

Probleemoplossing zoeken naar mobiele agent

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Gebruikte component](#)

[Probleem](#)

[1. Na failover resulteert inloggen met naïeve verbindingsmodus in fouten.](#)

[Oplossing](#)

[2. De informatie van de agent is onjuist of de vraag wordt niet naar de telefoon van de agent gestuurd.](#)

[Oplossing](#)

[3. Agent niet getoond als mobiel agent.](#)

[Oplossing](#)

[4. Fout bij het maken van een gesprek tijdens het oproepen naar de Call-modus.](#)

[Oplossing](#)

Inleiding

Dit document beschrijft gemeenschappelijke problemen in Finse mobiele agents.

Voorwaarden

Er zijn geen specifieke vereisten van toepassing op dit document.

Gebruikte component

- Finesse 11.5

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

Probleem

1. Na failover resulteert inloggen met naïeve verbindingsmodus in fouten.

Wanneer u probeert in te tekenen als een mobiele agent in een naïeve verbindingsmodus, verschijnt deze fout op het bureaublad:

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

De agent wordt dan opnieuw gericht naar de intekenpagina. Nadat Finesse online is teruggekomen, kunt u proberen terug te tekenen als dezelfde mobiele agent in de Nailed Connection-modus, wat resulteert in een fout.

Oplossing

Dit is te wijten aan een Finse PG failover-gebeurtenis tijdens een Nailed Connection Mobile Agent-poging met een van deze voorwaarden:

1. De verbinding die met de lucht is verbonden belt nog altijd.
2. De verbinding verbinding verbinding bellen is geblokkeerd en de ring is gestopt.

Wacht tot de verbinding niet meer met de lucht wordt gebeld en probeer opnieuw te tekenen. Zelfs nadat de oproep stopt met bellen, kan het een aantal pogingen en een paar minuten duren voordat de oproep met succes is ingestuurd.

2. De informatie van de agent is onjuist of de vraag wordt niet naar de telefoon van de agent gestuurd.

Nadat een mobiele agent in Finesse tekent, verschijnt de onjuiste mobiele agenteninformatie op het desktop of de vraag wordt niet naar de agententelefoon geleid.

Oplossing

Mogelijke oorzaak voor deze kwestie is Twee mobiele Agent sessies bestaan met de zelfde agent ID en extensie maar met verschillende kiesnummers of modi.

Laat de beambte uit de huidige sessie tekenen en teken dan terug in.

Opmerking: Uitloggen van de huidige sessie is ook een teken van de andere sessie met dezelfde agent ID en extensie.

3. Agent niet getoond als mobiel agent.

In de onderstaande scenario's zijn de eigenschappen van de Finse desktop gebruikersinterface voor mobiele agenten niet langer van toepassing. Bijvoorbeeld, een inkomend telefoontje naar een mobiele agent die in wordt ondertekend om te roepen de wijze van de Vraag niet schakelt de knop Antwoord uit.

1. Terwijl getekend aan Finesse desktop verandert de header informatie van Mobile Agent om een vast agent te tonen.
2. Na een client-side failover en inloggen in het andere Finse knooppunt, wordt een mobiele agent als een reguliere agent weergegeven.

Oplossing

Mogelijke oorzaken van het probleem zijn:

1. Er is een CG/PG-failover opgetreden.
2. Finesse ging buiten dienst, die de agent herrichtte naar de secundaire Server Finesse (client-side failover).

Om de mobiele agentia functies op het Finse bureaublad te herstellen, moet u de agent uittekenen en als mobiele agent opnieuw intekenen.

4. Fout bij het maken van een gesprek tijdens het oproepen naar de Call-modus.

Een agent die als mobiele agent in Vraag door Modus van de Vraag wordt ondertekend ontvangt een fout na het proberen om een uitgaande vraag naar een geldige bestemming te maken.

Error: Call could not be completed.

Oplossing

Mogelijke oorzaak van de kwestie is als mobiel agent in de modus Bel door Call (CBC), kan de agent geen bellen als de installatieoproep van CBC nog steeds op de fysieke telefoon van de agent staat. Na een timeout periode kan er een fout verschijnen op het bureaublad. Echter, het geeft niet aan dat de agent een nieuwe uitgaande aanroep kan maken omdat de fysieke telefoon nog steeds aan het bellen is.

De agent kan een andere uitgaande vraag slechts na antwoord plaatsen en de eerste uitgaande poging laten vallen of de telefoon toestaan om te stoppen met bellen na een lange timeout periode.

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.