

Cisco Agent Desktop同时断开所有代理

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[原因](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

本文从他们的Cisco IP Contact Center (IPCC)企业环境的各自会话同时描述Cisco Agent Desktop断开连接的一个原因所有代理程序。本文也提供一个可能的临时解决方法。

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

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco IPCC企业版
- Cisco Agent Desktop

使用的组件

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

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

背景信息

Contact Center组织代理程序为技能组。代理程序在每技能组中被培训处理呼叫的特定类型。例如，文件请求路由给中代理程序被培训提供一般信息信息服务的技能组在。同样地，介入复杂处理的呼叫路由给更多专门化技能组。

这是方面此问题发生的一般配置在：

图 1：IPCC企业版

问题

配置的所有代理程序工作在Contact Center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。
- 运行在Citrix瘦客户端环境的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，证实技能组是否删除。这是OPC trace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.
```

技能组的删除造成OPC进程失败。这是OPC trace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

思科推荐的最佳实践是删除技能组，只有当属于该技能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问题从Cisco Agent Desktop的：

1. 当您删除技能组时，请安排一维护窗口。
2. 通知所有成员代理程序在技能组中从Cisco Agent Desktop注销。
3. 删除技能组。
4. 通知代理程序再登陆。

相关信息

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)