

Unified Contact Center Enterprise:CTI OS 장애 조치 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[관련 정보](#)

[소개](#)

Cisco Unified Contact Center Enterprise에서는 CAD 에이전트가 장애 조치 후 통화에 응답할 수 없습니다. 이 문서에서는 이 문제를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

이 문서에 대한 특정 요건이 없습니다.

[사용되는 구성 요소](#)

이 문서의 정보는 Cisco Intelligent Management Enterprise 7.2를 기반으로 합니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

[표기 규칙](#)

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참고하십시오](#).

[문제](#)

CTI OS(Computer Telephony Integration Object Server) 7.2 장애 조치 구성을 통해 Cisco CTI OS AgentDesktop은 PG1(Peripheral Gateway1)에 연결됩니다. PG1이 다운되면 CAD 에이전트는 주

변 장치 게이트웨이2(PG2)에 자동으로 연결됩니다. 그러나 Cisco Agent Desktop이 중단되고 CTI OS 에이전트가 로그인할 수 있지만 Cisco Agent Desktop을 사용하여 통화에 응답할 수 없습니다.

솔루션

CTI OS 장애 조치가 정상적으로 작동하려면 PG 탐색기의 주변 장치 설정이 올바르게 구성되어 있어야 합니다. 매개변수가 정확한지 확인하기 위해 다음 단계([CTI OS System Manager Guide for Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise & Hosted](#)의 **CTI OS Failover** 섹션에 언급됨)를 완료합니다.

1. PG 탐색기를 실행하고 **+**를 클릭하여 올바른 PG에 대한 분기를 엽니다.
2. 주변 장치를 선택하고 오른쪽의 **주변 장치** 탭을 클릭합니다.
3. Configuration Parameters(컨피그레이션 매개변수)의 수정 필드에 **/LOAD 0**을 입력합니다. 아직 채워지지 않은 경우 **/LOAD 0**으로 인해 장애 조치 중에 에이전트가 NotReady로 설정됩니다. 상담원을 NotReady로 설정하면 통화가 상담원에게 라우팅되지 않으며 장애 조치가 더 빠르고 간단합니다. 주: ICM 버전 4.6.1.x 및 이전 버전의 기본값은 **/LOAD 0**입니다. 버전 4.6.2, 5.0 및 6.0에서 **/LOAD 1**로 변경되었습니다. 버전 7.0에서는 기본값이 다시 **/LOAD 0**으로 변경되었습니다. 기본값은 릴리스 8.0(1)에서 **/LOAD 0**으로 유지됩니다.
4. PG를 순환합니다.

CTI OS 7.0에서는 **/LOAD 1**을 지원하지 않습니다. 따라서 **RejectIfAlreadyLoggedIn**이 1으로 설정된 경우 다음이 발생합니다.

- **RejectIfAlreadyLoggedIn** 플래그가 켜져 있으면 동일한 agentID를 사용하여 두 에이전트가 로그인할 수 없습니다.
- 에이전트가 CTI OS 서버에 성공적으로 로그인되어 통화가 없는 동안 에이전트 데스크톱이 충돌합니다. 이 경우, 슈퍼바이저가 먼저 에이전트를 로그아웃한 다음 상담원이 에이전트 데스크톱을 다시 시작하고 올바른 암호를 입력한 다음 수동으로 로그인해야 합니다.
- 에이전트가 CTI OS 서버에 로그인하고 통화를 하는 동안 에이전트 데스크톱이 충돌합니다. 이전 사례에서와 같이 슈퍼바이저가 먼저 에이전트를 로그아웃한 다음 상담원이 에이전트 데스크톱을 다시 시작하고 올바른 암호를 입력한 다음 수동으로 로그인해야 합니다.

관련 정보

- [Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise 및 Hosted용 CTI OS System Manager 설명서](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)