

Les données de CTI n'ont pas pu atteindre Cisco Agent Desktop

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Topologie](#)

[Problème](#)

[Cause](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit une raison pour laquelle les données du couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI) ne remplissent pas Cisco Agent Desktop dans un environnement d'entreprise de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées). Ce document fournit également un contournement possible.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Entreprise missile aux performances améliorées de Cisco
- Entreprise de Cisco IP Contact Center (IPCC)
- Serveur CTI de Cisco

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco ICM version 5.x et ultérieures

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-

vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

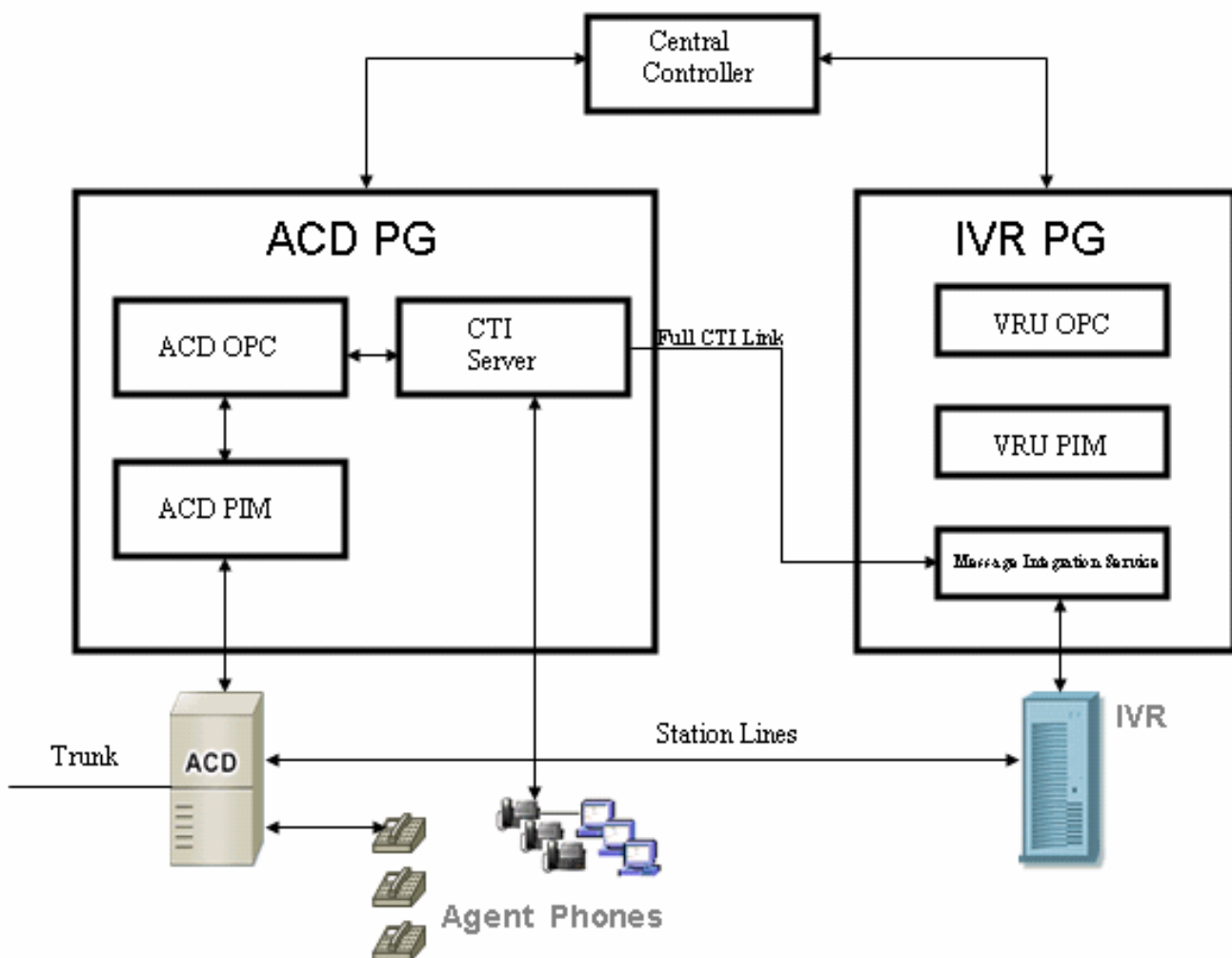
Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Topologie

[La figure 1](#) représente une configuration de l'échantillon CTI pour expliquer le flux de données de haut niveau. Ce flux de données te permet de comprendre le problème et de développer une approche diagnostique.

Figure 1 – Une configuration de l'échantillon CTI



Problème

Les données CTI n'atteignent pas le Cisco Agent Desktop. Par un bruit d'écran, les agents ne reçoivent pas les informations que les appelants écrivent à la demande de la réponse vocale interactive (RVI).

Note: Ce problème se pose seulement quand vous améliorez la version 4.5.x ou antérieures missile aux performances améliorées à la version 5 et ultérieures missile aux performances

améliorées.

Cause

Ce problème se pose en raison de deux paramètres de registre sur la passerelle d'accès aux périphériques (PAGE).

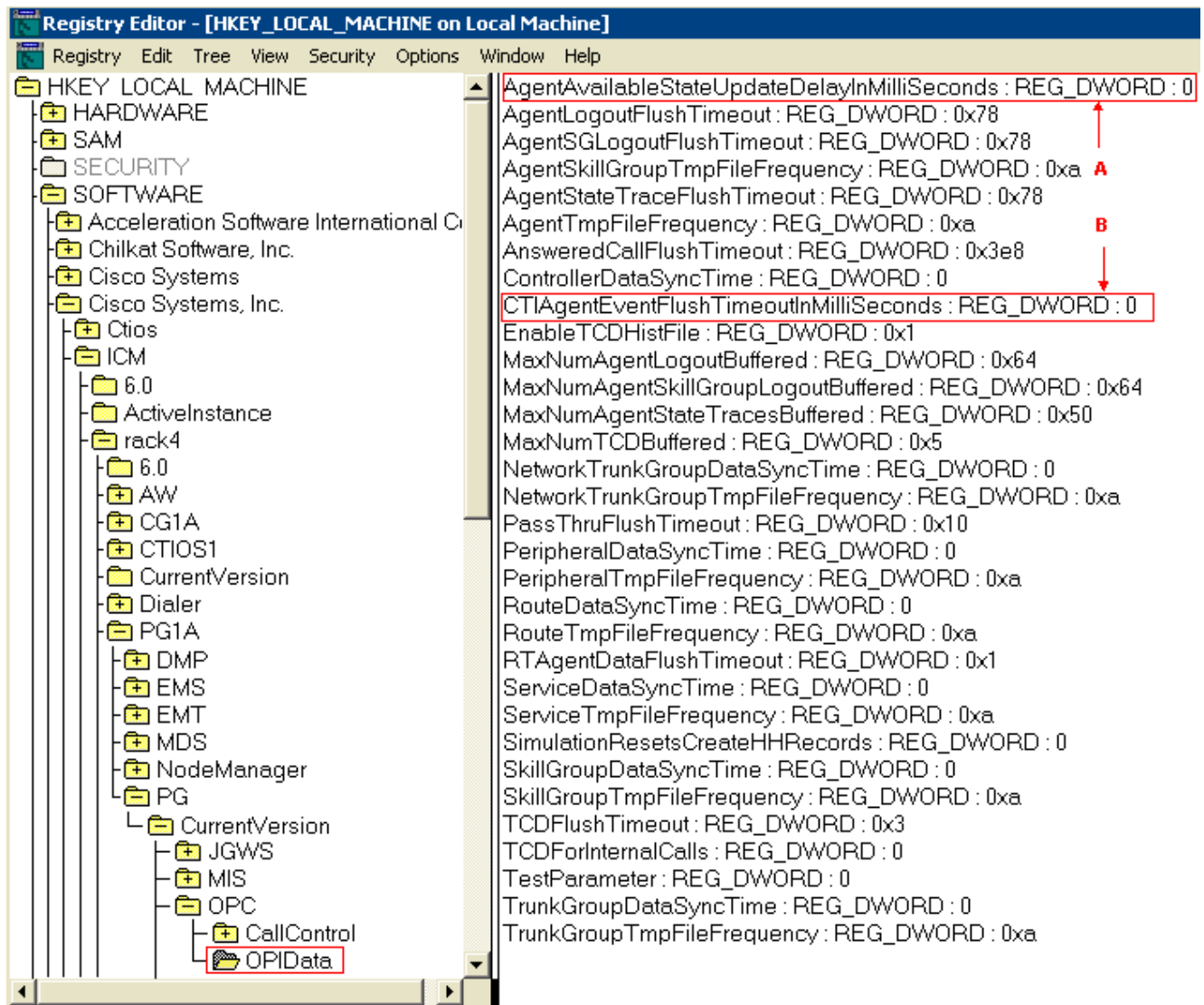
Solution

Pour résoudre ce problème, procédez comme suit :

1. Arrêtez les deux PGs dans un environnement duplexé.
2. Naviguez vers ce chemin de registre :
`HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, INC.\ICM\\PG<xxA/B>\PG\CurrentVersion\OPC\OPIData`
3. Placez la valeur DWORD d'**AgentVailableStateUpdateDelayInMilliseconds** à 0 (voir la flèche A sur le [schéma 2](#)).
4. Placez la valeur DWORD de **CTIAgentEventFlushTimeoutInMilliseconds** à 0 (voir la flèche B sur le [schéma 2](#)).
5. Redémarrez les deux PGs.
6. Ce message semble dans le login OPC le côté de PAGE active :

```
CTIAgentEventFlushTimeoutInMilliseconds to 0 disables agent-event buffering
```

Figure 2 – Clé de registre



Informations connexes

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)