

# L'erreur « incapable au contrôle silencieux à ce moment (erreur de CTIError=Generic) » se produit dans la surveillance silencieuse de finesse

## Contenu

[Introduction](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

## Introduction

Ce document décrit une solution pour le problème de Cisco Finesse quand un superviseur ne peut pas au contrôle silencieux par agent.

## Problème

Quand vous essayez d'utiliser la caractéristique silencieuse de surveillance, le superviseur de finesse obtient une erreur ; « Incapable au contrôle silencieux à ce moment (erreur de CTIError=Generic) ».

La plupart de cause classique de cette question est que la surveillance appelant l'espace de recherche (CSS) sur la ligne de superviseur n'a pas le privilège de surveiller la ligne d'agent.

## Solution

Ces requêtes SQL te permettent pour vérifier si le superviseur a le privilège de surveiller la ligne d'agent.

Dans cet exemple, l'agent a le répertoire nombre (DN) 1011 dans le **global\_pt** de partition et le superviseur a le DN 1012 dans le **supervisor\_pt** de partition avec surveiller des **supervisor\_css** CSS.

1. Obtenez la ligne d'agent et partitionnez les détails.

```
admin:run sql SELECT d.pkid devid,d.name mac,n.dnorpattern number,rp.name
pt,d.allowcticontrolflag ction,
ts.name bib FROM devicenumplanmap dnm INNER JOIN device d ON d.pkid=dnm.fkdevice INNER JOIN
numplan n ON n.pkid=dnm.fknumplan
INNER JOIN typestatus ts ON ts.enum==d.tkstatus_builtinbridge LEFT JOIN routepartition rp ON
rp.pkid=n.fkroutepartition
WHERE n.dnorpattern='1011'
devid mac number pt ction bib
=====
7d416919-fab9-4807-bcc0-61c4bbc28c49 SEPC80084AA8721 1011 agent_pt t On
```

2. Obtenez la ligne de superviseur et surveiller des détails CSS.

```

admin:run sql SELECT d.pkid devid,d.name mac,n.dnorpattern number,rp.name
svisor_line_pt,css.name svisor_monitoring_css
FROM devicenumplanmap dnm INNER JOIN device d ON d.pkid=dnm.fkdevice INNER JOIN numplan n ON
n.pkid=dnm.fknumplan
LEFT JOIN routepartition rp ON rp.pkid=n.fkroutepartition LEFT JOIN callingsearchspace css ON
css.pkid=dnm.fkcallingsearchspace_monitoring WHERE n.dnorpattern='1012'
devid mac number svisor_line_pt svisor_monitoring_css

```

```

=====
2633e474-b883-4cbe-8f07-3a7ddd4f7bc SEP005056996F7E 1012 supervisor_pt supervisor_css

```

3. Vérifiez si la partition de l'agent est présente dans les superviseurs surveillant le CSS.

```

admin:run sql SELECT pkid,name,clause FROM callingsearchspace WHERE name='supervisor_css'
pkid name clause

```

```

=====
29b204f6-cc9e-4b39-58eb-cc093c91f6d3 supervisor_css agent_pt:p1:global_pt

```

**La clause de colonne** a commandé une liste de partitions qui appartiennent à une particularité CSS. Dans les **supervisor\_css** d'exemple, il a trois partitions dans la cette commande : **agent\_pt, p1, global\_pt**.

Dans le scénario non-travaillant, la ligne partition de l'agent manquera la ligne de clause, ainsi vous devez l'ajouter afin de faire fonctionner la caractéristique silente de surveillance.