

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 para empresas de Cisco Intelligent Contact Management (ICM). Este documento también proporciona una solución alternativa posible.

prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Empresa del Cisco ICM
- Empresa de Cisco IP Contact Center (IPCC)
- Servidor del CTI de Cisco

Componentes Utilizados

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

- Versión 5.x y posterior del Cisco ICM

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.

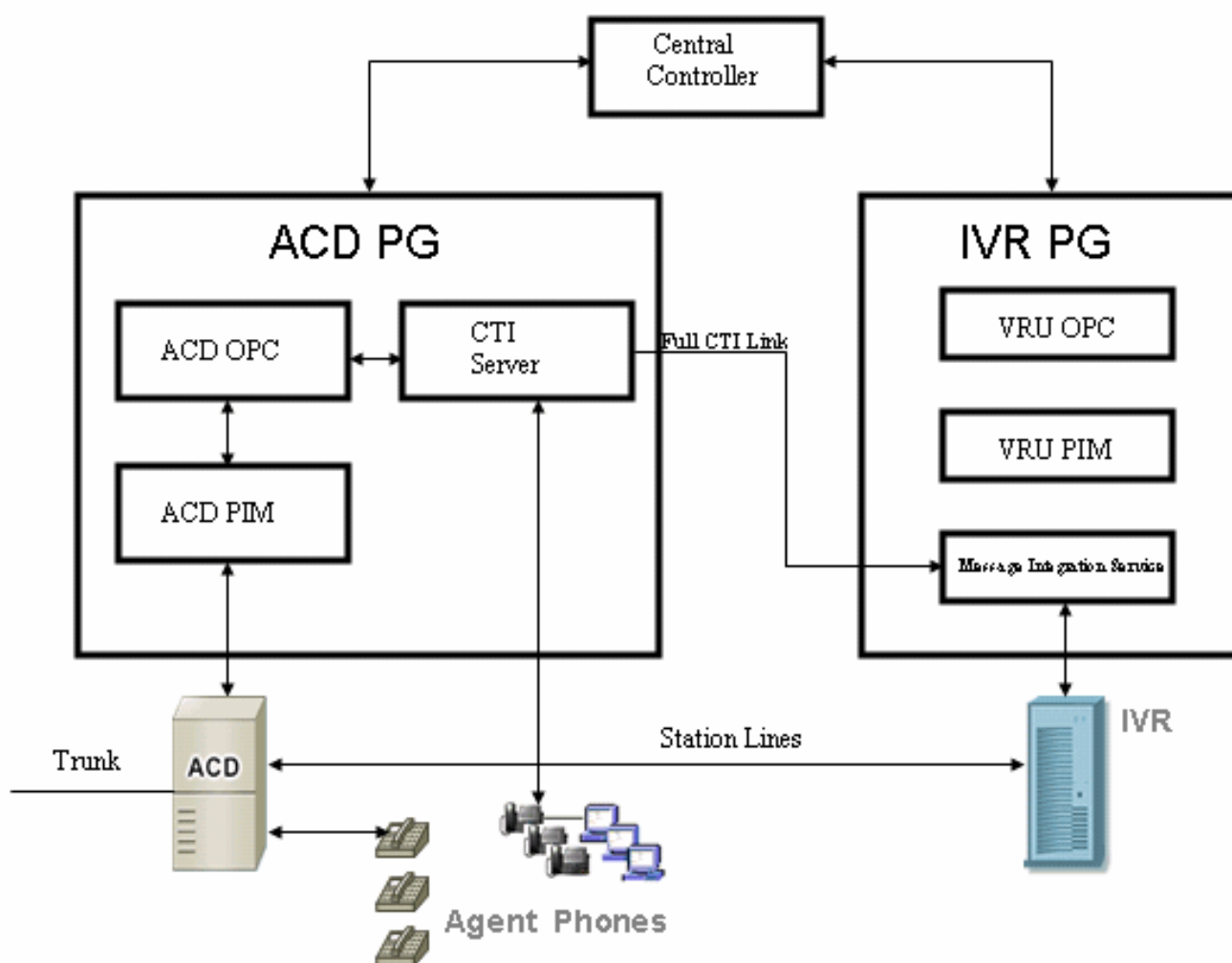
Convenciones

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 para entender el problema y para 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 el prompt de la respuesta de voz interactiva (IVR).

Note: Este problema ocurre solamente cuando usted actualiza la versión de ICM 4.5.x o anterior a la versión de ICM 5 y posterior.

Causa

Este problema ocurre debido a dos configuraciones del registro en Peripheral Gateway (PG).

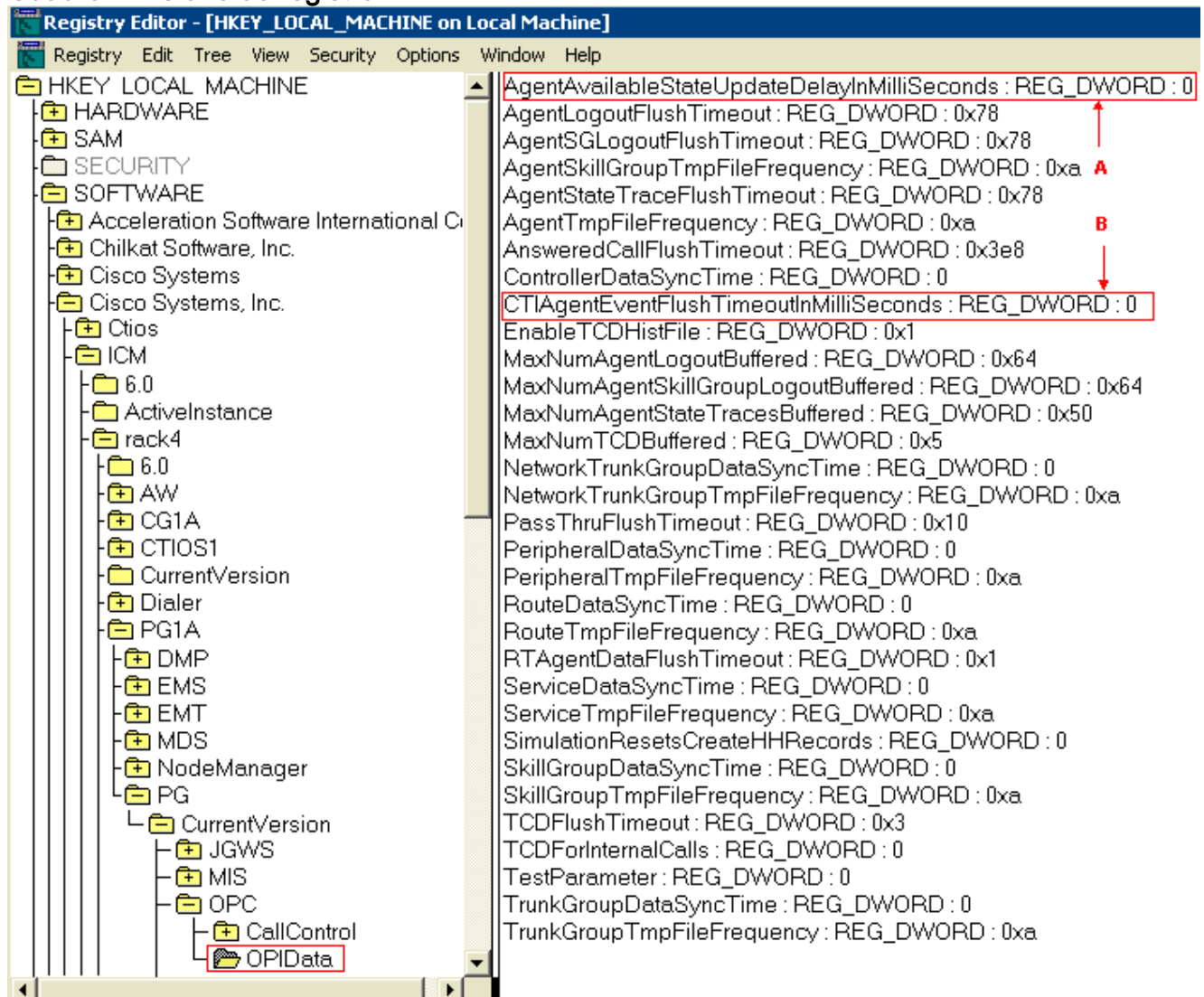
Solución

Complete estos pasos para solucionar este problema:

1. Apague ambos PG 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](#)