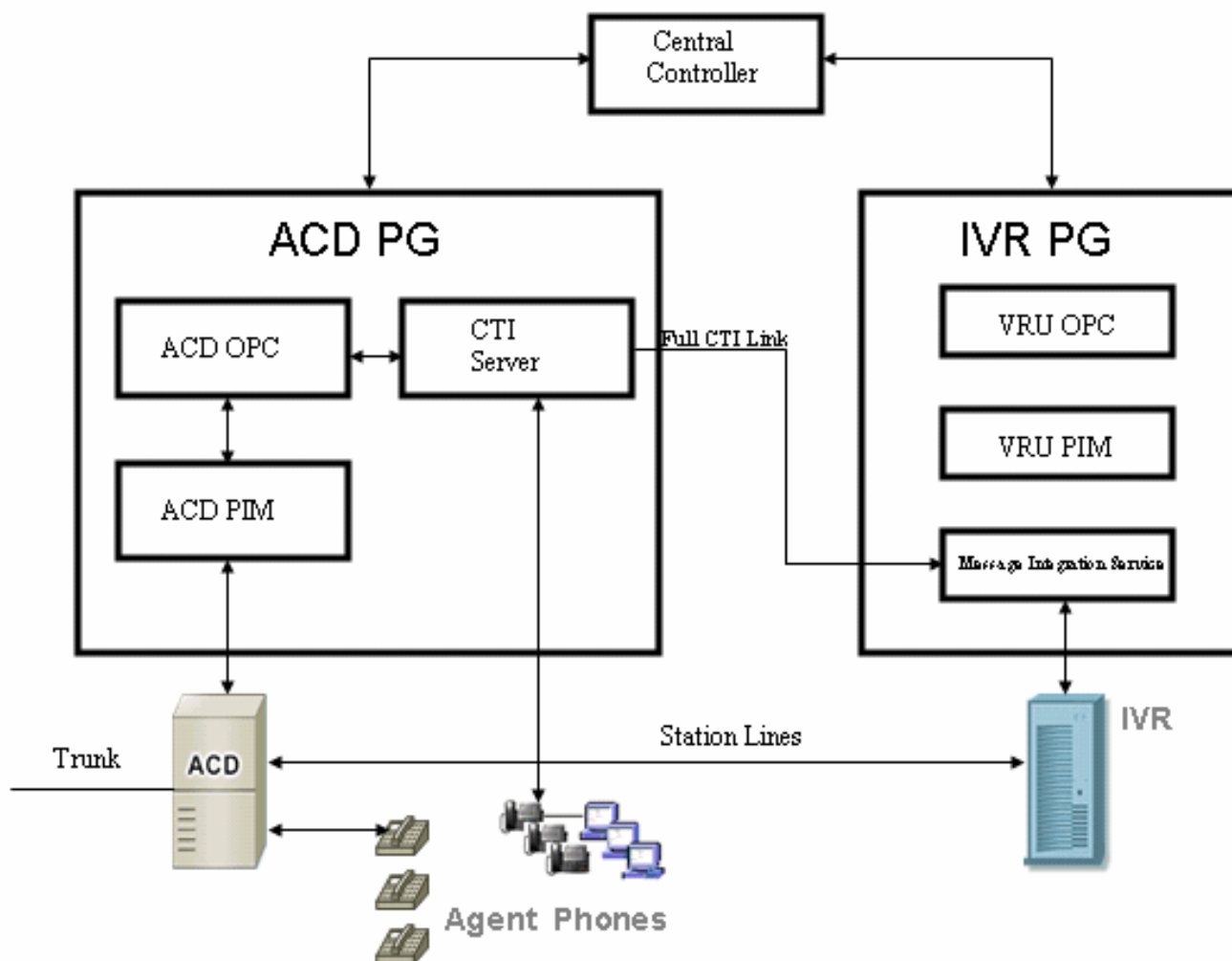
## Convenciones

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

## Topología

El cuadro 1 representa una configuración de la muestra CTI para demostrar el flujo de los datos de alto nivel. Este flujo de datos le permite entender el problema y desarrollar un acercamiento de diagnóstico.

Cuadro 1 – Una configuración de la muestra CTI



## Problema

Los datos CTI no pueden alcanzar el Cisco Agent Desktop. A través de una pantalla emergente, los agentes no reciben la información que los llamantes ingresan en la guía de la respuesta de voz interactiva (IVR).

**Nota:** Este problema ocurre solamente cuando usted actualiza la versión de ICM 4.5.x o anterior a la versión de ICM 5 y más adelante.

## Causa

Este problema ocurre debido a dos configuraciones del registro en el gateway periférico (PÁGINA).

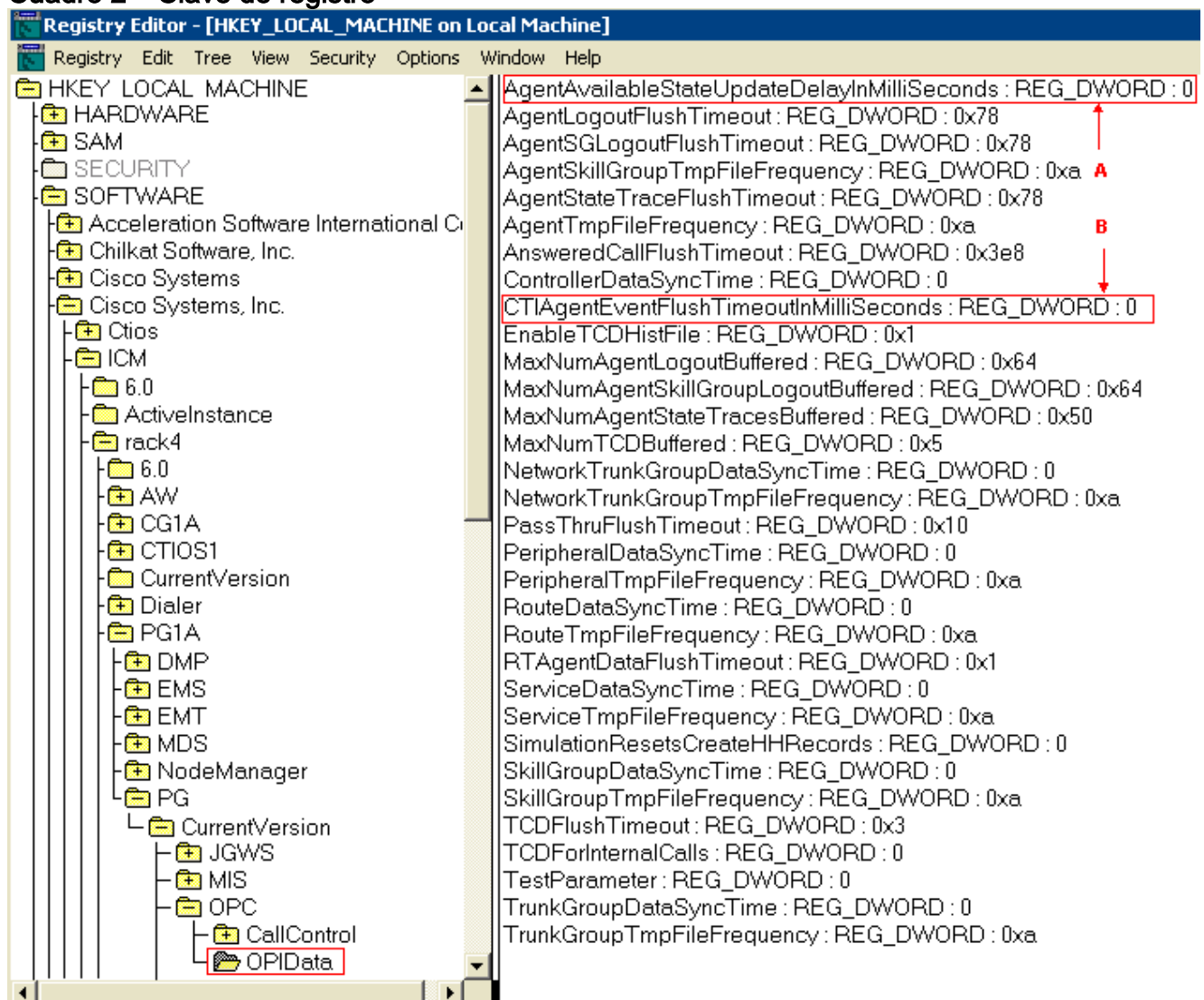
## Solución

Complete estos pasos para solucionar este problema:

1. Cierre ambo PGS en un entorno duplexado.
2. Navegue a este trayecto de registro:  
HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, INC.\ICM\PG<xxA/B>\PG\CurrentVersion\OPC\OPIData
3. Fije el valor DWORD de **AgentVailableStateUpdateDelayInMilliSeconds** a 0 (véase la flecha A en el [cuadro 2](#)).
4. Fije el valor DWORD de **CTIAgentEventFlushTimeoutInMilliSeconds** a 0 (véase la flecha B en el [cuadro 2](#)).
5. Recomience ambo PGS.
6. Este mensaje aparece en el inicio OPC el lado del PG activo:

CTIAgentEventFlushTimeoutInMilliSeconds to 0 disables agent-event buffering

### Cuadro 2 – Clave de registro



## Información Relacionada

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)