

Os dados CTI não alcançam o Cisco Agent Desktop

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Topologia](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve uma razão pela qual os dados da integração de telefonia e computador (CTI) não povoam o Cisco Agent Desktop em um ambiente de empreendimento de Cisco Intelligent Contact Management (ICM). Este documento igualmente fornece uma alternativa possível.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Empreendimento ICM de Cisco
- Empresa de Cisco IP Contact Center (IPCC)
- Server do CTI Cisco

[Componentes Utilizados](#)

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

- Versão do ICM 5.x de Cisco e mais tarde

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.

Topologia

[Figura 1](#) representa uma configuração da amostra CTI para demonstrar o fluxo dos dados de alto nível. Este fluxo de dados permite-o de compreender o problema e de desenvolver uma aproximação diagnóstica.

Figura 1 – Uma configuração da amostra CTI

Problema

Os dados CTI não alcançam o Cisco Agent Desktop. Com um pop de tela, os agentes não recebem a informação que os chamadores incorporam na alerta da resposta de voz interativa (IVR).

Note: Este problema ocorre somente quando você promove a versão do ICM 4.5.x ou mais cedo à versão do ICM 5 e mais tarde.

Causa

Este problema ocorre devido a duas configurações de registro em Peripheral Gateway (PG).

Solução

Termine estas etapas a fim resolver este problema:

1. Feche ambos os PG em um ambiente duplexado.
2. Navegue a este caminho de registro:
`HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, INC.\ICM\`
3. Ajuste o valor DWORD de **AgentAvailableStateUpdateDelayInMilliseconds** a 0 (veja a seta A em [figura 2](#)).
4. Ajuste o valor DWORD de **CTIAgentEventFlushTimeoutInMilliseconds** a 0 (veja a seta B em [figura 2](#)).
5. Reinicie ambos os PG.
6. Esta mensagem parece no fazer logon OPC o lado do PG ativo:
`CTIAgentEventFlushTimeoutInMilliseconds to 0 disables agent-event buffering`

Figura 2 – Chave de registro

Informações Relacionadas

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