

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

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 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。

[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智能管理企业7.2。

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连接对周边Gateway1 (PG1)。一旦PG1断开，CAD代理程序自动地连接对周边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的设置PG Explorer的。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&托管](#))为了验证参数正确：

1. 运行PG Explorer，并且单击+为了建立正确PG的分组。
2. 选择外围，并且点击在右边的周边选项卡。
3. 在Edit字段配置参数的，回车/LOAD 0，如果已经没有填充。在故障切换期间，/LOAD 0造成代理程序设置到NotReady。通过设置对NotReady的代理程序，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。**注意：** ICM版本4.6.1.x和以下的默认是/LOAD 0。它在版本4.6.2，5.0和6.0更改对/LOAD 1。在版本7.0，默认更改回到/LOAD 0。默认在版本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设置对1，然后这发生：

- 如果RejectIfAlreadyLoggedIn标志打开，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，Agent Desktop失败。在这种情况下，解决方案是Supervisor必须首先注销代理程序，代理程序必须然后重新启动Agent Desktop，手工提供正确密码和登录。
- 当代理程序登陆到CTI OS服务器并且有呼叫时，Agent Desktop失败。正如在上一个案件，解决方案是Supervisor必须首先注销代理程序，代理程序必须然后重新启动Agent Desktop，手工提供正确密码和登录。

相关信息

- [CTI托管OS的系统管理器指南Cisco Unified ICM/Contact中心企业的&技术支持和文档 - Cisco Systems](#)