

Unified Contact Center Enterprise : Dépannez la question de Basculement de SYSTÈME D'EXPLOITATION CTI

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Avec le Cisco Unified Contact Center Enterprise, les agents CAD ne peuvent pas répondre à l'appel après un Basculement. Ce document décrit comment dépanner cette question.

Conditions préalables

Conditions requises

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées sur l'entreprise 7.2 de Gestion intelligente de Cisco.

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](#).

Problème

Avec le serveur d'objet de couplage de la téléphonie et de l'informatique (SYSTÈME D'EXPLOITATION CTI) 7.2 configurations de Basculement, SYSTÈME D'EXPLOITATION AgentDesktop de Cisco CTI sont connectées au périphérique Gateway1 (PG1). Une fois que PG1 descend, l'agent CAD se connecte automatiquement au périphérique Gateway2 (PG2). Cependant, le Cisco Agent Desktop raccroche, et quoique les agents de SYSTÈME D'EXPLOITATION CTI pourraient ouvrir une session, ils ne peuvent pas répondre à des appels avec le Cisco Agent Desktop.

Solution

Pour que le Basculement de SYSTÈME D'EXPLOITATION CTI fonctionne comme il devrait, les configurations pour le périphérique dans l'explorateur de PAGE doivent être configurées correctement. Terminez-vous ces étapes (également mentionnées sous la section de **Basculement de SYSTÈME D'EXPLOITATION CTI** du [guide de gestionnaire de système de SYSTÈME D'EXPLOITATION CTI pour Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise et hébergées](#)) afin de vérifier que les paramètres sont corrects :

1. Exécutez l'explorateur de PAGE, et le clic + afin d'ouvrir le branchement pour la PAGE correcte.
2. Choisissez le périphérique, et cliquez sur l'onglet **PÉRIPHÉRIQUE** du côté droit.
3. Dans le domaine d'éditer pour des paramètres de configuration, entrez dans **/LOAD 0** s'il n'est pas déjà rempli. **/LOAD 0** cause des agents d'être placés à l'état Non prêt pendant un Basculement. En plaçant les agents à l'état Non prêt, des appels ne sont pas conduits à eux et le Basculement est plus rapide et plus propre. **Note:** Le par défaut pour des versions 4.6.1.x et antérieures missile aux performances améliorées était **/LOAD 0**. Il a été changé dans les versions 4.6.2, 5.0, et 6.0 à **/LOAD 1**. Dans la version 7.0, le par défaut a été changé de nouveau à **/LOAD 0**. Le par défaut demeure **/LOAD 0** dans la version 8.0(1).
4. Faites un cycle la PAGE.

De nouveau, le SYSTÈME D'EXPLOITATION 7.0 CTI ne prend en charge pas **/LOAD 1**. en conséquence, si **RejectIfAlreadyLoggedIn** est placé à **1**, alors ceci se produit :

- Si l'indicateur de **RejectIfAlreadyLoggedIn** est allumé, alors aucun deux agents ne peuvent ouvrir une session utilisant le même agentID.
- L'Agent Desktop tombe en panne tandis que l'agent est avec succès ouvert une session au serveur de SYSTÈME D'EXPLOITATION CTI et n'a pas des appels. Dans ce cas, la solution est que le superviseur doit se déconnecter l'agent d'abord, et alors l'agent doit relancer l'Agent Desktop, fournir le mot de passe correct, et la procédure de connexion manuellement.
- L'Agent Desktop tombe en panne tandis que l'agent est ouvert une session au serveur de SYSTÈME D'EXPLOITATION CTI et a des appels. Comme dans le cas précédent, la solution est que le superviseur doit se déconnecter l'agent d'abord, et alors l'agent doit relancer l'Agent Desktop, fournir le mot de passe correct, et la procédure de connexion manuellement.

Informations connexes

- [Guide de gestionnaire de système de SYSTÈME D'EXPLOITATION CTI pour Cisco Unified](#)

[ICM/Contact Center Enterprise et hébergé](#)

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