

# Агент CAD 8.0 не может ответить на звонок, поскольку исходящие кнопки отображаются серым

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

## [Введение](#)

С Агентом Cisco Дектопом (CAD) 8.0, во время прямого предварительного просмотра исходящая кампания, когда агент CAD 8.0 принимает вызов, агент, помещена в зарезервированное состояние. Агент не может ответить или не держать вызов, потому что кнопки для того же отображаются серым. Этот документ предоставляет сведения для решения этой проблемы.

## [Предварительные условия](#)

### [Требования](#)

Для этого документа отсутствуют особые требования.

### [Используемые компоненты](#)

Сведения в этом документе основываются на агенте Cisco Дектопе 8.0 (1).

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

### [Условные обозначения](#)

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные](#)

## Проблема

С агентом Cisco Десктопом 8.0, во время прямого предварительного просмотра исходящая кампания, когда агент CAD 8.0 принимает вызов, агент, помещена в зарезервированное состояние. Агент не может ответить или не держать вызов, потому что кнопки для того же отображаются серым.

## Решение

Эта проблема может произойти, если поле BAStatus не включено, когда это - требование. Например, при использовании прямого вызова резервирования Предварительного просмотра первая буква в поле BAStatus должна быть D. Для получения дополнительной информации о поле BAStatus обратитесь к [Руководству параметра Outbound для Cisco Unified Contact Center Enterprise и Размещенный 8.0 \(1\)](#).

Для включения переменных Expanded Call Context (ECC) с помощью программного средства Сведений о системе и Расширенного программного средства Списка переменных Вызова, выполните эти шаги:

1. Откройте **программное средство Сведений о системе** в папке **Tools> Miscellaneous** в Менеджере Конфигурации ICM.
2. Включите включенный флажок **Expanded Call Context**.
3. **Нажмите Save.**
4. Откройте **программные средства Списка**.
5. Откройте **Расширенное программное средство Списка переменных Вызова**.
6. Нажмите все переменные **BAxxxx** (BAAccountNumber, BABuddyName, BACampaign, BADialedListID, BAResponse, BAStatus и BATimezone).
7. От вкладки **Attributes** нажмите флажок **Enabled** для каждой переменной.
8. **Нажмите Save.**

## Дополнительные сведения

- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)
- [Устранение неполадок в системах IP-телефонии Cisco](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)