

Empresa unificada del Centro de contacto: Problema de la Conmutación por falla del SISTEMA OPERATIVO CTI del Troubleshooting

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Con el Cisco Unified Contact Center Enterprise, los agentes CAD no pueden contestar a la llamada después de una Conmutación por falla. En este documento se describe cómo resolver este problema.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

No hay requisitos específicos para este documento.

[Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en la empresa 7.2 del Cisco Intelligent Management.

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 la configuración de failover 7.2 del servidor del objeto de la integración de computadora y telefonía (SISTEMA OPERATIVO CTI), el CTI de Cisco OS AgentDesktop está conectado con Gateway1 periférico (PG1). Una vez que va el PG1 abajo, el agente CAD conecta automáticamente con Gateway2 periférico (PG2). Sin embargo, el Cisco Agent Desktop cuelga para arriba, y aunque los agentes del SISTEMA OPERATIVO CTI podrían iniciar sesión, no pueden contestar a las llamadas con el Cisco Agent Desktop.

Solución

Para que la Conmutación por falla del SISTEMA OPERATIVO CTI trabaje como debe, las configuraciones para el periférico en el explorador PG se deben configurar correctamente. Complete estos pasos (también mencionados bajo sección de la **Conmutación por falla del SISTEMA OPERATIVO CTI del [Guía del administrador del sistema del SISTEMA OPERATIVO CTI para Cisco unificó la empresa de centro ICM/Contact y recibido](#)**) para verificar que los parámetros están correctos:

1. Ejecute el explorador PG, y el tecleo + para abrir la bifurcación para el PG correcto.
2. Elija el periférico, y haga clic la lengüeta **PERIFÉRICA** a la derecha.
3. En el campo del editar para los parámetros de la configuración, ingrese **/LOAD 0** si no se puebla ya. **/LOAD 0** hace los agentes ser fijado a NotReady durante una Conmutación por falla. Fijando los agentes a NotReady, las llamadas no se rutean a ellos y la Conmutación por falla es más rápida y más limpia. **Note:** El valor por defecto para las versiones de ICM 4.6.1.x y era anterior **/LOAD 0**. Fue cambiado en las versiones 4.6.2, 5.0, y 6.0 a **/LOAD 1**. En la versión 7.0, el valor por defecto fue cambiado de nuevo a **/LOAD 0**. El valor por defecto sigue siendo **/LOAD 0** en la versión 8.0(1).
4. Complete un ciclo el PG.

Una vez más el SISTEMA OPERATIVO CTI 7.0 no soporta **/LOAD 1**. como consecuencia, si **RejectIfAlreadyLoggedIn** se fija a 1, después éste ocurre:

- Si el indicador de **RejectIfAlreadyLoggedIn** está prendido, después no hay dos agentes iniciar sesión usando el mismo agentID.
- El escritorio del agente causa un crash mientras que el agente se abre una sesión con éxito al servidor OS CTI y no tiene llamadas. En este caso, la solución es que el supervisor debe terminar la sesión el agente primero, y entonces el agente debe relanzar el escritorio del agente, proporcionar la contraseña correcta, y el login manualmente.
- El escritorio del agente causa un crash mientras que el agente se abre una sesión al servidor OS CTI y tiene llamadas. Como en el caso anterior, la solución es que el supervisor debe terminar la sesión el agente primero, y entonces el agente debe relanzar el escritorio del agente, proporcionar la contraseña correcta, y el login manualmente.

Información Relacionada

- [El Guía del administrador del sistema del SISTEMA OPERATIVO CTI para Cisco unificó la empresa del centro ICM/Contact y recibido](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)