

Cisco Agent Desktop同时断开所有代理

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[原因](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文在Cisco IP Contact Center (IPCC)企业环境里描述Cisco Agent Desktop的一个原因从他们的各自会话同时断开所有代理程序。本文也提供一个可能的解决方法。

Note: 关于此问题的解决方法的更多信息，请参见Cisco Bug ID [CSCsa79930](#) ([仅限注册用户](#))。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco IPCC企业版
- Cisco Agent Desktop

[Components Used](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco IPCC企业版版本6.x和以下
- Cisco Agent Desktop版本6.x和以下

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

[Conventions](#)

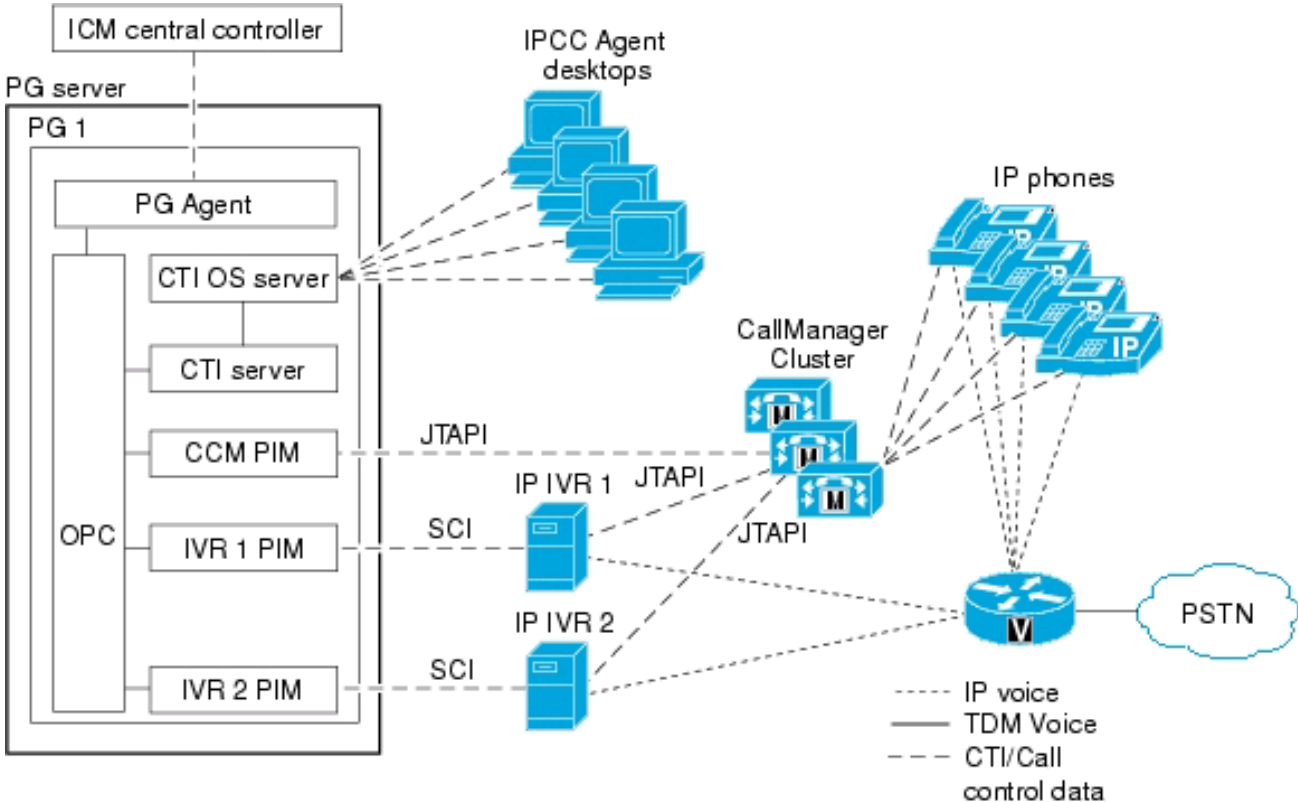
Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

背景信息

联系中心组织代理程序为技术组。在每个技术组的代理程序被培训处理呼叫的特定类型。例如，文件请求路由对代理程序被培训提供概要服务的技术组。同样地，介入复杂处理的呼叫路由对专门化的技术组。

这是此问题发生的一般配置：

图 1：IPCC企业版



问题

被配置的所有代理程序工作在联系中心同时丢失连接到Cisco Agent Desktop。代理程序包括：

- 运行在他们的PC的Cisco Agent Desktop的代理程序。
- 在Citrix瘦客户端环境里运行Cisco Agent Desktop的代理程序。

当质量断开出现时，代理程序需要重置电话和日志回到Cisco Agent Desktop。

除质量断开之外，在外围网关(PG)的开放外围控制器(OPC)进程失败与[Dr.Watson](#)转储。

```
11:12:24 PG1A-opc Trace: Agent::GetSessionTimes - SkillGroup 40424 (0x9DE8)
priority=0 unknown for agent 1428 on Peripheral 5000.
```

原因

当您查看时注册PG，证实是否去除了技术组。这是OPC跟踪日志的相关的部分：

```
11:12:20 PG1A-opc UPDATED 1 SkillGroups.  
11:12:20 PG1A-opc UPDATED 1 Routes.  
11:12:20 PG1A-opc UPDATED 5 Agents.  
11:12:20 PG1A-opc REMOVED 1 SkillGroups.
```

技术组的删除造成OPC进程失败。这是OPC跟踪日志的相关的部分：

```
11:12:24 PG1A-opc Trace:  
Agent::GetSessionTimes - SkillGroup 40424 (0x9DE8) priority=0  
unknown for agent 1428 on Peripheral 5000.
```

OPC进程失败反过来导致质量代理程序断开。

[解决方案](#)

Cisco推荐的最佳实践是删除技术组，只有当属于该技术组时的所有代理程序注销。

完成这些步骤为了避免质量断开的问题从Cisco Agent Desktop的：

1. 当您要删除技术组时，请安排一个维护窗口。
2. 通知在技术组的所有成员代理程序从Cisco Agent Desktop注销。
3. 删除技术组。
4. 通知代理程序再登陆。

[Related Information](#)

- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)