

# Dépannez l'agent de mobile de finesse

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Composant utilisé](#)

[Problème](#)

1. [Après Basculement, la connexion avec le mode de connexion cloué a comme conséquence l'erreur.](#)

[Solution](#)

2. [Les informations sur un agent sont incorrectes ou des appels ne sont pas conduits au téléphone d'agent.](#)

[Solution](#)

3. [Agent non affiché comme agent mobile.](#)

[Solution](#)

4. [Erreur en tentant de faire un appel tandis que connecté pour appeler par mode d'appel.](#)

[Solution](#)

## Introduction

Ce document décrit des problèmes courants dans des agents de mobile de finesse.

## Conditions préalables

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

## Composant utilisé

- Finesse 11.5

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est vivant, assurez-vous que vous comprenez l'impact potentiel de n'importe quelle commande.

## Problème

**1. Après Basculement, la connexion avec le mode de connexion cloué a comme conséquence l'erreur.**

Quand vous tentez de se connecter comme agent mobile en mode de connexion cloué, cette erreur apparaît sur l'Agent Desktop :

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

L'agent est alors réorienté à la page de connexion. Après que la finesse revienne en ligne, tentez

de signer de retour dedans comme même agent mobile dans des résultats cloués de mode de connexion dans une erreur.

## **Solution**

C'est dû à une occurrence de Basculement de PAGE de finesse pendant une tentative mobile clouée d'agent de connexion avec une de ces conditions :

1. L'installation clouait toujours des sonneries d'appel de connexion.
2. L'installation a cloué l'appel de connexion a chronométré et la sonnerie a arrêté.

Attendez jusqu'à ce que l'installation ait cloué des arrêts d'appel de connexion sonnante au téléphone physique et tente de se connecter de nouveau. Même après que les arrêts d'appel sonnent, il peut prendre plusieurs tentatives et quelques minutes avant une connexion réussie.

## **2. Les informations sur un agent sont incorrectes ou des appels ne sont pas conduits au téléphone d'agent.**

Après qu'un agent mobile se connecte à la finesse, les informations sur un agent mobiles incorrectes apparaissent sur l'appareil de bureau ou des appels ne sont pas conduits au téléphone d'agent.

## **Solution**

La cause possible pour cette question est l'agent deux mobile que les sessions existent avec le mêmes ID et extension d'agent mais avec différents nombres ou modes de cadran.

Faites puis signer l'agent se déconnecter de la session en cours et de retour dedans.

Remarque: Déconnectez-vous de la session en cours se déconnecte également l'autre session avec le mêmes ID et extension d'agent.

## **3. Agent non affiché comme agent mobile.**

Dans les scénarios ci-dessous, toutes les caractéristiques d'interface utilisateur de client desktop de finesse pour les agents mobiles ne s'appliquent plus. Par exemple, un appel entrant à un agent mobile connecté au mode d'appel par appel ne désactive pas le bouton de réponse.

1. Tandis que connectées à l'appareil de bureau de finesse, les informations d'en-tête commutent de l'agent mobile pour afficher un agent régulier.
2. Après qu'un Basculement de côté client et se connectent à l'autre noeud de finesse, un agent mobile est affiché comme agent régulier.

## **Solution**

Les causes possibles de la question sont :

1. Un Basculement CG/PG s'est produit.
2. La finesse a disparu hors service, qui a réorienté l'agent au serveur secondaire de finesse (Basculement de côté client).

Afin de restaurer les caractéristiques d'agent de mobile sur l'appareil de bureau de finesse, faites signer l'agent se déconnecter et de retour dedans comme agent mobile.

#### **4. Erreur en tentant de faire un appel tandis que connecté pour appeler par mode d'appel.**

Un agent qui est connecté pendant qu'un agent mobile dans l'appel par mode d'appel reçoit une erreur après avoir tenté pour faire un appel sortant à une destination valide.

Error: Call could not be completed.

#### **Solution**

La cause possible de la question est comme agent mobile dans l'appel par mode de l'appel (CBC), l'agent ne peut pas faire un appel si le l'appel d'installation CBC est toujours sonnerie au téléphone physique de l'agent. Après un délai d'inactivité, une erreur peut apparaître sur l'appareil de bureau. Cependant, il n'indique pas que l'agent peut faire un nouvel appel sortant parce que le téléphone physique sonne toujours.

L'agent peut placer un autre appel sortant seulement après que réponse et relâche la première tentative sortante ou permet au téléphone pour arrêter la sonnerie après un long délai d'inactivité.