

ID документа: 113349

Обновлено: 15 декабря 2011

 [PDF загрузки](#)

 [Печать](#)

 [Feedback](#)

Родственные продукты

- [Рабочий стол CTI ICM Cisco](#)
- [Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise](#)

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

[Связанные обсуждения Сообщества Cisco Support](#)

Введение

С Cisco Unified Contact Center Enterprise Агенты CAD не могут ответить на звонок после аварийного переключения. Этот документ описывает, как решить эту проблему.

Предварительные условия

Требования

Для этого документа отсутствуют особые требования.

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на Предприятии Интеллектуального управления Cisco 7.2.

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.](#)

Проблема

С Объектом Server Интеграции компьютеров и телефонии (ОС СТИ) 7.2 конфигураций аварийного переключения Cisco STI ОС AgentDesktop связан с Периферийным Gateway1 (PG1). Как только PG1 выключается, Агент CAD автоматически соединяется с Периферийным устройством Gateway2 (PG2). Однако Cisco Agent Desktop зависает, и даже при том, что агенты ОС СТИ могли войти, они неспособны ответить на звонки с Cisco Agent Desktop.

Решение

Для аварийного переключения ОС СТИ для работы, как это должно параметры настройки для периферийного устройства в PG Обзоратель должны быть настроены правильно. Выполните эти шаги (также упомянутый под разделом [Аварийного переключения ОС СТИ Руководства по System Manager ОС СТИ для Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise & Hosted](#)), чтобы проверить, что параметры корректны:

1. Выполните PG Обзоратель и щелчок + для открытия ответвления для корректного PG.
2. Выберите периферийное устройство и нажмите вкладку **PERIPHERAL** справа.
3. В поле edit для Параметров конфигурации введите **ЗАГРУЗКУ / 0**, если это уже не заполнено. / **ЗАГРУЖАЮТ 0** агентов причин, чтобы быть установленными в NotReady во время аварийного переключения. Путем установки агентов в NotReady вызовы не направлены им, и аварийное переключение более быстро и более чисто. **Примечание:** По умолчанию для версий ICM 4.6.1.x и ранее был **ЗАГРУЗКОЙ / 0**. Это было изменено в версиях 4.6.2, 5.0, и 6.0 к **ЗАГРУЗКЕ / 1**. В версии 7.0 по умолчанию был возвращен к **ЗАГРУЗКЕ / 0**. По умолчанию остается **ЗАГРУЗКОЙ / 0** в выпуске 8.0 (1).
4. Циклически повторите PG.

Снова, ОС СТИ 7.0 не поддерживает **ЗАГРУЗКУ / 1**. В результате, если **RejectIfAlreadyLoggedIn** установлен в 1, то это происходит:

- Если флаг **RejectIfAlreadyLoggedIn** идет, то никакие два агента не в состоянии войти в использование того же agentID.
- В то время как в агента успешно входят к Серверу ОС СТИ и не имеет вызовов, рабочее место агента завершается катастрофическим отказом. В этом случае решение состоит в том, что супервизор должен выйти из системы агент сначала, и затем агент должен повторно запустить рабочее место агента, предоставить правильный пароль и войти вручную.
- В то время как в агента входят к Серверу ОС СТИ и имеет вызовы, рабочее место агента завершается катастрофическим отказом. Как в предыдущем случае, решение состоит в

том, что супервизор должен выйти из системы агент сначала, и затем агент должен повторно запустить рабочее место агента, предоставить правильный пароль и войти вручную.

[Дополнительные сведения](#)

- [Руководство по System Manager ОС СТИ для Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise & Hosted](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)

Действительно ли этот документ был полезен? [Да](#) [Нет](#)

Спасибо за ваш отзыв.

[Адресовать вопрос техподдержке \(требуется контракт сервиса Cisco.🔒\)](#)

Связанные обсуждения Сообщества Cisco Support

[Сообщество Cisco Support](#) является форумом для вас, чтобы спросить и ответить на вопросы, общие предложения, и сотрудничать с вашими узлами.

См. [Cisco Technical Tips Conventions](#) для получения информации об условных обозначениях, используемых в этом документе.

Обновлено: 15 декабря 2011

ID документа: 113349