

O agente CAD 8.0 não pode responder ao atendimento porque os botões de partida são desabilitada para fora

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Com Cisco agent Dektop (CAD) 8.0, durante uma campanha de partida da estreia direta, quando um agente CAD 8.0 recebe um atendimento, o agente são postos em um estado reservado. O agente não pode responder ou unhold o atendimento porque os botões para o mesmos são desabilitada para fora. Este documento fornece a informação para pesquisar defeitos esta edição.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Não existem requisitos específicos para este documento.

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada no Cisco agent Dektop 8.0(1).

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 configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

[Convenções](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Problema

Com Cisco agent Desktop 8.0, durante uma campanha de partida da estreia direta, quando um agente CAD 8.0 recebe um atendimento, o agente é posto em um estado reservado. O agente não pode responder ou unhold o atendimento porque os botões para o mesmos são desabilitada para fora.

Solução

Esta edição pode ocorrer se o campo de BAStatus não é permitido quando esta é uma exigência. Por exemplo, se você está usando o atendimento direto da reserva da estreia, a primeira letra nas necessidades do campo de BAStatus de ser D. para obter mais informações sobre do campo de BAStatus, de referir o [guia da opção de saída para o Cisco Unified Contact Center Enterprise e 8.0\(1\) hospedado](#) .

A fim permitir as variáveis do Expanded Call Context (ECC) usando a ferramenta da informação de sistema e a lista expandida do variável de chamada utilize ferramentas, execute estas etapas:

1. Abra a **ferramenta da informação de sistema nas ferramentas** > dobrador **variado no** aplicativo de gerenciador da configuração de ICM.
2. Permita a caixa de verificação permitida Expanded Call Context.
3. Clique em Salvar.
4. Abra as **ferramentas da lista**.
5. Abra a **ferramenta expandida da lista do variável de chamada**.
6. Clique todas as variáveis de **BAxxxx** (BAAccountNumber, BABuddyName, BACampaign, BADialedListID, BAResponse, BAStatus, e BATimezone).
7. **Dos atributos** catalogue, clique a caixa de verificação **permitida** para cada um variável.
8. Clique em Salvar.

Informações Relacionadas

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)