

CTI数据不能到达Cisco Agent Desktop

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[拓扑](#)

[问题](#)

[原因](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述一个原因为什么计算机电话集成(CTI)数据不填充在Cisco Intelligent Contact Management (ICM)企业环境的Cisco Agent Desktop。本文也提供一个可能的临时解决方法。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco ICM Enterprise
- Cisco IP Contact Center (IPCC)企业
- Cisco cti服务器

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco ICM版本5.x和以后

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](#)。

[拓扑](#)

[图1](#)代表示例CTI配置展示高级数据数据流。此数据流使您了解问题和开发一诊断方法。

图1 –示例CTI配置

[问题](#)

CTI数据不能到达Cisco Agent Desktop。通过屏幕弹出，代理程序不获得呼叫方输入在交互语音应答(IVR)提示符的信息。

注意：只有当您升级ICM版本4.5.x或以下对ICM版本5和以上时，此问题发生。

[原因](#)

此问题发生由于在外围网关(PG)的两注册表设置。

[解决方案](#)

要解决此问题，请完成以下步骤：

1. 关闭在双工环境的两PG。
2. 导航到此登记路径：`HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, INC.\ICM\`
3. 设置DWORD值AgentVailableStateUpdateDelayInMilliseconds到0 (请参阅箭头A在[表2](#))。
4. 设置DWORD值CTIAgentEventFlushTimeoutInMilliseconds到0 (请参阅箭头B在[表2](#))。
5. 重新启动两PG。
6. 此消息在活动的PG一侧上的OPC日志出现：`CTIAgentEventFlushTimeoutInMilliseconds to 0 disables agent-event buffering`

图2 –注册表项

[相关信息](#)

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)