

# Risoluzione dei problemi di Finesse Mobile Agent

## Sommario

---

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Componente utilizzato](#)

[Problema](#)

[1. Dopo il failover, l'accesso con la modalità di connessione non riuscita genera un errore.](#)

[Soluzione](#)

[2. Le informazioni sull'agente non sono corrette o le chiamate non vengono instradate al telefono dell'agente.](#)

[Soluzione](#)

[3. Agente non visualizzato come agente mobile.](#)

[Soluzione](#)

[4. Errore durante il tentativo di effettuare una chiamata durante l'accesso alla modalità Chiamata.](#)

[Soluzione](#)

---

## Introduzione

Questo documento descrive i problemi comuni degli agenti Finesse Mobile.

### Prerequisiti

Nessun requisito specifico previsto per questo documento.

### Componente utilizzato

- Finesse 11.5

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Problema

1. Dopo il failover, l'accesso con la modalità di connessione non riuscita genera un errore.

Quando si tenta di accedere come agente mobile in modalità di connessione senza fili, sul

desktop dell'agente viene visualizzato questo errore:

```
Finesse is out of service. Please try again or contact the administrator.
```

L'agente viene quindi reindirizzato alla pagina di accesso. Dopo che Finesse torna online, il tentativo di accedere nuovamente come lo stesso agente mobile in modalità di connessione non riuscita genera un errore.

## Soluzione

Ciò è dovuto a un'occorrenza di failover di Finesse PG durante un tentativo dell'agente mobile per la connessione non riuscita con una delle seguenti condizioni:

1. La chiamata di connessione non riuscita dell'installazione continua a squillare.
2. Timeout della chiamata di connessione non riuscita per l'installazione. Chiamata interrotta.

Attendere fino a quando la chiamata di connessione interrotta del programma di installazione smette di squillare sul telefono fisico e tentare di accedere di nuovo. Anche dopo l'interruzione della chiamata, potrebbero essere necessari diversi tentativi e un paio di minuti prima che l'accesso venga eseguito correttamente.

2. Le informazioni sull'agente non sono corrette o le chiamate non vengono instradate al telefono dell'agente.

Dopo che un agente di telefonia mobile ha effettuato l'accesso a Finesse, sul desktop vengono visualizzate informazioni non corrette sull'agente di telefonia mobile oppure le chiamate non vengono instradate al telefono dell'agente.

## Soluzione

Possibile causa del problema: esistono due sessioni di agente mobile con lo stesso ID agente e la stessa estensione, ma con numeri di composizione o modalità diversi.

Disconnettere l'agente dalla sessione corrente e quindi accedere di nuovo.

Nota: disconnetti dalla sessione corrente disconnette anche l'altra sessione con lo stesso ID agente e estensione.

3. Agente non visualizzato come agente mobile.

Negli scenari seguenti, le funzionalità dell'interfaccia utente desktop Finesse per gli agenti mobili non sono più applicabili. Ad esempio, una chiamata in arrivo a un agente di telefonia mobile che ha effettuato l'accesso in modalità Chiamata per chiamata non disabilita il pulsante Risposta.

1. Durante l'accesso al desktop Finesse, le informazioni dell'installazione passano da Mobile

Agent a un agente normale.

2. Dopo un failover sul lato client e l'accesso all'altro nodo Finesse, un agente mobile viene visualizzato come agente normale.

## Soluzione

Le possibili cause del problema sono:

1. Failover CG/PG.
2. Finesse è stato disattivato, reindirizzando l'agente al server Finesse secondario (failover lato client).

Per ripristinare le funzionalità dell'agente per dispositivi mobili sul desktop Finesse, chiedere all'agente di disconnettersi e di accedere nuovamente come agente per dispositivi mobili.

## 4. Errore durante il tentativo di effettuare una chiamata durante l'accesso alla modalità Chiamata.

Un agente che ha eseguito l'accesso come agente mobile in modalità Chiamata per chiamata riceve un errore dopo aver tentato di effettuare una chiamata in uscita verso una destinazione valida.

Error: Call could not be completed.

## Soluzione

La possibile causa del problema è che l'agente di telefonia mobile in modalità Call by Call (CBC) non è in grado di effettuare una chiamata se la chiamata di configurazione CBC è ancora in corso sul telefono fisico dell'agente. Dopo un periodo di timeout, potrebbe essere visualizzato un errore sul desktop. Tuttavia, non indica che l'agente può effettuare una nuova chiamata in uscita perché il telefono fisico sta ancora suonando.

L'agente può effettuare un'altra chiamata in uscita solo dopo la risposta ed eliminare il primo tentativo in uscita oppure consentire al telefono di interrompere la chiamata dopo un lungo periodo di timeout.

## Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).