

Finesse 무음 모니터링에서 "지금은 무음 모니터링을 수행할 수 없음(CTIError=일반 오류)" 오류가 발생합니다.

목차

[소개](#)
[문제](#)
[솔루션](#)

소개

이 문서에서는 수퍼바이저가 에이전트를 무음으로 모니터링할 수 없는 경우의 Cisco Finesse 문제 해결 방법에 대해 설명합니다.

문제

무음 모니터링 기능을 사용하려고 하면 Finesse Supervisor에 오류가 발생합니다. "지금은 무음 모니터링을 사용할 수 없습니다(CTIError=일반 오류)."

이 문제의 가장 일반적인 원인은 수퍼바이저 회선의 CSS(Monitoring Calling Search Space)에 에이전트 회선을 모니터링할 수 있는 권한이 없기 때문입니다.

솔루션

이러한 SQL 쿼리를 사용하면 수퍼바이저가 에이전트 회선을 모니터링할 권한이 있는지 확인할 수 있습니다.

이 예에서 에이전트는 global_pt 파티션에 DN(디렉토리 번호) 1011을 갖고 수퍼바이저는 모니터링 CSS 수퍼바이저_css와 함께 partition supervisor_pt에 DN 1012를 갖습니다.

1. 상담원 회선 및 파티션 세부 정보를 가져옵니다.

<#root>

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
dnm.numplan=n.pkid INNER JOIN typestatus ts ON ts.enum==d.tkstatus_builtonbridge LEFT JOIN routepartition rp ON rp.pkid=n.
WHERE n.dnorpattern='1011'
```

devid	mac	number	pt	ction	bib
=====	=====	=====	=====	=====	=====

7d416919-fab9-4807-bcc0-61c4bbc28c49 SEPC80084AA8721

1011

agent_pt

t On

2. 슈퍼바이저 라인을 가져오고 CSS 세부 정보를 모니터링합니다.

<#root>

admin:

```
run sql SELECT d.pkid devid,d.name mac,n.dnorpattern number,rp.name svisor_line_pt,css.name svisor_monit
FROM devicenumplanmap dnm INNER JOIN device d ON d.pkid=dnm.fkdevice INNER JOIN numplan n ON n.pkid=dnm.
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. CSS를 모니터링하는 슈퍼바이저에 에이전트의 파티션이 있는지 확인합니다.

<#root>

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

column 절에서 특정 CSS에 속하는 파티션 목록을 정렬했습니다. 이 예에서 supervisor_css는 다음

순서로 세 개의 파티션이 있습니다. agent_pt, p1, global_pt.

비작동 시나리오에서는 상담원의 행 파티션에 절 행이 누락되므로 무음 모니터링 기능이 작동하려면 이를 추가해야 합니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.