

# 由于outbound按钮变灰，CAD 8.0代理程序不能应答呼叫

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

## [Introduction](#)

使用Cisco Agent Dektok (CAD) 8.0，在一直接预览outbound活动中，当CAD 8.0代理程序收到一次呼叫时，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unhold呼叫。本文提供信息排除此问题故障。

## [Prerequisites](#)

### [Requirements](#)

There are no specific requirements for this document.

### [Components Used](#)

本文的信息根据Cisco Agent Dektok 8.0(1)。

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.

## [问题](#)

使用Cisco Agent在一直接预览outbound活动中的Dektok 8.0，当CAD 8.0代理程序收到一次呼叫时

，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unhold呼叫。

## [解决方案](#)

此问题能出现，如果BAStatus字段不是启用的，当这是需求时。例如，如果使用直接预览保留呼叫，在BAStatus字段的第一个字母需要是D.关于BAStatus字段的更多信息，是指[Cisco Unified Contact Center Enterprise和主机的8.0\(1\)去话选项指南](#)。

为了enable (event)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列出工具，执行这些步骤：

1. 打开在Tools>混杂文件夹的**系统信息工具**在ICM配置管理器应用程序。
2. Enable (event)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、BACampaign、BADialedListID、BAResponse、BAStatus和BATimezone)。
7. 从Attributes选项，请点击可变的其中每一的**Enabled复选框**。
8. Click **Save**.

## [Related Information](#)

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