

Introducción

Al paso del tiempo, se a detectado una falla critica en el programa "CTIBar" de AVAYA, encargada de realizar las llamadas.

Consecuencia

Esta falla no es visible a simple vista, conllevando que no se pueda identificar de forma directa si el programa esta funcionando correctamente, conllevando que no se pueda recibir ni enviar llamadas, por la cual afecta de manera directa e indirecta, las métricas y los niveles de servicio.

Solución

Aun no existe una solución que resuelva este problema, aunque si existe la manera para detectar que el mismo no esta funcionando.

Detección

Una de las formas para detectar que el programa no esta funcionando, debemos revisar lo siguiente:

- El asesor no debe pasar mas de 5min sin poder recibir una llamada de algún cliente.
- El asesor debe realizar una llamada hacia su celular y le debe llegar su llamada, en caso contrario, esto indica que el programa esta fallando.

Posibles Soluciones Temporales

A pesar que no existe una solución definitiva, si podemos realizar las siguientes comprobaciones que pueden dar una solución parcial.

- ☐ Cerrar sesión y volver iniciar sesión.
- ☐ Cerrar el programa y volver iniciar sesión.
- ☐ Cerrar el programa, desconectar el cable ethernet (cable LAN)(cable de internet), esperar 10 segundos y volverlo a conectar e iniciar sesión de nuevo.
- ☐ Reiniciar la pc y volver iniciar sesión en el programa.
- ☐ Ejecutar script (reparar avaya), donde deben hacer lo siguiente: 1) presionar la tecla "windows + R" , 2) escribir la siguiente: \\srv-dc, 3) ir donde se encuentra la carpeta "AVAYA", 4) Ejecutar "reparar Avaya y les va a pedir que accedan como administrador (solo lo disponen los GTR y AREA Sistemas), 5) esperamos a que termine y volvemos abrir el programa, 6) Agregamos la misma extensión que se estaba utilizando, 7) Al tener un inicio de sesión exitoso, realizar una llamada para comprobar que el programa este funcionando correctamente, y en caso contrario, probar realizar todo de nuevo pero con una nueva extensión.
- ☐ Desinstalar el programa por completo (se encarga el área de sistemas) y volverlo a reinstalar.
- ☐ Volver a reinstalar la imagen de ATP (se encarga el área de sistemas)