

# Finesse Mobile Agent故障排除

## 目錄

---

### [簡介](#)

### [必要條件](#)

#### [採用元件](#)

### [問題](#)

#### [1.故障轉移後，以固定連線模式登入會導致錯誤。](#)

#### [解決方案](#)

#### [2.座席資訊不正確或呼叫未路由到座席電話。](#)

#### [解決方案](#)

#### [3.座席未顯示為移動座席。](#)

#### [解決方案](#)

#### [4.在按呼叫模式登入呼叫時嘗試進行呼叫時出錯。](#)

#### [解決方案](#)

---

## 簡介

本文檔介紹Finesse移動代理中的常見問題。

### 必要條件

本文件沒有特定需求。

### 採用元件

- Finesse 11.5

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

## 問題

### 1.故障轉移後，以固定連線模式登入會導致錯誤。

當嘗試以固定連線模式的Mobile Agent登入時，代理案頭上會出現以下錯誤：

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

然後，代理將重定向到登入頁面。在Finesse重新聯機後，嘗試以「固定連線」模式作為同一移動代

理重新登入會導致出錯。

## 解決方案

這是因為Finesse PG故障轉移在出現以下情況之一的Nailed Connection Mobile Agent嘗試期間發生：

1. 設定已打線連線呼叫仍然響起。
2. 安裝釘接的連線呼叫已超時，振鈴已停止。

等待設定固定連線呼叫停止在物理電話上振鈴並嘗試重新登入。即使呼叫停止振鈴，也可能需要多次嘗試和幾分鐘才能成功登入。

## 2.座席資訊不正確或呼叫未路由到座席電話。

移動座席登入到Finesse後，案頭上會顯示不正確的移動座席資訊，或者呼叫不會路由到座席電話。

## 解決方案

此問題的可能原因是存在兩個移動代理會話，其代理ID和分機號相同，但撥號號碼或模式不同。

讓代理從當前會話註銷，然後重新登入。

注意：從當前會話註銷也會使用相同的代理ID和分機註銷其他會話。

## 3.座席未顯示為移動座席。

在以下場景中，不再應用適用於移動代理的任何Finesse案頭使用者介面功能。例如，登入到按呼叫模式的移動座席的來話呼叫不會禁用「應答」按鈕。

1. 登入到Finesse案頭時，標題資訊會從Mobile Agent切換以顯示常規代理。
2. 在客戶端故障切換並登入到另一個Finesse節點後，移動代理顯示為常規代理。

## 解決方案

可能導致此問題的原因包括：

1. 發生CG/PG故障轉移。
2. Finesse停止服務，它將代理重定向到輔助Finesse伺服器（客戶端故障切換）。

要恢復Finesse案頭上的移動代理功能，請讓代理註銷，然後以移動代理身份重新登入。

## 4.在按呼叫模式登入呼叫時嘗試進行呼叫時出錯。

在「按呼叫呼叫」模式下作為移動座席登入的座席在嘗試對有效目標進行出站呼叫後收到錯誤。

Error: Call could not be completed.

## 解決方案

此問題的可能原因是作為移動座席處於按呼叫呼叫(CBC)模式，如果CBC設定呼叫仍在座席的物理電話上振鈴，則座席無法進行呼叫。經過超時時間後，案頭上可能會出現錯誤。但是，它並不表示座席可以發出新的出站呼叫，因為物理電話仍在振鈴。

座席只有在應答後才能發出另一個出站呼叫，並丟棄第一個出站嘗試，或在較長的超時週期後允許電話停止振鈴。

## 關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。