

「 (CTIError=Generic エラー) 現時点で無声モニタにない」エラーは Finesse 無音モニタリングで発生します

目次

[概要](#)

[問題](#)

[解決策](#)

概要

この資料はスーパーバイザがエージェント有能ではない無声モニタのとき Cisco Finesse 問題のためのソリューションを記述したものです。

問題

無音モニタリング 機能を使用するために試みるときスーパーバイザを得ますエラーをうまく解決して下さい; 「 (CTIError=Generic エラー) 現時点で無声モニタにない」。

この問題のもっとも一般的な原因はスーパーバイザ行の Calling Search Space (CSS) を監視することにエージェント行を監視する特権がないことです。

解決策

これらの SQL クエリはスーパーバイザはエージェント行を監視する特権があるかどうか確認することを可能にします。

この例では、エージェントにパーティション `global_pt` で Directory Number (DN) が 1011 あり、スーパーバイザは CSS `supervisor_css` の監視を用いるパーティション `supervisor_pt` で DN が 1012 あります。

1. エージェント行を使用し、詳細を配分しました。

```
admin:run sql SELECT d.pkid devid,d.name mac,n.dnorpattern number,rp.name
pt,d.allowcticontrolflag ction,
ts.name bib FROM devicenumplanmap dnm INNER JOIN device d ON d.pkid=dnm.fkdevice INNER JOIN
numplan n ON n.pkid=dnm.fknumplan
INNER JOIN tpestatus ts ON ts.enum==d.tkstatus_builtinbridge LEFT JOIN routepartition rp ON
rp.pkid=n.fkroutepartition
WHERE n.dnorpattern='1011'
devid mac number pt ction bib
```

```
=====
7d416919-fab9-4807-bcc0-61c4bbc28c49 SEPC80084AA8721 1011 agent_pt t On
```

2. スーパーバイザ行および CSS 詳細のモニタを得て下さい。

```
admin:run sql SELECT d.pkid devid,d.name mac,n.dnorpattern number,rp.name
svisor_line_pt,css.name svisor_monitoring_css
```

```

FROM devicenumplanmap dnm INNER JOIN device d ON d.pkid=dnm.fkdevice INNER JOIN numplan n ON
n.pkid=dnm.fknumplan
LEFT JOIN routepartition rp ON rp.pkid=n.fkroutepartition LEFT JOIN callingsearchspace css ON
css.pkid=dnm.fkcallingsearchspace_monitoring WHERE n.dnorpattern='1012'
devid mac number svisor_line_pt svisor_monitoring_css
=====
2633e474-b883-4cbe-8f07-3a7ddd4f7bc SEP005056996F7E 1012 supervisor_pt supervisor_css

```

3. エージェントのパーティションが CSS を監視しているスーパーバイザにあるかどうか確認して下さい。

```

admin:run sql SELECT pkid,name,clause FROM callingsearchspace WHERE name='supervisor_css'
pkid name clause
=====
29b204f6-cc9e-4b39-58eb-cc093c91f6d3 supervisor_css agent_pt:p1:global_pt

```

カラム句は仕様 CSS に属するパーティションのリストを発注しました。 supervisor_css 例では、それにこの順序で 3 つのパーティションがあります: agent_pt、p1、global_pt。

働かないシナリオでは、エージェントの行パーティションによっては動作するために句行、従ってあなたが無音モニタリング 機能を作るためにそれを追加する必要抜けています。