

# 整合客服中心企業版：排除CTI OS故障切換問題

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

使用Cisco Unified Contact Center Enterprise時，CAD座席在故障切換後無法應答呼叫。本文說明如何解決此問題。

## 必要條件

### 需求

本文件沒有特定需求。

### 採用元件

本檔案中的資訊是根據思科智慧管理企業版7.2。

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。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

### 慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

## 問題

通過電腦電話整合對象伺服器(CTI OS)7.2故障轉移配置，Cisco CTI OS AgentDesktop連線到外圍網關1(PG1)。PG1關閉後，CAD代理將自動連線到外圍裝置網關2(PG2)。但是，Cisco Agent Desktop掛起，即使CTI作業系統代理可以登入，也無法使用Cisco Agent Desktop應答呼叫。

## 解決方案

為了使CTI作業系統故障切換正常工作，必須正確配置PG資源管理器中外圍裝置的設定。完成這些步驟(在[適用於Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise & Hosted](#)的CTI OS System Manager Guide的CTI OS Failover一節中也提到)，驗證引數是否正確：

1. 運行PG Explorer，然後按一下+以開啟正確的PG的分支。
2. 選擇外圍裝置，然後按一下右側的PERIPHERAL頁籤。
3. 在配置引數的編輯欄位中，輸入/LOAD 0 (如果尚未填充)。/LOAD 0會導致在故障切換期間將代理設定為NotReady。通過將代理設定為NotReady，呼叫不會路由到他們，故障切換會更快更清晰。註：ICM 4.6.1.x及更低版本的預設值為/LOAD 0。在4.6.2、5.0和6.0版中將其更改為/LOAD 1。在7.0版中，預設值被更改回/LOAD 0。預設值為8.0(1)版中的/LOAD 0。
4. 循環PG。

同樣，CTI OS 7.0不支援/LOAD 1。因此，如果RejectIfAlreadyLoggedIn設定為1，則會發生以下情況：

- 如果RejectIfAlreadyLoggedIn標誌處於開啟狀態，則沒有兩個座席能夠使用同一個agentID登入。
- 當代理成功登入到CTI OS伺服器並且沒有呼叫時，代理案頭崩潰。在這種情況下，解決方案是：Supervisor必須首先註銷Agent，然後Agent必須重新啟動Agent Desktop、提供正確密碼並手動登入。
- 當代理登入到CTI OS伺服器並有呼叫時，代理案頭崩潰。與前面的情況一樣，解決方法是：Supervisor必須首先註銷Agent，然後Agent必須重新啟動Agent Desktop、提供正確的密碼並手動登入。

## [相關資訊](#)

- [適用於Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise & Hosted的CTI OS System Manager指南](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)