

# O erro “incapaz ao monitor silencioso neste tempo (erro de CTIError=Generic)” ocorre no monitoramento silencioso da fineza

## Índice

[Introdução](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

## Introdução

Este documento descreve uma solução para o problema da fineza de Cisco quando um supervisor não é monitor silencioso capaz um o agente.

## Problema

Quando você tenta usar a característica do monitoramento silencioso, o supervisor da fineza obtém um erro; “Incapaz ao monitor silencioso neste tempo (erro de CTIError=Generic)”.

A maioria de causa comum desta edição é que monitorar o Calling Search Space (CSS) na linha do supervisor não tem o privilégio monitorar a linha do agente.

## Solução

Estas perguntas SQL permitem que você verifique se o supervisor tem o privilégio monitorar a linha do agente.

Neste exemplo, o agente tem o número de diretório (DN) **1011 no global\_pt** da separação e o supervisor tem DN **1012 no supervisor\_pt** da separação com monitoração de **supervisor\_css** CSS.

1. Obtenha os detalhes da linha e da separação do agente.

```
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. Obtenha a linha do supervisor e a monitoração de detalhes CSS.

```
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. Verifique se a separação do agente esta presente nos supervisores que monitoram o CSS.

```
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
```

**A cláusula de coluna** pediu uma lista de separações que pertencem a um CSS específico. **Nos supervisor\_css do exemplo**, tem três separações nesta ordem: **agent\_pt, p1, global\_pt**.

Na encenação de trabalho, a linha separação do agente estará faltando-o a linha da cláusula, assim que necessidade de adicionar-la a fim fazer a característica do monitoramento silencioso para trabalhar.