

Устраните неполадки Сценария, Когда Агенты Уже будут Представленными вызовами В то время как на Исходящем вызове

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Общие сведения](#)

[Воссоздайте сценарий](#)

[Анализ журналов](#)

[Решение](#)

Введение

Этот документ описывает, как устранить неполадки сценария, где Агенты Изящества уже получают вызовы в то время как на исходящем вызове.

Внесенный Кевином Шеппардом и Рамиро Амая, специалистами службы технической поддержки Cisco.

Предварительные условия

Требования

Cisco рекомендует иметь знание этих тем:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Изящество Cisco

Используемые компоненты

- UCCE 10.5
- CUCM 10.5
- Изящество 11

Сведения в этом документе были созданы от устройств в определенной производственной среде. Все устройства, описанные в данном документе, были запущены с конфигурацией по умолчанию. Если используемая сеть является действующей, убедитесь в понимании возможного влияния любой из применяемых команд.

Примечание: Сценарий, не всегда восстанавливаемый в лабораторной среде

Общие сведения

В этой производственной среде агенты Изящества уже принимают вызов в то время как на исходящем вызове. У агента есть только одна линия, назначенная на их телефон, их линию ACD. Агенты размещают исходящий вызов со своего телефона вместо приложения Изящества в то время как все еще в Состоянии готовности. Когда агент ресевьес повторный звонок, вызов переходит к голосовой почте на основе их занятой конфигурации триггера, линия агента настроена в Callmanager (CUCM) как максимальное число вызовов к 2 и занятого триггера к 1, поэтому.

Воссоздайте сценарий

- Идентификатор агента: Agent1
- Расширение агента 9001
- Вызовы агента исходящий номер 9002
- Входящий вызов прибывает из номера 11141986-> Это маршрутизируется к Голосовой почте.

Агент только с одним расширением делает исходящий вызов из его/ее hardphone в то время как в Состоянии готовности с помощью Изящества

Анализ журналов

- В этом сценарии Идентификатор вызова (идентификация вызывающего абонента) 215550389

Журналы JGW

- В 12:55:42:254 Agent1 набирает от 9001 до 9002, но поскольку вы видите здесь в журналах JGW DevTGStr = **Пустой указатель**

12:55:42:254 Трассировка PG1A-jgw1: В обслуживании иницируемый уникальный идентификатор является 00000000000F462F13F44C1300000000.

12:55:42:254 Трассировка PG1A-jgw1: После установки DevTgDevStrMyConn: GenID: 600364 IDVal: 334777363 Dev: Ext 9001/0: 9001 **DevTGStr: пустой** Addr: 9001 Состояние: СВЯЗАННЫЙ CCState: ИНИЦИИРУЕМЫЙ prevCCState: UNKNOWN loggedIn:Y.

12:55:42:254 Трассировка PG1A-jgw1: После установки deviceTarg MyConn: GenID: 600364 IDVal: 334777363 Dev: Ext 9001/0: 9001 **DevTGStr: пустой** Addr: 9001 Состояние: СВЯЗАННЫЙ CCState: ИНИЦИИРУЕМЫЙ prevCCState: ИНИЦИИРУЕМЫЙ loggedIn:Y.

12:55:42:254 Трассировка PG1A-jgw1: MsgServiceInitiated: идентификация вызывающего абонента: 215550389 ConnDevID: 9001/0 ConsCID:-1 ConsConnDevID:/0 LocConnInfo: 1 Причина:-1 DevTgDevStr: Уникальный идентификатор: 00000000000F462F13F44C1300000000.

- Это - то, что должно ожидаться в журналах JGW. Вы видите, что DevTgStr держит значение вызывающего номера **9001**:

12:55:42:25 Трассировка PG6A-jgw1: После установки DevTgDevStrMyConn: GenID: 600364 IDVal: 334777363 Dev: Ext 9001/0: 9001 **DevTGStr: 9001** Addr: 9001 Состояние: СВЯЗАННЫЙ CCState: ИНИЦИИРУЕМЫЙ prevCCState: UNKNOWN loggedIn:Y.

12:55:42:25 Трассировка PG6A-jgw1: После установки deviceTarg MyConn: GenID: 600364

IDVal: 334777363 Dev: Ext 9001/0: 9001 DevTgStr: 9001 Addr: 9001 Состояние: СВЯЗАННЫЙ
CCState: ИНИЦИИРУЕМЫЙ prevCCState: ИНИЦИИРУЕМЫЙ loggedIn:Y.

ЖУРНАЛЫ PIM

- Ищите эту уникальную ошибку, "не мог найти клиентский стек для строки устройства адресата устройства"

12:55:42:254 Трассировка pim1 PG1A: ServiceInitiated: Причина CID=215550389
ConnDevID=9001/0 ConsOrigCID =-1 ConsOrigConnDevID =/0 LocalConn=1 =-
1UniqueID=0000000000F462F13F44C1300000000 DevTgDevStr =.

12:55:42:254 Трассировка pim1 PG1A: RecvServiceInitiated **не мог найти клиентский стек для строки устройства адресата устройства.**

12:55:42:426 Трассировка pim1 PG1A: Иницируемый: Причина Каллингдева CID=215550389
ConnDevID =/0 =/0 CalledDev=9002/0 LocalConn=3 =-1UniqueID =
0000000000F462F13F44C1300000000 DigitsDialed=9002 DevTgDevStr =.

12:55:42:426 Трассировка pim1 PG1A: RecvOriginated **не мог найти клиентский стек для строки устройства адресата устройства.**

ЖУРНАЛЫ OPC

14:56:00:553 Трассировка opc PG1A: CSTACallClearedEvent - **Вызов, не найденный для заданного соединения** (CallID=215550389, Устройство = DevType=Static) на Периферийном устройстве 5008..

Журналы CTISVR

- От этих CTISVR регистрирует устройство, зарезервирован для входящего вызова 11141986 даже при том, что агент находится на исходящем вызове, который они инициировали в 12:55:42:254. Исходящий вызов инициировался 13 секундами ранее.

12:55:55:608 cg1A-ctisvr Трассировка: **DEVICE_TARGET_PRE_CALL_IND** - Instrument=9001
RouterCallKey=151848 20382 NetworkTargetID=0.

12:55:55:608 cg1A-ctisvr Трассировка: SvSkTargID =-1 (-1) SkGroupSkTarID=13686 (10100).

12:55:55:608 cg1A-ctisvr Трассировка: AgSkTargID=19279 ANI=11141986 CED =.

12:55:55:608 cg1A-ctisvr Трассировка: Вооруженные силы Var1=CCN Var2 = Var3 = Var4 =
Var5 =.

12:55:55:608 cg1A-ctisvr Трассировка: Var6 = Var7 = Var8 = Var9 = Var10 =.

12:55:55:608 cg1A-ctisvr Трассировка: CallTypeID=10225 PreCallInvokedID=284797.

12:55:55:608 cg1A-ctisvr Трассировка: AGENT_EVENT: ID=agent1 SkgState=BUSY_OTHER
Periph=5008 Ext=9001 Inst=9001 Sig=Finesse MRDID=1 SkTgtID=19279 SkGrpNo=0x3abe
SkGrpID=8778 Dir ection=0.

12:55:55:608 cg1A-ctisvr Трассировка: AGENT_EVENT: ID=agent1 SkgState=BUSY_OTHER
Periph=5008 Ext=9001 Inst=9001 Sig=Finesse MRDID=1 SkTgtID=19279 SkGrpNo=0x272
SkGrpID=10745 Dir ection=0.

12:55:55:608 cg1A-ctisvr Трассировка: AGENT_EVENT: ID=agent1 Periph=5008 Ext=9001
Inst=9001 Sig=Finesse.

12:55:55:608 cg1A-ctisvr Трассировка: SkgState=RESERVED SkgDuration=0
OverallState=RESERVED OverallDuration=0 Reason=0.

Решение

Поскольку процесс JGW передает пустой DevTgStr к PIM, PIM не передает статус исходящего вызова к OPC. Из-за этого OPC не получает статус Agent1 и не передает обновления CTISVR и маршрутизатора. Статус Agent1 покажет как Состояние готовности даже при том, что они находятся на исходящем вызове, и вызовы будут все еще направлены им.

Это проблема конфигурации.

Перейдите Менеджеру конфигурации-> Агент, Предназначенный для Правила-> Клиент маршрутизации->, Call Manager не является Клиентом маршрутизации. Добавьте Call Manager как Клиента маршрутизации.

Общие оптимальные методы:

- Агенты должны ответить на входящие вызовы и сделать исходящие вызовы из рабочего стола Приложения Изящества.
- Агенты, которые делают исходящие вызовы из их телефона, должны сначала вставить себя Не Состояние готовности в рабочем столе Приложения Изящества.