

Данные CTI не передаются Cisco Agent Desktop

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Топология](#)

[Проблема](#)

[Причина](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает одну причину, почему данные Интеграции компьютерной телефонии (CTI) не заполняют Cisco Agent Desktop в Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Среда предприятия. Этот документ также предоставляет возможный обходной путь.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- ICM Enterprise Cisco
- Cisco IP Contact Center (IPCC) предприятие
- Сервер Cisco STI

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco ICM Version 5.x и позже

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.

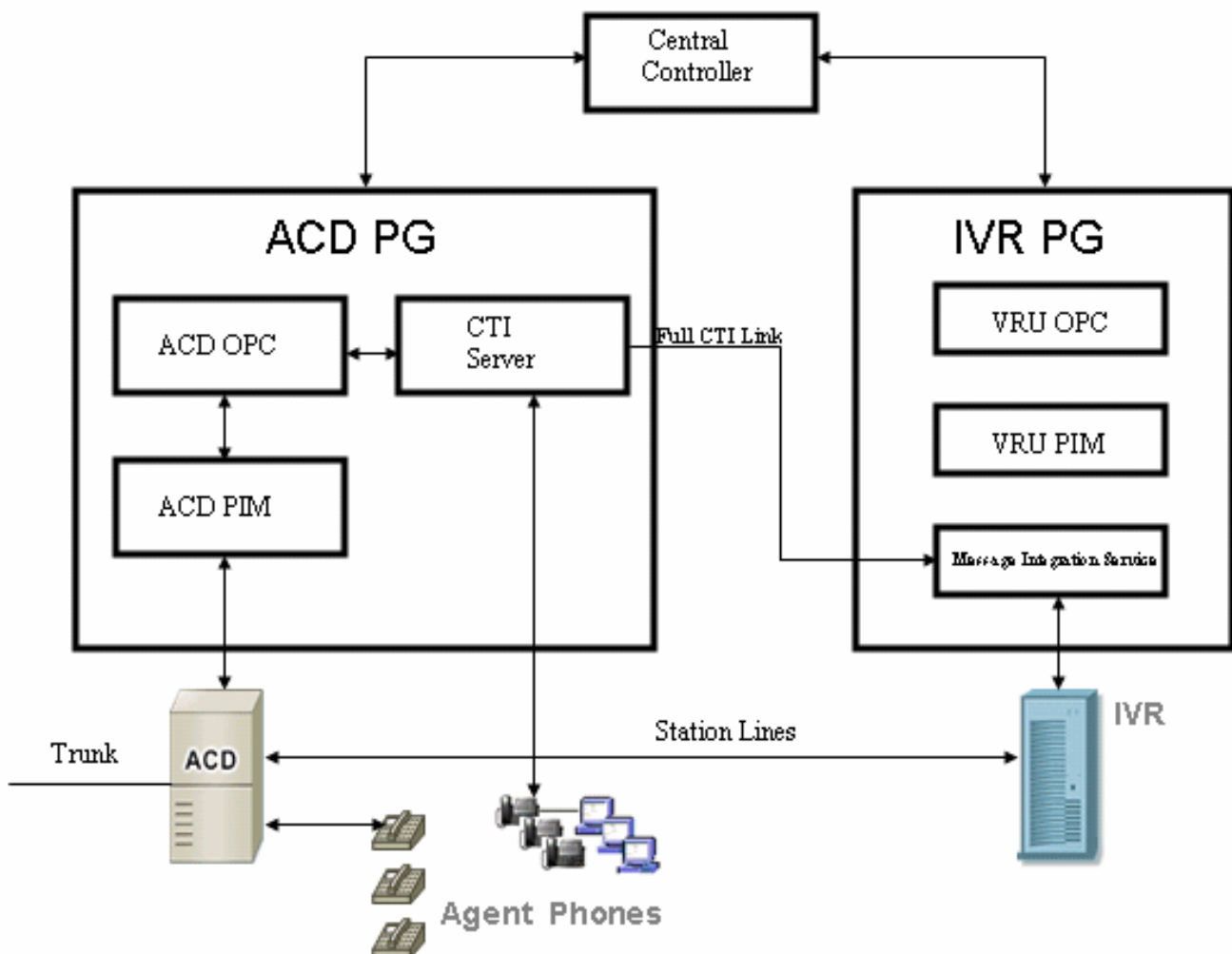
Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Топология

[Рисунок 1](#) представляет типовую конфигурацию CTI для демонстрации потока высокоуровневого протокола управления каналом. Этот поток данных позволяет вам понять проблему и разработать диагностический подход.

Рисунок 1 – типовая конфигурация CTI



Проблема

Данные CTI не в состоянии достигать Cisco Agent Desktop. Через экранную популярность агенты не получают информацию, которую абоненты вводят в приглашение Интерактивного голосового ответа (IVR).

Примечание: Эта проблема происходит только при обновлении версии ICM 4.5.x или ранее к версии ICM 5 и позже.

Причина

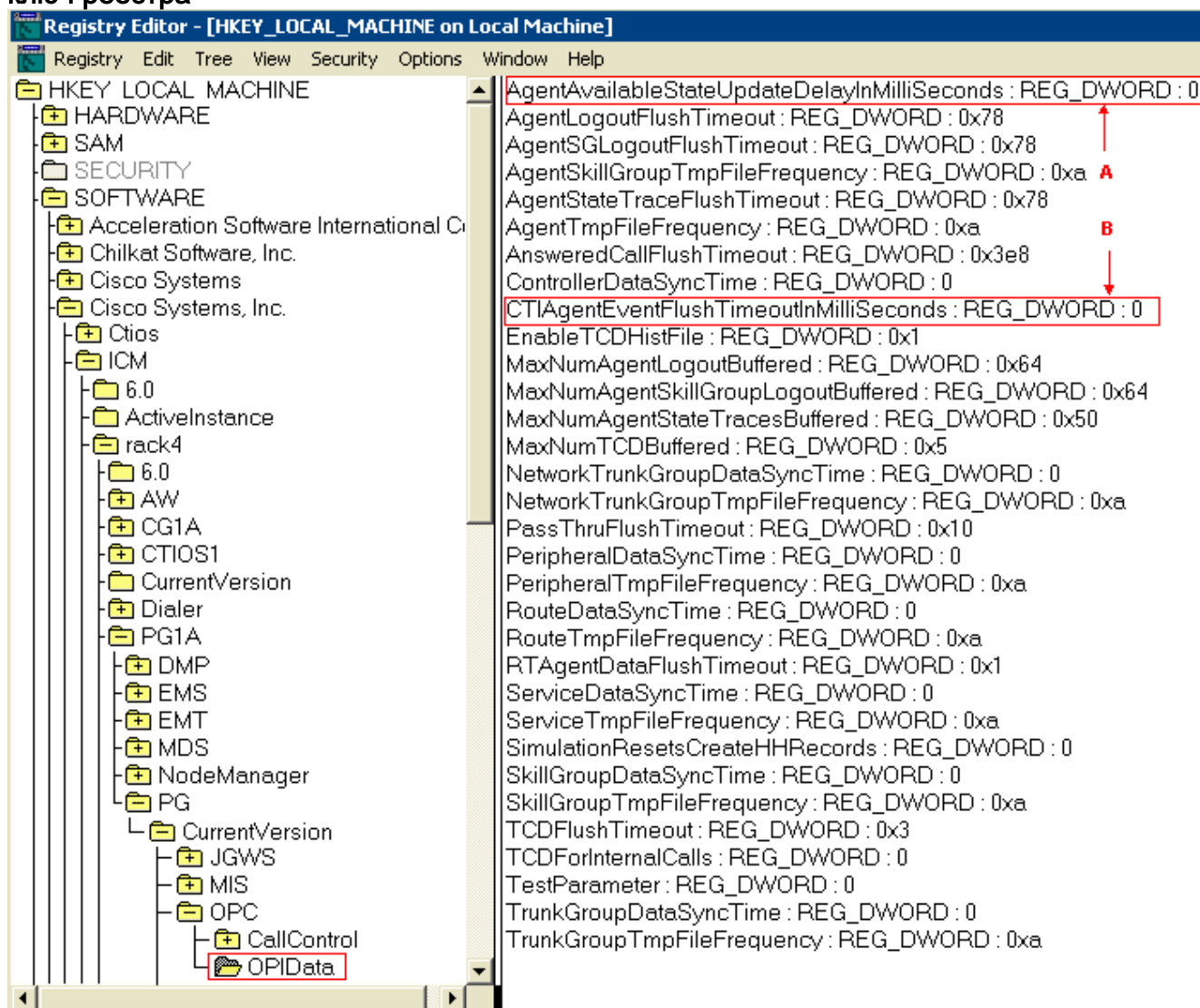
Эта проблема происходит из-за двух настроек реестра на периферийном шлюзе (PG).

Решение

Чтобы устранить данную проблему, выполните следующие действия:

1. Завершение работы оба PG в дуплексной среде.
2. Перейдите к этому пути в реестре: HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, INC.\ICM\- 3. Установите значение DWORD **AgentVailableStateUpdateDelayInMilliseconds** к 0 (см. стрелку на [рисунке 2](#)).
- 4. Установите значение DWORD **CTIAgentEventFlushTimeoutInMilliseconds** к 0 (см. стрелку В на [рисунке 2](#)).
- 5. Перезапустите оба PG.
- 6. Это сообщение появляется в OPC, входят в систему стороны активного

PG:CTIAgentEventFlushTimeoutInMilliseconds to 0 disables agent-event buffering **Рисунок 2 – ключ реестра**



Дополнительные сведения

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)