

Fehlerbehebung für Finesse Mobile Agent

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Verwendete Komponente](#)

[Problem](#)

[1. Nach dem Failover führt die Anmeldung bei einem inaktiven Verbindungsmodus zu einem Fehler.](#)

[Lösung](#)

[2. Die Agenteninformationen sind falsch, oder Anrufe werden nicht an das Agententelefon weitergeleitet.](#)

[Lösung](#)

[3. Agent wird nicht als mobiler Agent angezeigt.](#)

[Lösung](#)

[4. Fehler beim Versuch, einen Anruf zu tätigen, während er im Anrufmodus angemeldet ist.](#)

[Lösung](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt häufige Probleme in Finesse Mobile-Agenten.

Voraussetzungen

Für dieses Dokument bestehen keine speziellen Anforderungen.

Verwendete Komponente

- Finesse 11,5

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Problem

1. Nach dem Failover führt die Anmeldung bei einem inaktiven Verbindungsmodus zu einem Fehler.

Wenn Sie versuchen, sich als mobiler Agent im Modus für eine eingehende Verbindung anzumelden, wird dieser Fehler auf dem Agent-Desktop angezeigt:

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

Der Agent wird dann zur Anmeldeseite umgeleitet. Wenn Finesse wieder online ist, wird ein Fehler

ausgegeben, wenn Sie versuchen, sich im Modus "Nail Connection" wieder als derselbe mobile Agent anzumelden.

Lösung

Dies ist darauf zurückzuführen, dass ein Finesse PG-Failover bei einem Versuch des Mobile Agent für eine Nail Connection-Verbindung mit einer der folgenden Bedingungen auftritt:

1. Der integrierte Verbindungsanruf klingelt immer noch.
2. Der eingehende Verbindungsanruf mit der Einrichtung ist abgelaufen, und der Klingelton ist beendet.

Warten Sie, bis der eingehende Anruf der Verbindung mit der Einrichtung aufhört, auf dem physischen Telefon zu klingeln, und versuchen Sie, sich erneut anzumelden. Auch wenn der Anruf nicht mehr klingelt, kann es mehrere Versuche und einige Minuten dauern, bis die Anmeldung erfolgreich war.

2. Die Agenteninformationen sind falsch, oder Anrufe werden nicht an das Agententelefon weitergeleitet.

Wenn sich ein mobiler Mitarbeiter bei Finesse anmeldet, werden auf dem Desktop falsche mobile Mitarbeiterinformationen angezeigt, oder Anrufe werden nicht an das Agententelefon weitergeleitet.

Lösung

Mögliche Ursache für dieses Problem sind zwei mobile Agentensitzungen mit derselben Agenten-ID und -Durchwahl, jedoch mit unterschiedlichen Wählnummern oder Modi.

Lassen Sie den Mitarbeiter sich von der aktuellen Sitzung abmelden und melden Sie sich dann wieder an.

Hinweis: Wenn Sie sich von der aktuellen Sitzung abmelden, wird auch die andere Sitzung mit derselben Agenten-ID und Durchwahl signiert.

3. Agent wird nicht als mobiler Agent angezeigt.

In den unten aufgeführten Szenarien sind keine Finesse Desktop-Benutzeroberflächen mehr für mobile Agenten verfügbar. Beispielsweise deaktiviert ein eingehender Anruf bei einem mobilen Mitarbeiter, der im Call-By-Call-Modus angemeldet ist, nicht die Annahmetaste.

1. Bei der Anmeldung beim Finesse-Desktop wechselt die Kopfzeileninformation vom Mobile Agent, um einen regulären Agenten anzuzeigen.
2. Nach einem clientseitigen Failover und der Anmeldung beim anderen Finesse-Knoten wird ein mobiler Agent als regulärer Agent angezeigt.

Lösung

Mögliche Ursachen für das Problem sind:

1. Ein CG/PG-Failover ist aufgetreten.
2. Finesse verließ den Service, der den Agenten an den sekundären Finesse-Server weiterleitete (clientseitiges Failover).

Um die Funktionen der mobilen Agenten auf dem Finesse-Desktop wiederherzustellen, muss sich der Agent abmelden und sich als mobiler Agent anmelden.

4. Fehler beim Versuch, einen Anruf zu tätigen, während er im Anrufmodus angemeldet ist.

Ein Agent, der im Anrufmodus als mobiler Agent angemeldet ist, erhält einen Fehler, nachdem er versucht hat, einen ausgehenden Anruf an ein gültiges Ziel zu tätigen.

Error: Call could not be completed.

Lösung

Die mögliche Ursache für das Problem ist, dass der Mitarbeiter als mobiler Agent im Call by Call (CBC)-Modus keinen Anruf tätigen kann, wenn der CBC-Einrichtungsanruf weiterhin auf dem physischen Telefon des Agenten klingelt. Nach einer Timeout-Periode wird möglicherweise ein Fehler auf dem Desktop angezeigt. Es wird jedoch nicht angezeigt, dass der Mitarbeiter einen neuen ausgehenden Anruf tätigen kann, da das physische Telefon immer noch klingelt.

Der Mitarbeiter kann nur nach der Beantwortung einen weiteren ausgehenden Anruf tätigen und den ersten ausgehenden Versuch verwerfen oder das Telefon nach einer langen Zeitüberschreitung anhalten.

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.