

Fehler "CTIError=Generischer Fehler) konnte den Monitor derzeit nicht stummschalten" tritt in der Silent-Monitoring-Funktion von Finesse auf.

Inhalt

[Einführung](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt eine Lösung für das Cisco Finesse-Problem, wenn ein Supervisor einen Agenten nicht stumm überwachen kann.

Problem

Wenn Sie versuchen, die Silent-Monitoring-Funktion zu verwenden, erhält Finesse Supervisor einen Fehler. "Der Monitor kann derzeit nicht außer Kraft gesetzt werden (CTIError=Generischer Fehler)".

Die häufigste Ursache dieses Problems ist, dass der CSS (Monitoring Calling Search Space) der Supervisor-Leitung nicht über die Berechtigung zum Überwachen der Agentenleitung verfügt.

Lösung

Mit diesen SQL-Abfragen können Sie überprüfen, ob der Supervisor über die Berechtigung zum Überwachen der Agentenleitung verfügt.

In diesem Beispiel hat der Agent die Verzeichnisnummer (DN) **1011** in partition **global_pt** und der Supervisor hat DN **1012** in partition **supervisor_pt** mit Überwachung von CSS **supervisor_css**.

1. Rufen Sie die Agent-Leitung und Partitionsdetails ab.

```
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. Rufen Sie die Supervisor-Leitung ab, und überwachen Sie die CSS-Details.

```

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. Überprüfen Sie, ob die Partition des Agenten im Überwachungs-CSS vorhanden ist.

```

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

```

Die **column-Klausel** hat eine Liste von Partitionen angeordnet, die zu einem bestimmten CSS gehören. Im Beispiel **Supervisor_css** enthält diese Reihenfolge drei Partitionen: **agent_pt**, **p1**, **global_pt**.

Im nicht funktionierenden Szenario fehlt bei der Zeilenpartition des Agenten die Klausel-Zeile, daher müssen Sie sie hinzufügen, um das unbeaufsichtigte Überwachungsfeature zu aktivieren.