

CTI数据不能到达Cisco Agent Desktop

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[拓扑](#)

[问题](#)

[原因](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文描述一个原因为什么计算机电话集成(CTI)数据在Cisco智能联络管理(ICM)企业环境里不填充Cisco Agent Desktop。本文也提供一个可能的解决方法。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

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

[Components Used](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco ICM版本5.x和以上

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.

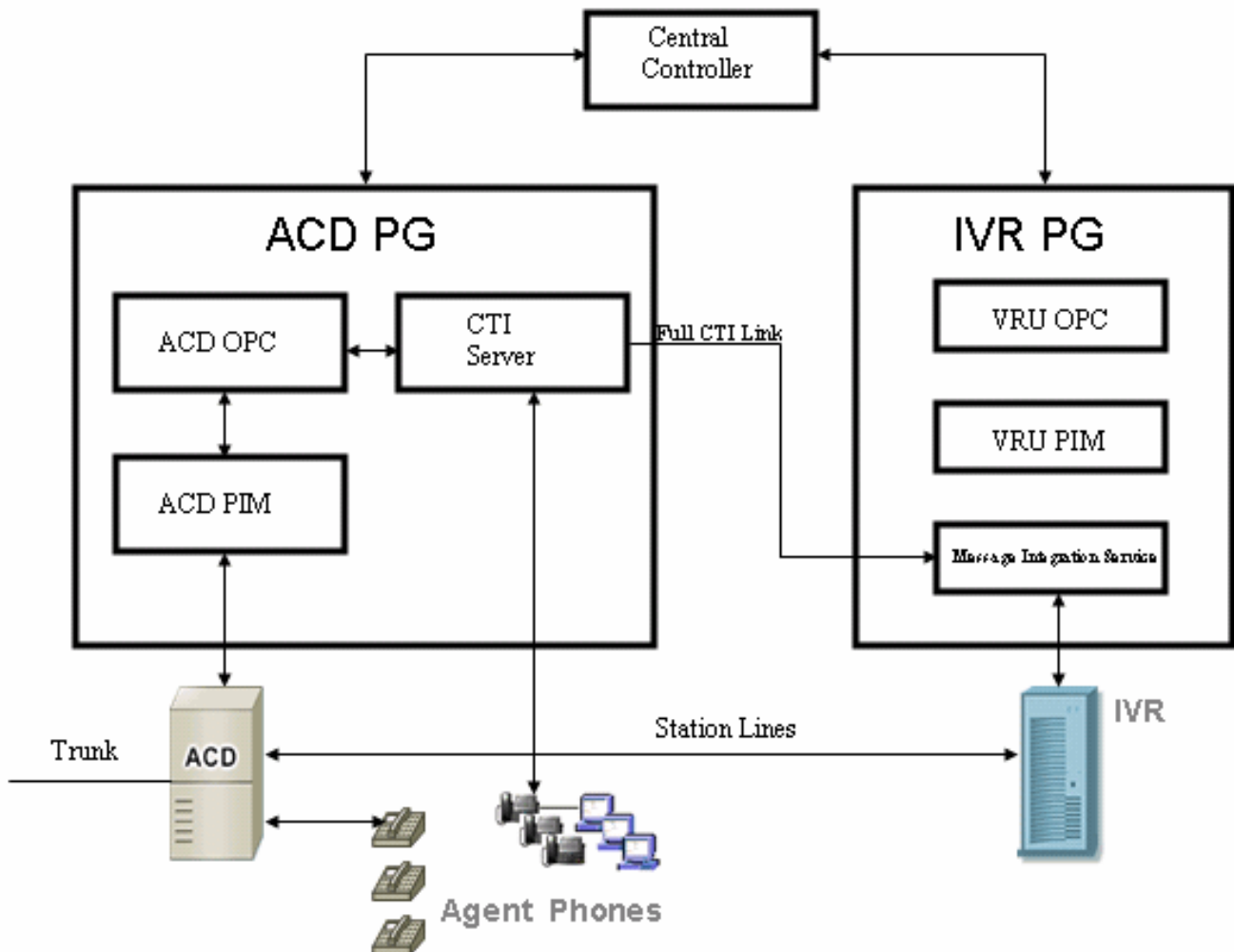
[Conventions](#)

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

拓扑

图1表示示例CTI配置展示高级数据流。此数据流enable (event)了解问题和开发一诊断的方法的您。

图1 -示例CTI配置



问题

CTI数据不能到达Cisco Agent Desktop。通过屏幕pop，代理程序不获得呼叫人输入在交互语音应答(IVR)提示的信息。

Note: 只有当您升级ICM版本4.5.x或以下到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

完成这些步骤为了解决此问题：

1. 关闭两PG在一个双工环境里。

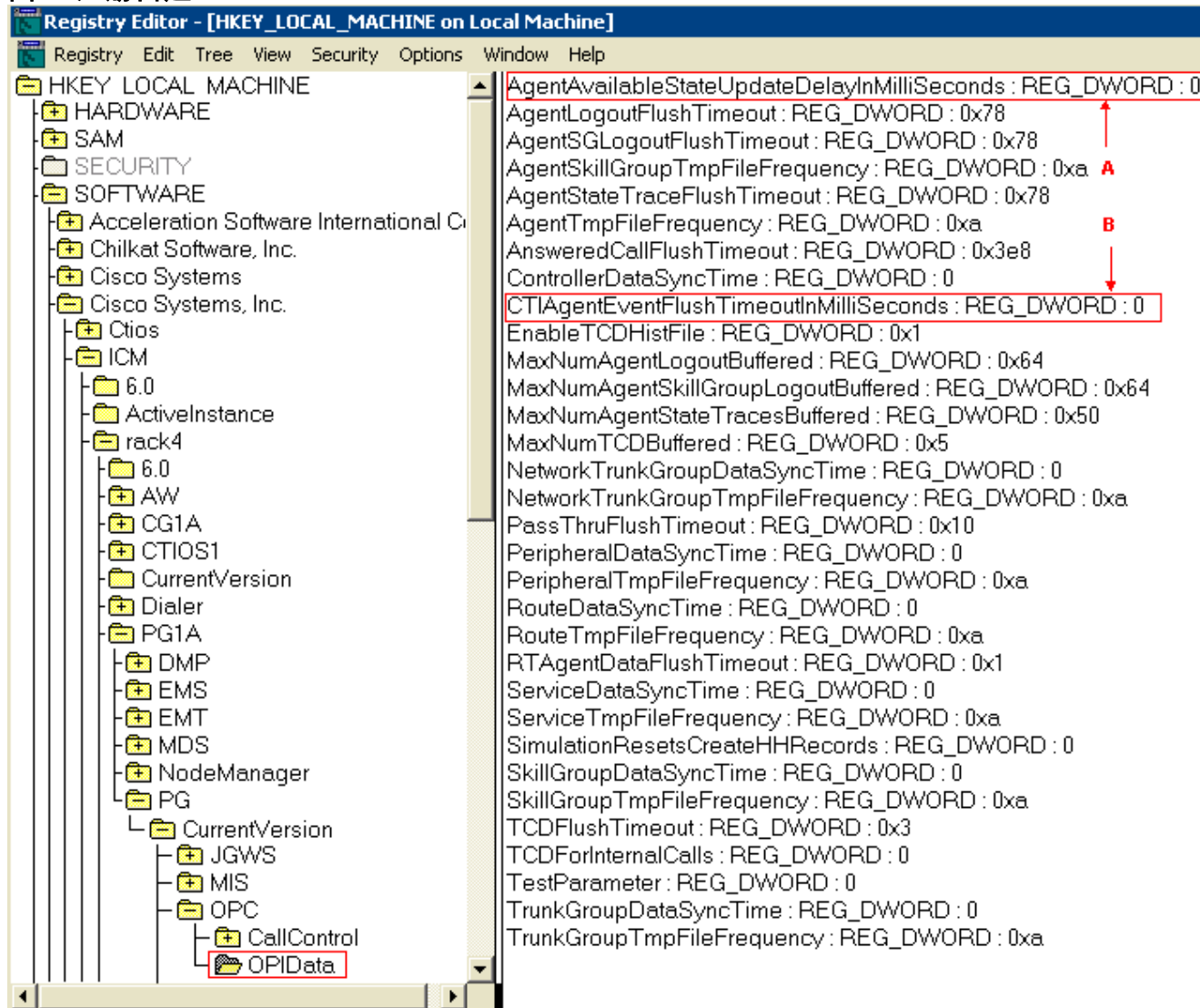
2. 连接到此登记路径：

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, INC.\ICM\<Cust_Inst>\
PG<xxA/B>\PG\CurrentVersion\OPC\OPIData

- 3. 设置AgentVailableStateUpdateDelayInMilliSeconds的DWORD值到0 (请参阅箭头A在表2)。
- 4. 设置CTIAgentEventFlushTimeoutInMilliSeconds的DWORD值到0 (请参阅箭头B在表2)。
- 5. 重新启动两PG。
- 6. 此消息出现于OPC登录激活PG边：

CTIAgentEventFlushTimeoutInMilliSeconds to 0 disables agent-event buffering

图2 –注册密钥



Related Information

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