

Unified Contact Center Enterprise: Probleemoplossing van CTI OS-failover

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

Met Cisco Unified Contact Center Enterprise kunnen de CAD-agents niet de oproep na een failover beantwoorden. Dit document beschrijft hoe u dit probleem kunt oplossen.

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

Er zijn geen specifieke vereisten van toepassing op dit document.

[Gebruikte componenten](#)

De informatie in dit document is gebaseerd op Cisco Intelligent Management Enterprise 7.2.

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 live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

[Conventies](#)

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\) voor meer informatie over documentconventies.](#)

[Probleem](#)

Dankzij Computer Telephony Integration Object Server (CTI OS) 7.2 failover-configuratie, wordt Cisco CTI OS AgentDesktop aangesloten op Perifere Gateway1 (PG1). Als PG1 wordt ingedrukt, sluit de CAD Agent zich automatisch aan op Perifere Gateway2 (PG2). Echter, de Desktop van Cisco Agent hangt omhoog, en zelfs alhoewel de agenten van het CTI OS konden inloggen, kunnen zij geen vraag met de Desktop van Cisco Agent beantwoorden.

Oplossing

Om ervoor te zorgen dat CTI OS-failover naar behoren kan werken, moeten de instellingen voor de randapparatuur in PG Explorer correct worden geconfigureerd. Voltooi deze stappen (ook genoemd onder het **CTI OS**-gedeelte van de [CTI OS systeembeheerdershandleiding voor Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise & Hosted](#)) om te controleren of de parameters juist zijn:

1. Start PG Explorer en klik op + om de tak voor de juiste PG te openen.
2. Kies de randapparatuur en klik op het tabblad **PERIPHERAL** rechts.
3. Typ in het veld voor Configuration-parameters **0/LOAD 0** als dit nog niet is ingevuld. **/LADEN 0** veroorzaakt dat agenten op NotReady worden ingesteld tijdens een failover. Door de agenten op NotReady in te stellen, worden de oproepen niet naar hen gestuurd en is de failover sneller en schoner. **Opmerking:** de standaardinstelling voor ICM versies 4.6.1.x en eerder was **/LOAD 0**. Deze werd gewijzigd in versies 4.6.2, 5.0 en 6.0 naar **/LOAD 1**. In versie 7.0 werd de standaard teruggebracht naar **/LOAD 0**. De standaard blijft **/LOAD 0** in release 8.0(1).
4. Programmaoverzicht van de PDF.

Opnieuw steunt CTI OS 7.0 niet **/LOAD 1**. Als resultaat hiervan, als **AfwijzenAls reedsLogged** is ingesteld op 1, dan gebeurt dit:

- Als de vlag **AfwijzenAlsRereadyLoggedIn** is geactiveerd, kunnen geen twee agents inloggen met dezelfde agentID.
- De agent desktop crasht terwijl de agent met succes aan de CTI OS Server is gelogd en geen vraag heeft. In dit geval is de oplossing dat de toezichthouder de agent eerst moet uitloggen, en dan moet de agent het desktop opnieuw lanceren, het juiste wachtwoord geven, en handmatig inloggen.
- De agent desktop crasht terwijl de agent aan de CTI OS Server is gelogd en heeft gesprekken. Zoals in het vorige geval, is de oplossing dat de toezichthouder de agent eerst moet uitloggen, en dan moet de agent het desktop opnieuw lanceren, het juiste wachtwoord verstrekken, en handmatig inloggen.

Gerelateerde informatie

- [CTRI OS-systeembeheerdershandleiding voor Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise & Hosted](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)