

Finesse Mobile Agent 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[사용된 구성 요소](#)

[문제](#)

[1. 장애 조치 후 고정 연결 모드로 로그인하면 오류가 발생합니다.](#)

[솔루션](#)

[2. 상담원 정보가 잘못되었거나 통화가 상담원 전화기로 라우팅되지 않습니다.](#)

[솔루션](#)

[3. 모바일 에이전트로 표시되지 않은 에이전트](#)

[솔루션](#)

[4. 통화 모드로 통화로 로그인한 상태에서 통화를 시도하는 동안 오류가 발생했습니다.](#)

[솔루션](#)

소개

이 문서에서는 Finesse 모바일 에이전트의 일반적인 문제에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

이 문서에 대한 특정 요건이 없습니다.

사용된 구성 요소

- Finesse 11.5

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

문제

1. 장애 조치 후 고정 연결 모드로 로그인하면 오류가 발생합니다.

고정 연결 모드에서 모바일 에이전트로 로그인하려고 하면 이 오류가 에이전트 데스크톱에 나타납니다.

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

그러면 에이전트가 로그인 페이지로 리디렉션됩니다. Finesse가 다시 온라인 상태가 되면 고정 연결 모드에서 동일한 모바일 에이전트로 다시 로그인하려고 하면 오류가 발생합니다.

솔루션

이는 다음 조건 중 하나로 고정 연결 모바일 에이전트 시도 중에 Finesse PG 장애 조치가 발생했기 때문입니다.

1. 설치 고정 연결 통화가 계속 울립니다.
2. 설치 고정 연결 호출 시간이 초과되어 벨소리가 중지되었습니다.

설치 고정 연결 통화가 물리적 전화기의 벨소리가 끊길 때까지 기다린 후 다시 로그인을 시도합니다. 통화가 중단된 후에도 로그인에 성공하려면 몇 번의 시도와 몇 분이 걸릴 수 있습니다.

2. 상담원 정보가 잘못되었거나 통화가 상담원 전화기로 라우팅되지 않습니다.

모바일 에이전트가 Finesse에 로그인하면 잘못된 모바일 에이전트 정보가 데스크톱에 나타나거나 통화가 에이전트 폰으로 라우팅되지 않습니다.

솔루션

이 문제의 가능한 원인은 에이전트 ID와 내선 번호가 동일하지만 다이얼 번호 또는 모드가 서로 다른 두 개의 모바일 에이전트 세션이 존재하기 때문입니다.

상담원이 현재 세션에서 로그아웃한 다음 다시 로그인하도록 합니다.

참고: 현재 세션에서 로그아웃하면 에이전트 ID와 내선 번호가 같은 다른 세션도 로그아웃됩니다.

3. 모바일 에이전트로 표시되지 않은 에이전트

아래 시나리오에서는 모바일 에이전트용 Finesse 데스크톱 사용자 인터페이스 기능이 더 이상 적용되지 않습니다. 예를 들어 통화별 모드로 로그인한 모바일 에이전트에 대한 수신 통화는 응답 버튼을 비활성화하지 않습니다.

1. Finesse 데스크톱에 로그인하는 동안 헤더 정보는 모바일 에이전트에서 전환되어 일반 에이전트를 표시합니다.
2. 클라이언트측 장애 조치를 수행하고 다른 Finesse 노드에 로그인하면 모바일 에이전트가 일반 에이전트로 표시됩니다.

솔루션

문제의 가능한 원인은 다음과 같습니다.

1. CG/PG 장애 조치가 발생했습니다.
2. Finesse가 서비스를 중단하여 에이전트를 보조 Finesse 서버로 리디렉션했습니다(클라이언트측 장애 조치).

Finesse 데스크톱에서 모바일 에이전트 기능을 복원하려면 해당 에이전트가 로그아웃한 후 모바일

에이전트로 다시 로그인하도록 합니다.

4. 통화 모드로 통화에 로그인한 상태에서 통화를 시도하는 동안 오류가 발생했습니다.

통화 모드에서 모바일 에이전트로 로그인한 에이전트는 유효한 대상에 대한 아웃바운드 통화를 시도한 후 오류를 수신합니다.

Error: Call could not be completed.

솔루션

CBC(Call by Call) 모드의 모바일 에이전트에서 CBC 설정 통화가 에이전트의 물리적 전화에서 계속 울리는 경우 에이전트가 전화를 걸 수 없는 것이 문제의 원인일 수 있습니다. 시간 초과 기간이 지나면 바탕 화면에 오류가 나타날 수 있습니다. 그러나 물리적 전화기의 벨소리가 여전히 울리고 있으므로 상담원이 새 아웃바운드 통화를 할 수 있음을 나타내지는 않습니다.

상담원은 응답 후에만 다른 아웃바운드 통화를 발신하고 첫 번째 아웃바운드 시도를 삭제하거나 긴 시간 초과 기간 후에 전화기의 벨소리가 중지되도록 허용할 수 있습니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.