

Finesse のサイレント モニタリング中にエラー 「Unable to Silent Monitor at this time (CTIError=Generic Error)」が発生する

目次

[はじめに](#)

[問題](#)

[解決策](#)

概要

このドキュメントでは、スーパーバイザがエージェントのサイレント モニタを行えない場合の、Cisco Finesse の問題の解決策について説明します。

問題

サイレント モニタリング機能を使用しようとしたときに、Finesse Supervisor に次のエラーが表示されます。「Unable to Silent Monitor at this time (CTIError=Generic Error)」

この問題の最も一般的な理由は、スーパーバイザ ラインのモニタリング コーリング サーチ スペース (CSS) に、エージェント ラインをモニタする権限がないことです。

解決策

以下の SQL クエリを使用して、スーパーバイザに、エージェント ラインをモニタする権限があるかどうかを確認できます。

この例では、エージェントにはパーティション `global_pt` のディレクトリ番号 (DN) `1011` が割り当てられていて、スーパーバイザにはモニタリング CSS `supervisor_css` とともにパーティション `supervisor_pt` の DN `1012` が割り当てられています。

1. エージェント ラインとパーティションの詳細を取得します。

```
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 ラインとモニタリング CSS の詳細を取得します。

```
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-8f07-3a7dddd4f7bc SEP005056996F7E 1012 supervisor_pt supervisor_css
```

3. エージェントのパーティションがスーパーバイザのモニタリング CSS に表示されているかを確認します。

```
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
```

列 **clause** は、特定の CSS に属するパーティション リストの順序を定めています。この例の **supervisor_css** では、3つのパーティションが次の順序で指定されています。agent_pt、p1、global_pt。

機能しないシナリオでは、エージェントのラインパーティションには clause 行がなく、サイレント モニタリング機能を機能させるために追加する必要があります。