

Solucionar problemas de Finesse Mobile Agent

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Componente utilizado](#)

[Problema](#)

[1. Después de la conmutación por error, el inicio de sesión con el modo de conexión retenida produce un error.](#)

[Solución](#)

[2. La información del agente es incorrecta o las llamadas no se enrutan al teléfono del agente.](#)

[Solución](#)

[3. El agente no se muestra como agente móvil.](#)

[Solución](#)

[4. Error al intentar realizar una llamada mientras se iniciaba sesión en el modo Llamada por llamada.](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe problemas comunes en agentes de Finesse Mobile.

Prerequisites

No hay requisitos específicos para este documento.

Componente utilizado

- Finesse 11,5

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Problema

1. Después de la conmutación por error, el inicio de sesión con el modo de conexión retenida produce un error.

Cuando intenta iniciar sesión como agente móvil en modo de conexión retenida, aparece este error en el escritorio del agente:

Finesse is out of service. Please try again or contact the administrator.

El agente se redirige a la página de inicio de sesión. Después de que Finesse vuelva a estar en línea, el intento de volver a iniciar sesión como el mismo agente móvil en el modo de conexión retenida produce un error.

Solución

Esto se debe a una falla de Finesse PG durante un intento de Nailed Connection Mobile Agent con una de estas condiciones:

1. La llamada a la conexión retenida de configuración sigue sonando.
2. Se agotó el tiempo de espera de la llamada de conexión retenida de configuración y se detuvo el timbre.

Espere hasta que la llamada de conexión retenida de configuración deje de sonar en el teléfono físico e intente iniciar sesión de nuevo. Incluso después de que la llamada deje de sonar, pueden pasar varios intentos y un par de minutos antes de que el inicio de sesión se realice correctamente.

2. La información del agente es incorrecta o las llamadas no se enrutan al teléfono del agente.

Una vez que un agente móvil inicia sesión en Finesse, aparece información incorrecta del agente móvil en el escritorio o las llamadas no se enrutan al teléfono del agente.

Solución

La causa posible de este problema es que existen dos sesiones de agente móvil con el mismo ID de agente y la misma extensión, pero con números de marcación o modos diferentes.

Haga que el agente cierre la sesión actual y vuelva a iniciarla.

Nota: Cerrar sesión en la sesión actual también cierra la otra sesión con la misma ID de agente y extensión.

3. El agente no se muestra como agente móvil.

En las siguientes situaciones, ya no se aplican las funciones de interfaz de usuario de escritorio de Finesse para agentes móviles. Por ejemplo, una llamada entrante a un agente móvil que ha iniciado sesión en el modo Llamada por llamada no desactiva el botón Contestar.

1. Mientras se inicia sesión en el escritorio de Finesse, la información del encabezado cambia de Agente móvil para mostrar un agente normal.
2. Después de una conmutación por error en el lado del cliente e iniciar sesión en el otro nodo de Finesse, un agente móvil se muestra como un agente normal.

Solución

Las posibles causas del problema son:

1. Se ha producido un error de CG/PG.
2. Finesse se quedó fuera de servicio, lo que redirigió al agente al servidor Finesse secundario (conmutación por fallo del cliente).

Para restaurar las funciones del agente móvil en el escritorio de Finesse, haga que el agente cierre la sesión y vuelva a iniciarla como agente móvil.

4. Error al intentar realizar una llamada mientras se iniciaba sesión en el modo Llamada por llamada.

Un agente que ha iniciado sesión como agente móvil en modo Llamada por llamada recibe un error después de intentar realizar una llamada saliente a un destino válido.

Error: Call could not be completed.

Solución

La causa posible del problema es que, como agente móvil en modo Llamada por llamada (CBC), el agente no puede realizar una llamada si la llamada de configuración de CBC sigue sonando en el teléfono físico del agente. Después de un período de tiempo de espera, puede aparecer un error en el escritorio. Sin embargo, no indica que el agente pueda realizar una nueva llamada saliente porque el teléfono físico sigue sonando.

El agente solo puede realizar otra llamada saliente después de contestar y descartar el primer intento saliente o permitir que el teléfono deje de sonar después de un largo período de tiempo de espera.

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).