

Empresa unificada do centro de contato: Pesquise defeitos a edição do Failover do SO CTI

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Com Cisco Unified Contact Center Enterprise, os agentes CAD não podem responder ao atendimento após um Failover. Este documento descreve como pesquisar defeitos esta edição.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Não existem requisitos específicos para este documento.

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada na empresa 7.2 do Cisco Intelligent Management.

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 configuração de failover 7.2 do server do objeto da integração de telefonia e computador (SO CTI), o OS AgentDesktop do CTI Cisco é conectado a Gateway1 periférico (PG1). Uma vez que o PG1 vai para baixo, o agente CAD conecta automaticamente a Gateway2 periférico (PG2). Contudo, o Cisco Agent Desktop pendura acima, e mesmo que os agentes do SO CTI poderiam entrar, são incapazes de responder a atendimentos com Cisco Agent Desktop.

Solução

Para que o Failover do SO CTI trabalhe como deve, os ajustes para o peripheral no PG Explorer devem ser configurados corretamente. Termine estas etapas (igualmente mencionadas sob a seção do **Failover do SO CTI do [guia de gerenciador de sistema do SO CTI para Cisco unificou a empresa Center ICM/Contact & hospeda](#)**) a fim verificar que os parâmetros estão corretos:

1. Execute o PG Explorer, e o clique + a fim abrir o ramo para o PG correto.
2. Escolha o peripheral, e clique a aba **PERIFÉRICA** à direita.
3. No campo da edição para parâmetros de configuração, entre em **/LOAD 0** se não é povoado já. **/LOAD 0** faz com que os agentes sejam ajustados a NotReady durante um Failover. Ajustando os agentes a NotReady, os atendimentos não lhes são distribuídos e o Failover está mais rápido e mais limpo. **Note:** O padrão para as versões do ICM 4.6.1.x e era mais cedo **/LOAD 0**. Foi mudado nas versões 4.6.2, em 5.0, e em 6.0 a **/LOAD 1**. Na versão 7.0, o padrão foi mudado de volta a **/LOAD 0**. O padrão permanece **/LOAD 0** na liberação 8.0(1).
4. Dê um ciclo o PG.

Além disso, o SO CTI 7.0 não apoia **/LOAD 1**. em consequência, se **RejectIfAlreadyLoggedIn** é ajustado a **1**, a seguir este ocorre:

- Se a bandeira de **RejectIfAlreadyLoggedIn** está ligada, a seguir nenhum dois agentes podem entrar usando o mesmo agentID.
- A área de trabalho do agente causa um crash quando o agente for entrado com sucesso ao Servidor CTI OS e não tem atendimentos. Neste caso, a solução é que o supervisor deve logout o agente primeiramente, e então o agente deve relançar a área de trabalho do agente, para fornecer manualmente a senha correta, e o início de uma sessão.
- A área de trabalho do agente causa um crash quando o agente for entrado ao Servidor CTI OS e tem atendimentos. Como no caso precedente, a solução é que o supervisor deve logout o agente primeiramente, e então o agente deve relançar a área de trabalho do agente, para fornecer manualmente a senha correta, e o início de uma sessão.

Informações Relacionadas

- [O guia de gerenciador de sistema do SO CTI para Cisco unificou a empresa do centro ICM/Contact & hospeda](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)