

由于出站按钮变灰，CAD 8.0代理程序不能应答呼叫

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

[简介](#)

使用Cisco Agent Dektok (CAD) 8.0，在一直接预览出站活动中，当CAD 8.0代理程序收到呼叫时，代理程序在保留状态放置。因为同样的按钮变灰，代理程序不能应答或解除保留呼叫。本文提供信息排除故障此问题。

[先决条件](#)

[要求](#)

本文档没有任何特定的要求。

[使用的组件](#)

本文档中的信息根据Cisco Agent Dektok 8.0(1)。

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](#)。

[问题](#)

使用Cisco Agent在一直接预览出站活动中的Dektok 8.0，当CAD 8.0代理程序收到呼叫时，代理程序在保留状态放置。因为同样的按钮变灰，代理程序不能应答或解除保留呼叫。

[解决方案](#)

此问题能出现，如果BAStatus字段没有启用，当这是需求时。例如，如果使用直接预览保留呼叫，第一个字母在BAStatus字段需要是D.关于BAStatus字段，参考的[去话选项指南Cisco Unified Contact Center Enterprise的和托管的8.0\(1\)的更多信息](#)。

为了启用扩展呼叫上下文(ECC)变量使用系统信息工具和扩展呼叫变量请列出工具，执行这些步骤：

1. 打开在Tools>其他文件夹的**系统信息工具**在ICM配置管理器应用程序。
2. 启用扩展呼叫上下文Enabled复选框。
3. Click **Save**.
4. 打开**列表工具**。
5. 打开**扩展呼叫变量列表工具**。
6. 点击所有BAxxxx变量(BAAccountNumber、BABuddyName、BA活动、BADialedListID、BA响应、BAStatus和BATimezone)。
7. 从Attributes选项，请点击每变量的Enabled复选框。
8. Click **Save**.

[相关信息](#)

- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)