

Finesse靜默監控中發生錯誤「Unable to Silent Monitor at this time(CTIError=Generic Error)」

目錄

[簡介](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

簡介

本文檔介紹當主管無法靜默監控代理時Cisco Finesse問題的解決方案。

問題

當您嘗試使用靜默監控功能時，Finesse Supervisor會收到錯誤；"此時無法靜默監控器(CTIError=Generic Error)"。

此問題最常見的原因是主管線路上的監視呼叫搜尋空間(CSS)沒有監視代理線路的許可權。

解決方案

這些SQL查詢允許您檢查主管是否有權監控代理線路。

在本示例中，代理在global_pt分割槽中的目錄號(DN)為1011，而Supervisor在分割槽supervisor_pt分割槽中的目錄號(DN)為1012，監視CSSsupervisor_css。

1.獲取代理線路和分割槽詳細資訊。

```
admin:run sql SELECT d.pkid devid,d.name mac,n.dnorpattern number,rp.name
pt,d.allowcticontrolroflag 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 typestatus 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.獲取管理引擎行和監視CSS詳細資訊。

```
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. 驗證代理的分割槽是否存在於監視CSS的主管中。

```
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
```

列子句對屬於特定CSS的分割槽清單進行了排序。在supervisor_css示例中，它按以下順序有三個分割槽：agent_pt、p1、global_pt。

在非工作方案中，代理的行分割槽將缺少子句行，因此您需要新增該子句行，以使靜默監控功能發揮作用。