

L'errore "Unable to Silent Monitor at this time (CTIError=Generic Error)" si verifica in Finesse Silent Monitoring

Sommario

[Introduzione](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

Questo documento descrive una soluzione al problema di Cisco Finesse quando un supervisore non è in grado di monitorare in background un agente.

Problema

Quando si tenta di utilizzare la funzione di monitoraggio invisibile all'utente, Finesse Supervisor riceve un errore; "Impossibile attivare il monitoraggio invisibile all'utente in questo momento (CTIError=Generic Error)".

La causa più comune di questo problema è che il monitoraggio dello spazio di ricerca chiamante (CSS) sulla riga del supervisore non ha il privilegio di monitorare la riga dell'agente.

Soluzione

Queste query SQL consentono di verificare se il supervisore dispone dei privilegi necessari per monitorare la linea dell'agente.

In questo esempio, l'agente ha il numero di directory (DN) 1011 nella partizione **global_pt** e il supervisore ha il DN **1012** nella partizione **supervisor_pt** con il monitoraggio CSS **supervisor_css**.

1. Ottenere i dettagli relativi alla linea dell'agente e alla partizione.

```
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. Ottenere la riga supervisore e i dettagli CSS di monitoraggio.

```

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. Verificare se la partizione dell'agente è presente nel foglio di stile CSS di monitoraggio dei supervisori.

```

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

```

La **clausola column** ha ordinato un elenco di partizioni che appartengono a un CSS specifico. Nell'esempio **supervisor_css**, sono presenti tre partizioni nell'ordine seguente: **agent_pt**, **p1**, **global_pt**.

Nello scenario non funzionante, la linea di partizione della linea dell'agente non verrà inserita nella linea della clausola, pertanto è necessario aggiungerla per consentire il funzionamento della funzionalità di monitoraggio automatico.