

Fout "Kan geen monitor op dit moment Silent Monitor (CTIError=Generic fout)" komt voor in Finesse Silent Monitoring

Inhoud

[Inleiding](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

Inleiding

Dit document beschrijft een oplossing voor het probleem van Cisco Finse wanneer een supervisor niet in staat is om op een agent te letten.

Probleem

Wanneer u de Silent Monitoring optie probeert te gebruiken, krijgt Finse supervisor een fout; "Kan geen monitor op dit moment Silent Monitor (CTIError=Generic fout)".

De meest algemene oorzaak van deze kwestie is dat het Controle van de Calling Search Space (CSS) op de supervisor lijn niet het voorrecht heeft om de agentenlijn te controleren.

Oplossing

Deze SQL vragen staan u toe om te controleren of de toezichthouder het voorrecht heeft om de agentenlijn te controleren.

In dit voorbeeld heeft de agent **1011** directory number (DN) in **global_pt** en de supervisor heeft DN **1012** in partitie **supervisor_pt** met controle van CSS **supervisor_css**.

1. Ontvang de Agent regel en verdelingsdetails.

```
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 tpestatus 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. Pak de regel voor de supervisor en controleer de CSS-gegevens.

```

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. Controleer of de afdeling van de agent aanwezig is in de toezichhouders die de CSS bewaken.

```

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

```

De kolom **clause** heeft een lijst van verdelingen besteld die tot een specifieke CSS behoren. In het voorbeeld **Supervisor_css**, heeft het drie verdelingen in deze volgorde: **agent_pt**, **p1**, **global_pt**.

In het niet-werkende scenario, zal de de lijn verdeling van de agent de lijn van de clause missen, dus moet u het toevoegen om de stille controlefunctie te maken om te werken.