

O Cisco Agent Desktop desliga todos os agentes simultaneamente

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve uma razão para que o Cisco Agent Desktop desligue todos os agentes simultaneamente de suas sessões respectivas em um ambiente de empreendimento de Cisco IP Contact Center (IPCC). Este documento igualmente fornece uma alternativa possível.

Nota: Para obter mais informações sobre a definição desta edição, refira a identificação de bug Cisco [CSCsa79930](#) ([clientes registrados somente](#)).

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Edição Empresarial do Cisco IPCC
- Cisco Agent Desktop

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Versão 6.x e anterior da Edição Empresarial do Cisco IPCC
- Versão 6.x e anterior do Cisco Agent Desktop

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma

novo no Cisco Agent Desktop.

Além do que a desconexão maciça, o processo de Open Peripheral Controller (OPC) em Peripheral Gateway (PG) causa um crash com uma descarga do [Dr. Watson](#).

```
11:12:24 PG1A-opc Trace: Agent::GetSessionTimes - SkillGroup 40424 (0x9DE8)
priority=0 unknown for agent 1428 on Peripheral 5000.
```

Causa

Quando você revê entra o PG, verificam se um grupo de habilidades esteja removido. Está aqui a seção relevante do log do traço OPC:

```
11:12:20 PG1A-opc UPDATED 1 SkillGroups.
11:12:20 PG1A-opc UPDATED 1 Routes.
11:12:20 PG1A-opc UPDATED 5 Agents.
11:12:20 PG1A-opc REMOVED 1 SkillGroups.
```

A remoção de um grupo de habilidades faz com que o processo OPC cause um crash. Está aqui a seção relevante do log do traço OPC:

```
11:12:24 PG1A-opc Trace: Agent::GetSessionTimes - SkillGroup 40424 (0x9DE8) priority=0 unknown
for agent 1428 on Peripheral 5000.
```

O impacto do processo OPC causa por sua vez a desconexão maciça do agente.

Solução

O melhor prática que Cisco recomenda é suprimir de um grupo de habilidades somente quando todos os agentes que pertencem a esse grupo de habilidades são terminados.

Termine estas etapas a fim evitar o problema de desconexões em massa do Cisco Agent Desktop:

1. Programe uma janela de manutenção quando você quer suprimir de grupos de habilidades.
2. Notifique todos os agentes de membro no grupo de habilidades para terminar do Cisco Agent Desktop.
3. Suprima do grupo de habilidades.
4. Notifique os agentes para entrar outra vez.

Informações Relacionadas

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)