

Unified Contact Center Enterprise: Risoluzione dei problemi di failover del sistema operativo CTI

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

Con Cisco Unified Contact Center Enterprise, gli agenti CAD non possono rispondere alla chiamata dopo un failover. In questo documento viene descritto come risolvere questo problema.

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Nessun requisito specifico previsto per questo documento.

[Componenti usati](#)

Il riferimento delle informazioni contenute in questo documento è Cisco Intelligent Management Enterprise 7.2.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

[Convenzioni](#)

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

[Problema](#)

Con la configurazione di failover di Cisco Telephony Integration Object Server (CTI OS) 7.2, Cisco CTI OS AgentDesktop è connesso a Peripheral Gateway1 (PG1). Una volta terminato PG1, l'agente CAD si collega automaticamente a Peripheral Gateway2 (PG2). Tuttavia, Cisco Agent Desktop si blocca e, anche se gli agenti del sistema operativo CTI possono accedere, non sono in grado di rispondere alle chiamate con Cisco Agent Desktop.

Soluzione

Affinché il failover del sistema operativo CTI funzioni correttamente, è necessario configurare correttamente le impostazioni della periferica in PG Explorer. Completare i seguenti passaggi (indicati anche nella sezione **CTI OS Failover** della [Guida al System Manager del sistema operativo CTI per Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise & Hosted](#)) per verificare che i parametri siano corretti:

1. Eseguire PG Explorer e fare clic su **+** per aprire il ramo per il PG corretto.
2. Scegliere la periferica e fare clic sulla scheda **PERIFERICA** a destra.
3. Nel campo di modifica per Parametri di configurazione, immettere **/LOAD 0** se non è già compilato. **/LOAD 0** imposta gli agenti su NotReady durante un failover. Impostando gli agenti su NotReady, le chiamate non vengono indirizzate a tali agenti e il failover risulta più rapido e semplice. **Nota:** il valore predefinito per ICM versioni 4.6.1.x e precedenti è **/LOAD 0**. È stato modificato nelle versioni 4.6.2, 5.0 e 6.0 in **/LOAD 1**. Nella versione 7.0, il valore predefinito è stato modificato in **/LOAD 0**. Il valore predefinito rimane **/LOAD 0** nella versione 8.0(1).
4. Ciclare il PG.

Anche in questo caso, CTI OS 7.0 non supporta **/LOAD 1**. Di conseguenza, se **RejectIfAlreadyLoggedIn** è impostato su **1**, si verifica quanto segue:

- Se il flag **RejectIfAlreadyLoggedIn** è attivato, non è possibile accedere con lo stesso agentID da due agenti.
- Il desktop dell'agente si blocca quando l'agente è connesso correttamente al server CTI OS e non ha chiamate. In questo caso, la soluzione è che il supervisore deve prima disconnettersi dall'agente, quindi l'agente deve riavviare il desktop dell'agente, fornire la password corretta e accedere manualmente.
- Il desktop dell'agente si blocca mentre l'agente è connesso al server CTI OS e ha chiamate. Come nel caso precedente, la soluzione è che il supervisore deve prima disconnettersi dall'agente, quindi l'agente deve riavviare il desktop dell'agente, fornire la password corretta e accedere manualmente.

Informazioni correlate

- [Guida al System Manager CTI per Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise e Hosted](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)