

# Unified Contact Center Enterprise: Fehlerbehebung bei CTI OS Failover-Problem

## Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

## Einführung

Bei Cisco Unified Contact Center Enterprise können die CAD-Agenten den Anruf nach einem Failover nicht beantworten. In diesem Dokument wird beschrieben, wie dieses Problem behoben wird.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Für dieses Dokument bestehen keine speziellen Anforderungen.

### Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf Cisco Intelligent Management Enterprise 7.2.

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.

### Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

## Problem

Mit der Failover-Konfiguration für CTI OS 7.2 (Computer Telephony Integration Object Server) ist Cisco CTI OS AgentDesktop mit dem Peripheral Gateway1 (PG1) verbunden. Wenn PG1 ausfällt, stellt der CAD Agent automatisch eine Verbindung zum Peripheral Gateway2 (PG2) her. Cisco Agent Desktop reagiert nicht mehr, und obwohl sich die CTI OS-Agenten anmelden konnten, können sie Anrufe mit Cisco Agent Desktop nicht annehmen.

## Lösung

Damit das CTI-OS-Failover wie vorgesehen funktioniert, müssen die Einstellungen für das Peripheriegerät im PG-Explorer korrekt konfiguriert werden. Führen Sie die folgenden Schritte aus (die auch im **CTI-OS-Failover**-Abschnitt des [CTI OS System Manager Guide für Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise und Hosted](#) erwähnt werden), um zu überprüfen, ob die Parameter korrekt sind:

1. Führen Sie den PG-Explorer aus, und klicken Sie auf **+**, um die Verzweigung für das richtige PG zu öffnen.
2. Wählen Sie das Peripheriegerät aus, und klicken Sie auf der rechten Registerkarte **PERIPHERAL**.
3. Geben Sie im Bearbeitungsfeld für Konfigurationsparameter **0** ein/**LADEN**, wenn es noch nicht ausgefüllt ist. **/LOAD 0** bewirkt, dass Agenten während eines Failovers auf NotReady eingestellt werden. Wenn die Agenten auf NotReady (NotReady) eingestellt werden, werden Anrufe nicht an sie weitergeleitet, und das Failover ist schneller und sauberer. **Hinweis:** Der Standardwert für ICM-Versionen 4.6.1.x und früher war **/LOAD 0**. Es wurde in den Versionen 4.6.2, 5.0 und 6.0 in **/LOAD 1** geändert. In Version 7.0 wurde der Standardwert zurück auf **/LOAD 0** geändert. Die Standardeinstellung bleibt **/LOAD 0** in Version 8.0(1).
4. Schalten Sie den PG aus.

Auch hier unterstützt CTI OS 7.0 **/LOAD 1** nicht. Wenn als Ergebnis **RejectIfAlreadyLoggedIn** auf **1** festgelegt ist, geschieht Folgendes:

- Wenn das **RejectIfAlreadyLoggedIn**-Flag aktiviert ist, können sich keine zwei Agenten mit derselben AgentID anmelden.
- Der Agent-Desktop stürzt ab, während der Agent erfolgreich am CTI OS-Server angemeldet ist und keine Anrufe hat. In diesem Fall muss sich der Supervisor zuerst beim Agenten abmelden und dann den Agent-Desktop neu starten, das korrekte Kennwort eingeben und sich manuell anmelden.
- Der Agent-Desktop stürzt ab, während der Agent beim CTI OS-Server angemeldet ist und Anrufe entgegennimmt. Wie im vorherigen Fall muss sich der Supervisor zuerst beim Agenten abmelden und dann den Agent-Desktop neu starten, das korrekte Kennwort eingeben und sich manuell anmelden.

## Zugehörige Informationen

- [CTI OS System Manager-Leitfaden für Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise und Hosted](#)
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)