

Unified Contact Center Enterprise:排除CTI OS故障切换问题故障

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

使用Cisco Unified Contact Center Enterprise，CAD代理程序不能在故障切换以后应答呼叫。本文描述如何故障排除此问题。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

There are no specific requirements for this document.

[Components Used](#)

本文的信息根据Cisco智能管理企业7.2。

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](#)

使用计算机电话集成对象服务器(CTI OS) 7.2故障切换配置，Cisco CTI OS AgentDesktop被连接到周边Gateway1 (PG1)。一旦PG1断开，CAD代理程序自动地连接到周边Gateway2 (PG2)。然而

， Cisco Agent Desktop挂断，并且，即使CTI OS代理程序可能登录，他们无法应答呼叫用Cisco Agent Desktop。

[解决方案](#)

为了CTI OS故障切换能工作，应该，必须正确地配置外围设备的设置在PG Explorer。完成这些步骤(也被提及在[CTI Cisco Unified ICM/Contact中心企业的OS系统管理器指南的CTI OS故障切换部分下&主机](#))为了验证参数是正确的：

1. 运行PG Explorer，并且点击+为了建立正确的PG的分组。
2. 选择外围设备，并且点击在右边的**周边**选项。
3. 在Edit字段，如果已经被填充，配置参数的，请输入/LOAD 0。在故障切换期间， /LOAD 0造成代理程序设置为NotReady。通过设置代理程序为NotReady，呼叫没有路由对他们，并且故障切换是更加快速和更加干净的。**Note:** ICM版本4.6.1.x和以下的默认值是/LOAD 0。它在版本4.6.2， 5.0和6.0更改了到/LOAD 1。在版本7.0，默认值更改了回到/LOAD 0。默认值在版本8.0(1)依然是/LOAD 0。
4. 循环PG。

结果再次， CTI OS 7.0不支持/LOAD 1.，如果RejectIfAlreadyLoggedIn设置到1，然后这发生：

- 如果RejectIfAlreadyLoggedIn标志位打开，使用同一agentID，则两个代理程序不能登录。
- 当代理程序顺利地登陆到CTI OS服务器，并且没有呼叫时，代理桌面失败。在这种情况下，解决方案是Supervisor必须首先退出代理程序，代理程序必须然后重新启动代理桌面，手工提供正确的密码和登录。
- 当代理程序登陆到CTI OS服务器并且有呼叫时，代理桌面失败。正如在早先案件，解决方案是Supervisor必须首先退出代理程序，代理程序必须然后重新启动代理桌面，手工提供正确的密码和登录。

[Related Information](#)

- [CTI主机OS的系统管理器指南Cisco Unified ICM/Contact中心企业的&](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)