

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Общие сведения](#)

[Блок-схема](#)

[Перспектива CUCM](#)

[Этап 1. Ввод пользователя](#)

[Этап 2. Разместите этап вызова](#)

[Этап 3. Вызовите этап перенаправления](#)

[Перспектива UCCX](#)

[Сценарий 1.](#)

[Сценарий 2.](#)

[Сведения вызова, используемые в лабораторной работе](#)

[Анализ журнала CUCM](#)

[Этап 1. Ввод пользователя](#)

[Этап 2. Разместите вызов](#)

[Этап 3. Вызовите перенаправление](#)

[Анализ журнала UCCX](#)

[Входной каскад](#)

[Разместите этап вызова](#)

Введение

Этот документ описывает, как (Cisco Unified Contact Center Express) работает функция CallBack UCCX. Внимание этого документа на анализ хорошего рабочего вызова с использованием UCCX и CUCM (Cisco Unified Communications Manager) отслеживает и определяет ключевые моменты в потоке вызовов с помощью регистрационного анализа.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Конфигурация CUCM
- Конфигурация UCCX
- Чтение основных трассировок SDI/SDL CUCM
- Чтение основных журналов UCCX

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в этом документе, касаются следующих версий программного

обеспечения:

- Вирион CUCM: 10.5.2.12900-14
- Версия UCCX: 10.6.1.11001-31

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

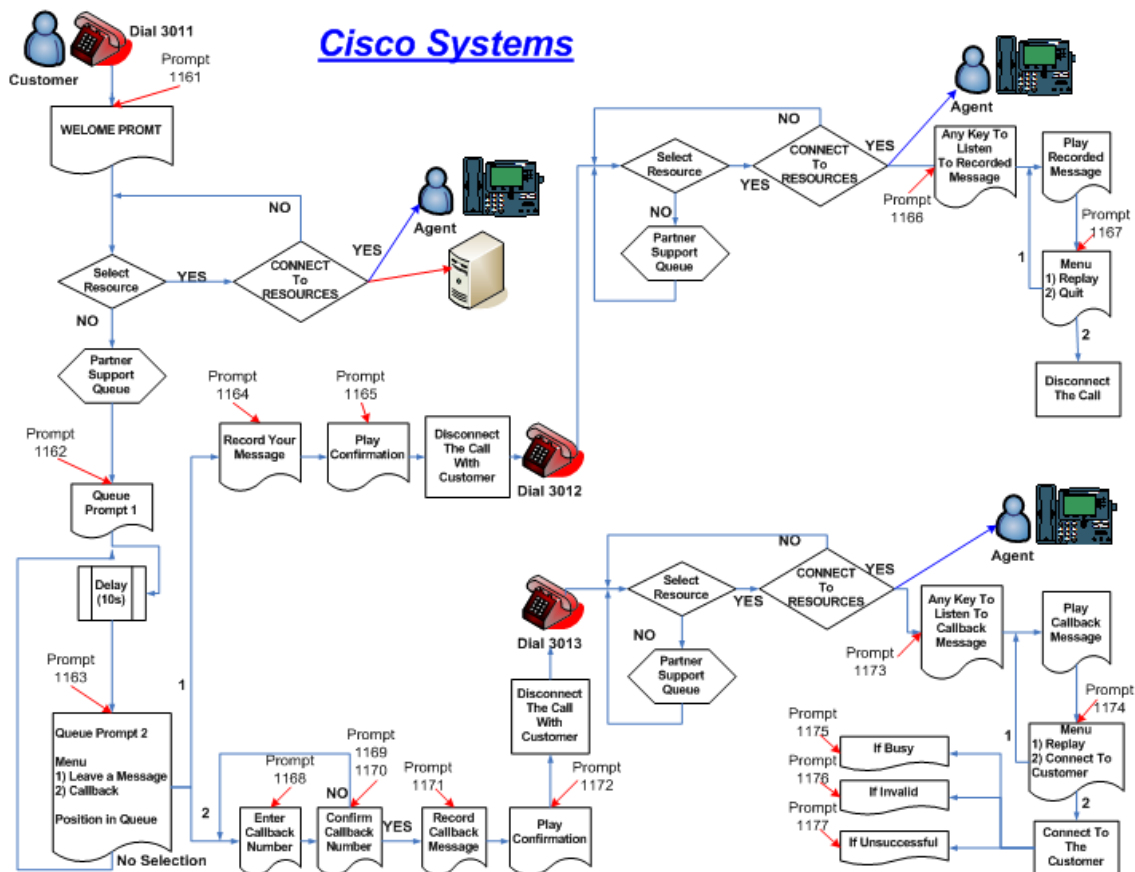
Примечание: Основным Сценарий является `avaliabe` в репозитории сценария UCCX в <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-implementation-design-guides-list.html>. Вы найдете Файл архива zip. В том Файле архива zip существует папка под названием `BaseLineAdvQueuing`, который содержит сценарий, который можно использовать в качестве основного сценария. Существует также документ Word, который описывает, как работает сценарий.

Общие сведения

Когда вызовы заказчика в Очереди UCCX и если в то время все доступные агенты заняты и не могут ответить на звонок, то в предварительно установленном Таймауте, приглашение играет. Если он/она желает обратного вызова, это должно спросить клиента. Клиент может выбрать обратный вызов или оставить сообщение.

- Если клиент принимает решение оставить сообщение тогда, сообщение зарегистрировано, и вызов разъединен. Системный поворот внутреннего изгиба вызывает другой CTI (Интеграция компьютеров и телефонии Cisco), триггер или Фантом инициируют, и поддерживают вызов там, пока агент не свободен и затем играет сообщение перес сердечником ему.
- Если клиент выбирает обратный вызов, то он/она предлагают ввести номер обратного вызова. После подтверждения номера разъединен вызов. Системный поворот внутреннего изгиба вызывает другой триггер CTI, или Фантом инициируют, и поддерживают вызов там, пока агент не свободен, берет изменяемый от агента для подключения агента с обратным вызовом к количеству клиента.

Блок-схема



Перспектива CUCM

Характеристика обратного вызова может быть разломана на 3 этапа

Этап 1. Ввод пользователя

Этап 2. Разместите вызов

Этап 3. Вызовите перенаправление

Этап 1. Ввод пользователя

На этом этапе вызовы заказчика в очереди UCCX и всех агентах заняты. Клиенту дают опцию для обратного вызова. Как только клиент выбирает его, он/она предлагают ввести номер обратного вызова и сделать запись сообщения. Подтверждающее сообщение играет, после которого разъединен вызов.

Этап 2. Разместите этап вызова

На этом этапе UCCX сохраняет номер обратного вызова и инициирует новый вызов к триггеру CTI, который имеет обычный ICD (Interactive Call Distribution) маршрутизация и поддерживает фантомный вызов здесь, пока агент не свободен принять звонок.

Этот вызов является Фантомным вызовом, так как шаг вызова Места использует абсолютно

другой набор портов СТІ (Идентификатор группы управления вызовами является другим), и новая Группа каналов Сред, настроенная на USSX и в самом сценарии.

Этап 3. Вызовите этап перенаправления

На этом этапе агент ответил на звонок, агент слушает сообщение, что абонент уехал так, как он или она хочет и нажимает клавишу для имени системного вызова, поддерживают абонента от номера, который абонент оставил первоначально. Система USSX будет теперь инициировать Перенаправление Вызова. это используется для передачи вызова между системой и агентом абоненту во введенном номере обратного вызова.

Перспектива USSX

Характеристика обратного вызова разломана на 2 сценария, которые имеют 2 других приложения и 2 триггера для достижения этих сценариев.

Сценарий 1.

Вызовы заказчика в этот сценарий (номер магистрали), где, если агенты заняты, предложен для обратного вызова.

Этот сценарий настроен с шагом вызова Места в другой номер, названный номером обратного вызова, который является другим триггером с простым сценарием ICD.

Сценарий 2.

Простой сценарий ICD для триггера обратного вызова, имеющего избранный ресурс в CSQ, содержащий пул агентов, которые будут выбраны для обратного вызова. Вызов клиента отброшен после того, как он вводит номер обратного вызова, и Фантомный вызов перенаправлен к этому сценарию и сохранен в ожидании.

То, когда Агент доступен для обратного вызова для инициирования этого вызова, соединено к номеру обратного вызова клиента, которому предоставляют сценарий Перенаправления Вызова.

Должно быть 2 других Call Control Groups, используемые для этих сценариев под **Подсистемами> Телефония СМ> Call Control Group**.

Должно быть 2 других Канала Сред, определенные под **Средами Subsystems> Cisco**.

Пример:

Сценарий 1: Входящий вызов к этому сценарию проникнет через Идентификатор группы Управления вызовами 1 и Группа каналов Сред 1.

Шаг вызова места в этот сценарий будет использовать Идентификатор группы Управления вызовами 2 и Группа каналов Сред 2.

Сценарий 2: Этот сценарий должен иметь триггер с помощью другого канала сред из сценария 1. Пример; идентификатор канала Сред 2 и Идентификатор группы Управления

вызовами 2.

Сведения вызова, используемые в лабораторной работе

Начальный вызывающий номер клиента: **2161**

Номер очереди магистральной UCCX: **9999**

Триггер Обратного вызова UCCX: **3999**

Номер обратного вызова уехал: **08062131**

Номер агента: **62151** (SIP-телефон)

Анализ журнала CUCM

Этап 1. Ввод пользователя

Поступление приглашает от IP-телефона Клиента:

```
###$ Invite for UCCX trigger $###
```

```
02302874.002 |10:14:27.152 |AppInfo |SIPtcp - wait_SdlReadRsp: Incoming SIP TCP message from
10.106.87.161 on port 52035 index 19 with 1475 bytes:
[83471,NET]
INVITE sip:9@10.106.87.135;user=phone SIP/2.0
Via: SIP/2.0/TCP 10.106.87.161:52035;branch=z9hG4bK0593f26a
From: "2161" <sip:2161@10.106.87.135>;tag=e8ba7006276f00792818f1b2-6550ea32
To: <sip:9@10.106.87.135>
Call-ID: e8ba7006-276f0004-3895b0cc-3fda7fb1@10.106.87.161
Max-Forwards: 70
Date: Fri, 08 Apr 2016 04:44:25 GMT
CSeq: 101 INVITE
User-Agent: Cisco-CP8961/9.4.2
Contact: <sip:849fe75d-ae74-8e22-d48e-c11fecbcecf2@10.106.87.161:52035;transport=tcp>
Expires: 180
Accept: application/sdp
Allow: ACK,BYE,CANCEL,INVITE,NOTIFY,OPTIONS,REFER,REGISTER,UPDATE,SUBSCRIBE,INFO
Remote-Party-ID: "2161" <sip:2161@10.106.87.135>;party=calling;id-
type=subscriber;privacy=off;screen=yes
Supported: replaces,join,sdp-anat,norefersub,resource-priority,extended-refer,X-cisco-
callinfo,X-cisco-serviceuri,X-cisco-escapecodes,X-cisco-service-control,X-cisco-srtp-fallback,X-
cisco-monrec,X-cisco-config,X-cisco-sis-7.0.0,X-cisco-xsi-8.0.1
Allow-Events: kpml,dialog
Recv-Info: conference
Recv-Info: x-cisco-conference
Content-Length: 354
Content-Type: application/sdp
Content-Disposition: session;handling=optional

v=0
o=Cisco-SIPUA 23877 0 IN IP4 10.106.87.161
s=SIP Call
t=0 0
m=audio 17818 RTP/AVP 102 0 8 116 18 101
c=IN IP4 10.106.87.161
a=rtpmap:102 L16/16000
```

```
a=rtpmap:0 PCMU/8000
a=rtpmap:8 PCMA/8000
a=rtpmap:116 iLBC/8000
a=fmtp:116 mode=20
a=rtpmap:18 G729/8000
a=fmtp:18 annexb=no
a=rtpmap:101 telephone-event/8000
a=fmtp:101 0-15
a=sendrecv
```

Вы видите, что Анализ цифровой информации происходит для номера 9999 UCCX:

```
###$ Digit Analysis happens for UCCX number 9999 $###
```

```
02302962.007 |10:14:27.832 |AppInfo |Digit analysis: match(pi="2", fqcn="2161",
cn="2161",plv="5", pss="", TodFilteredPss="", dd="9999",dac="0")
02302962.008 |10:14:27.832 |AppInfo |Digit analysis: analysis results
02302962.009 |10:14:27.832 |AppInfo ||PretransformCallingPartyNumber=2161
|CallingPartyNumber=2161
|DialingPartition=
|DialingPattern=9999
|FullyQualifiedCalledPartyNumber=9999
|DialingPatternRegularExpression=(9999)
|DialingWhere=
|PatternType=Enterprise
```

В ответ на узнавание, где 9999 номеров должны маршрутизироваться, вы получаете Linecontroller, и это - следующий процесс, который обрабатывает вызов:

```
02302964.000 |10:14:27.832
|SdlSig |DmPidRes |wait |Da(1,100,211,1)
|DeviceManager(1,100,205,1) |1,100,14,94509.144^10.106.87.161^* |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Cepn=4eebaf05-990d-7980-a79f-e4488fb75cec Id=3836477808 ccmType=4
DeviceName=9999: Pid=1,100,174,555,ad243d17-98b4-4118-8feb-5ff2e1b781ac
```

```
###$ PID=LineControl(1,100,174,555) is the response
```

```
02302964.001 |10:14:27.832 |AppInfo |Digit analysis: wait_DmPidRes- Partition=[] Pattern=[9999]
Where=[],cmDeviceType=[UserDevice], OutsideDialtone =[0], DeviceOverride=[0],
PID=LineControl(1,100,174,555),CI=[31614358],Sender=Cdcc(1,100,219,249)
```

Это ведет нас в Linecontroller:

```
02302975.001 |10:14:27.833 |AppInfo |LineControl(555) - 0 calls, 0 CiReq, busyTrigger=10000,
maxCall=10000
02302975.002 |10:14:27.833
|Created | |LineCdpc(1,100,1
75,269) |LineControl(1,100,174,555) |NumOf
CurrentInstances: 2
02302975.003 |10:14:27.833 |AppInfo |LineControl(555) - Get call instance=1 for CI=31614359
02302975.004 |10:14:27.833 |AppInfo |LineControl(555): restart0_CcSetupReq update State of cdpc
(269) to receive7
```

Linecontroller теперь ведет нас к устройству (порт CTI):

```
02302979.000 |10:14:27.834
|SdlSig |CcSetupReq |null0 |LineCdpc(1,100,1
75,269) |LineControl(1,100,174,555) |1,100,14,94509.144^10.106.87.161^* |[R:N-
H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] CI=31614359 CI.branch=0 sBPL.plid=65 sBPL.l=1 sBPL.pl=5
sBPL.msd=0 FDataType=0opId=0ssType=0 SsKey=0invokeId=0resultExp=Fbpda=F pi.piid=30 pi.l=0
pi2.piid=30 pi2.l=0 pi3.piid=30 pi3.l=0 FQCGPN=ti=1nd=2161pi=0sil
preXCgpn=tn=0npi=0ti=1nd=2161pi=0sil cgPart= cgPat=2161 cgpn=tn=0npi=0ti=1nd=2161pi=1sil cgpnVM=
unXCgpn=tn=0npi=0ti=1nd=2161pi=1sil cName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 1
DD=tn=0npi=1ti=1nd=9999User=9999Host=10.106.87.135Port=5060Password=Madder=Transport=4mDisplayNa
me=RawUrl=sip:9@10.106.87.135;user=phoneOrigPort=0pi=0sil
```

origDD=tn=0npi=1ti=1nd=9999User=9999Host=10.106.87.135Port=5060PassWord=Madder=Transport=4mDispl
ayName=RawUrl=sip:9@10.106.87.135;user=phoneOrigPort=0pi=0sil
preXCdpn=tn=0npi=0ti=1nd=9999pi=0si0 preXTagsList=SUBSCRIBER preXPosMatchList=9999 cdPart=
cdPat=9999 cdpn=tn=0npi=0ti=1nd=9999pi=1sil cdpnVMbox= localPatternUsage=2
connectedPatternUsage=2 itrPart= itrPat= LRPart= LRPat=9999 LR=tn=0npi=0ti=1nd=9999pi=0sil LRVM=
LRName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 FQOCpdn=ti=1nd=9999pi=0sil fFQLRNum=ti=1nd=9999pi=0sil
oPart= oPat=9999 oCpdn=tn=0npi=0ti=1nd=9999pi=0sil oCdpnVM= oRFR=0 oName=locale: 1
Name: UnicodeName: pi: 0 ts=SUBSCRIBER posMatches=9999 withTags= withValues= rdn.l=0IpAddrMode=0
ipAddrType=0 ipv4=10.106.87.161:52035 region=Default capCount=5 ctiActive=F ctiFarEndDev=1
ctiCCMid=1 cgPtyDev=SEPE8BA7006276F callInst=1 confCallInst=0 OLF=1Supp DTMF=3DTMF Cfg=1DTMF
Payload=101isOffNetDev=F bc.l=3 bc.itr=1 bc.itc=0 bc.trm=0 bc.tm=16 maxForwards=69
cgpnMaskedByRedirect=F callingDP=1blb9eb6-7803-11d3-bdf0-00108302ead1 featCallType=0
callingUserId= UnicodeName: muteEnabled=0 associatedCallCI=0 featurePriority=1 nonTargetPolicy=0
unconsumedDigits= suppressMOH=F numPlanPkid =4eebaf05-990d-7980-a79f-e4488fb75cec networkDomain=
bitMask=0 SetupReason=0 routeClass=1 sideACmDeviceType=4 protected=1 ControlProcessType=0
tokens=0 isPresent=F transitCount=0 geolocInfo={geolocPkid=, filterPkid=, geolocVal=, devType=4}
locPkid=29c5c1c4-8871-4d1e-8394-0b9181e8c54d locName=Hub_None deductBW=F
fateShareId=StandAloneCluster:31614358 videoTrafficClass=Desktop oFromAnalogDvc=F
bridgeParticipantID= callingUsr= remoteClusterID= isEMCCDevice=F lHPMemCEPN= cHPMemCEPN=
uri=ti=1User=Host=Port=0PassWord=Madder=Transport=4mDisplay Name=RawUrl=<sip:849fe75d-ae74-8e22-
d48e-c11fecbcecf2@10.106.87.161:52035;transport=tcp>OrigPort=0pi=0sil isParamSet=T M=Unknown
;rc=0 Hdrs= CanSupportSIPtandN=true TransId=0 AllowBitMask=0x7bf UserAgentOrServer=Cisco-
CP8961/9.4.2 OrigDDName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 mCallerId=
mCallerName=LatentCaps=null icidVal= icidGenAddr= oioid= toioid= ptParams= receivedPAID= routeHdr=
routeCepn= requestURI= PCVFlag=F originallyHadISUP=F isIMSFinalRoute=F IMSMode=0
SideABibEnabled= 3 isCgpnNonPreemptable=F isCdpnNonPreemptable=F origDP=1blb9eb6-7803-11d3-bdf0-
00108302ead1 lastRedirectingDP=1blb9eb6-7803-11d3-bdf0-00108302ead1 originalLRG=
lastRedirectingLRG= nwLoc=0 rstr= FarEndDeviceName=SEPE8BA7006276F hdrMOH=0 CAL={v=ffffff, f=
m=ffffff, tDev=F, res=F, devType=0}
02302979.001 |10:14:27.834 |AppInfo |LineCdpc(269): -dispatchToAllDevices-, sigName=CcSetupReq,
device=TRG2

Вызов теперь представлен порту CTI, и порт отвечает на звонок:

02303167.000 |10:14:27.874 |SdlSig-I
|CtiLineCallAnswerReq |restart0 |StationD(1,100,63,520)
|CTIDeviceLineMgr(1,200,25,1) |1,200,13,273912.572^10.106.87.133^TEST_543210 |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] mAsyncResponse=6043 CH=1|31614360 LH=1|1063 MediaDeviceName
= MediaDevicePid = (0,0,0,0) resource ID=0
02303167.001 |10:14:27.874 |AppInfo |StationD(520): StationCtiD-CtiLineCallAnswerReq LH=1|1063
02303167.002 |10:14:27.874 |AppInfo |StationD(520): StationCtiD-CtiLineCallAnswerReq LH=1|1063
02303168.000 |10:14:27.874
|SdlSig |StationOffHook |restart0 |StationD(1,100,6
3,520) |StationD(1,100,63,520) |1,200,13,273912.572^10.106.87.133^TEST_543210
|[R:N-H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] Line=1 CI=31614360 GCI.node=0 GCI.ci=0 mDialedDigits=
mPrimaryCi=0 cgpn= cgpnVMBx= trigger=0 mSpoofCgp=F fp=1 fid=9999 FDataType=0opId=0ossType=0
SsKey=0invokeId=0resultExp=Fbpdaf=F

CTI Port Answered the call or Call is now in Queue

02303168.001 |10:14:27.874 |AppInfo |StationD: (0000520) restart0_StationOffHook - INFO:
CI=31614360 on line=1, SPKMode=0, alwaysPrimeLine=0, alwaysUsePrimeLineForVM=0, fid=9999,
offHookTrigger=0.
02303168.002 |10:14:27.874 |AppInfo |StationD: (0000520) restart0_StationOffHook - INFO:
CI=31614360 on line=1, SPKMode=0. Answer.
02303168.003 |10:14:27.874 |AppInfo |StationD: (0000520) preProcessing - INFO: Please Send the
signal now.
02303168.004 |10:14:27.874 |AppInfo |StationD: (0000520) INFO- sendSignalNow,
sigName=StationOffHook, cdpc=240

На этом этапе абонент находится в Очереди, и объявление играет. После заданного времени клиент выбирает функцию обратного вызова и начинает вводить номер обратного вызова как цифры DTMF 0,8,0,6,2,1,3,1, #.

###\$ Digit 0 \$###

02303407.000 |10:14:46.625 |SdlSig-O |CtiDTMFNotify |NA
RemoteSignal |UnknownProcessName(1,200,25,1) |StationCdpc(1,100,64,240) |1,
100,14,94509.150^10.106.87.161^* |[R:N-H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] LH=1|1063 CH=1|31614360
GCH=1|29124

02303408.000 |10:14:46.625
|SdlSig |StationOutputKeypadButton |restart0 |StationD(1,100,6
3,520) |StationCdpc(1,100,64,240) |1,100,14,94509.150^10.106.87.161^* |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Digit=0 CI=31614360Line=1 ###\$ Digit 8 \$###

02303430.000 |10:14:47.243 |SdlSig-O |CtiDTMFNotify |NA
RemoteSignal |UnknownProcessName(1,200,25,1) |StationCdpc(1,100,64,240) |1,
100,14,94509.151^10.106.87.161^* |[R:N-H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] LH=1|1063 CH=1|31614360
GCH=1|29124

02303431.000 |10:14:47.243
|SdlSig |StationOutputKeypadButton |restart0 |StationD(1,100,6
3,520) |StationCdpc(1,100,64,240) |1,100,14,94509.151^10.106.87.161^* |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Digit=8 CI=31614360Line=1 ###\$ Digit 0 \$###

02303446.000 |10:14:47.791 |SdlSig-O |CtiDTMFNotify |NA
RemoteSignal |UnknownProcessName(1,200,25,1) |StationCdpc(1,100,64,240) |1,
100,14,94509.152^10.106.87.161^* |[R:N-H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] LH=1|1063 CH=1|31614360
GCH=1|29124

02303447.000 |10:14:47.791
|SdlSig |StationOutputKeypadButton |restart0 |StationD(1,100,6
3,520) |StationCdpc(1,100,64,240) |1,100,14,94509.152^10.106.87.161^* |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Digit=0 CI=31614360Line= ###\$ Digit 6 \$###

02303465.000 |10:14:48.962 |SdlSig-O |CtiDTMFNotify |NA
RemoteSignal |UnknownProcessName(1,200,25,1) |StationCdpc(1,100,64,240) |1,
100,14,94509.153^10.106.87.161^* |[R:N-H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] LH=1|1063 CH=1|31614360
GCH=1|29124

02303466.000 |10:14:48.962
|SdlSig |StationOutputKeypadButton |restart0 |StationD(1,100,6
3,520) |StationCdpc(1,100,64,240) |1,100,14,94509.153^10.106.87.161^* |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Digit=6 CI=31614360Line=1 ###\$ Digit 2 \$###

02303481.000 |10:14:49.520 |SdlSig-O |CtiDTMFNotify |NA
RemoteSignal |UnknownProcessName(1,200,25,1) |StationCdpc(1,100,64,240) |1,
100,14,94509.154^10.106.87.161^* |[R:N-H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] LH=1|1063 CH=1|31614360
GCH=1|29124

02303482.000 |10:14:49.520
|SdlSig |StationOutputKeypadButton |restart0 |StationD(1,100,6
3,520) |StationCdpc(1,100,64,240) |1,100,14,94509.154^10.106.87.161^* |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Digit=2 CI=31614360Line=1 ###\$ Digit 1 \$###

02303499.000 |10:14:50.014 |SdlSig-O |CtiDTMFNotify |NA
RemoteSignal |UnknownProcessName(1,200,25,1) |StationCdpc(1,100,64,240) |1,
100,14,94509.155^10.106.87.161^* |[R:N-H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] LH=1|1063 CH=1|31614360
GCH=1|29124

02303500.000 |10:14:50.014
|SdlSig |StationOutputKeypadButton |restart0 |StationD(1,100,6
3,520) |StationCdpc(1,100,64,240) |1,100,14,94509.155^10.106.87.161^* |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Digit=1 CI=31614360Line=1 ###\$ Digit 3 \$###

02303516.000 |10:14:50.431 |SdlSig-O |CtiDTMFNotify |NA
RemoteSignal |UnknownProcessName(1,200,25,1) |StationCdpc(1,100,64,240) |1,
100,14,94509.156^10.106.87.161^* |[R:N-H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] LH=1|1063 CH=1|31614360
GCH=1|29124

02303517.000 |10:14:50.431
|SdlSig |StationOutputKeypadButton |restart0 |StationD(1,100,6


```
3,520) |StationCdpc(1,100,64,240) |1,100,14,94509.156^10.106.87.161^* |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Digit=3 CI=31614360Line=1 #### Digit 1 ####
```

```
02303532.000 |10:14:50.858 |SdlSig-O |CtiDTMFNotify |NA
RemoteSignal |UnknownProcessName(1,200,25,1) |StationCdpc(1,100,64,240) |1,
100,14,94509.157^10.106.87.161^* |[R:N-H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] LH=1|1063 CH=1|31614360
GCH=1|29124
```

```
02303533.000 |10:14:50.858
|SdlSig |StationOutputKeypadButton |restart0 |StationD(1,100,6
3,520) |StationCdpc(1,100,64,240) |1,100,14,94509.157^10.106.87.161^* |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Digit=1 CI=31614360Line=1 #### Digit # pressed to confirm the call
back ####
```

```
02303549.000 |10:14:51.558 |SdlSig-O |CtiDTMFNotify |NA
RemoteSignal |UnknownProcessName(1,200,25,1) |StationCdpc(1,100,64,240) |1,
100,14,94509.158^10.106.87.161^* |[R:N-H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] LH=1|1063 CH=1|31614360
GCH=1|29124
```

```
02303550.000 |10:14:51.558
|SdlSig |StationOutputKeypadButton |restart0 |StationD(1,100,6
3,520) |StationCdpc(1,100,64,240) |1,100,14,94509.158^10.106.87.161^* |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Digit=# CI=31614360Line=1 #### CTI/UCCX disconnect the call ####
```

```
02303553.000 |10:14:51.561 |SdlSig-I
|CtiLineCallDisconnectReq |restart0 |StationD(1,100,63,520)
|CTIDeviceLineMgr(1,200,25,1) |1,200,13,273912.574^10.106.87.133^TEST_543210 |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] mAsyncResponse=6045 CH=1|31614360 LH=1|1063
```

```
02303553.001 |10:14:51.561 |AppInfo |StationD(520): StationCtiD-CtiLineCallDisconnectReq
LH=1|1063
```

```
02303553.002 |10:14:51.561 |AppInfo |StationD(520): StationCtiD-CtiLineCallDisconnectReq
LH=1|1063
```

С этим сообщением вызов с PSTN (Открытая коммутируемая телефонная сеть) разъединен и Этап 1, или этап Ввода пользователя завершен.

Этап 2. Разместите вызов

Вы видите, что система подражает вызову к триггеру CTI обратного вызова 3999.

```
#### CTI redirect to Call back trigger (Stage 2 )
```

```
02303675.000 |10:14:51.772 |SdlSig-I
|CtiLineCallInitiateReq |restart0 |StationD(1,100,63,520)
|CTIDeviceLineMgr(1,200,25,1) |1,200,13,273912.576^10.106.87.133^TEST_543210 |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] AsyncResponse=6046 LH=1|1063 GCH=1|29125 CalledPartyInfo=3999
MediaDeviceName = MediaDevicePid = (0,0,0,0) resource ID=0 FetaurePriority=1 #### Digit
Analysis for CTI call back number ####
```

```
02303722.006 |10:14:51.778 |AppInfo |Digit analysis: match(pi="2", fqcn="543210",
cn="543210",plv="5", pss="", TodFilteredPss="", dd="3999",dac="0")
```

```
02303722.007 |10:14:51.778 |AppInfo |Digit analysis: analysis results
```

```
02303722.008 |10:14:51.778 |AppInfo ||PretransformCallingPartyNumber=543210
```

```
|CallingPartyNumber=543210
```

```
|DialingPartition=
```

```
|DialingPattern=3999
```

```
|FullyQualifiedCalledPartyNumber=3999
```

```
|DialingPatternRegularExpression=(3999) #### Call is offered to CTI Ports (This is the Queue for
Busy application)
```

```
02303783.006 |10:14:51.803 |AppInfo |Digit analysis: match(pi="1", fqcn="543210",
cn="543210",plv="5", pss="", TodFilteredPss="", dd="4003",dac="0")
```

```
02303783.007 |10:14:51.803 |AppInfo |Digit analysis: analysis results
```

```
02303783.008 |10:14:51.803 |AppInfo ||PretransformCallingPartyNumber=543210
```

|CallingPartyNumber=543210
|DialingPartition=
|DialingPattern=4003
|FullyQualifiedCalledPartyNumber=4003 ###\$ CTI port accepts the call or Answers the call

02303916.000 |10:14:51.855
|SdlSig |StationOffHook |call_received7 |StationCdpc(1,10
0,64,243) |StationD(1,100,63,509) |1,200,13,273912.579^10.106.87.133^ICD_4003
|[R:N-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Line=1 CI=31614363 GCI.node=0 GCI.ci=0 mDialedDigits=
mPrimaryCi=0 cgpn= cgpnVMBx= trigger=0 mSpooofCgp=F fp=1 fid=0 FDataType=0opId=0ssType=0
SsKey=0invokeId=0resultExp=Fbpda=F
02303916.001 |10:14:51.855 |AppInfo |StationCdpc(243): StationCtiCdpc-StationOffHook
CH=1|31614363
02303916.002 |10:14:51.855 |AppInfo |StationCdpc(243): StationCtiCdpc-StationOffHook
CH=1|31614363

CTI теперь делает передачу в агента, как только агент свободен принять вызов:

###\$ CTI Initating Transfer to Agent is now avaliabe to take the call

02304085.000 |10:14:53.429 |SdlSig-I
|CtiLineCallTransferSetupReq |restart0 |StationD(1,100,63,509)
|CTIDeviceLineMgr(1,200,25,1) |1,200,13,273912.583^10.106.87.133^ICD_4003 |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] AsyncResponse=6054 LH=1|1041 CH=1|31614363 DN=62151
ConsultWithoutMedia=T
02304085.001 |10:14:53.429 |AppInfo |StationD(509): StationCtiD-CtiLineCallTransferSetupReq
CH=1|31614363 cdpn=62151
02304085.002 |10:14:53.429 |AppInfo |StationD(509): StationCtiD-CtiLineCallTransferSetupReq
CH=1|31614363 cdpn=62151 ###\$ DD for Agent

02304237.006 |10:14:53.440 |AppInfo |Digit analysis: match(pi="2", fqc="4003",
cn="4003",plv="5", pss="", TodFilteredPss="", dd="62151",dac="0")
02304237.007 |10:14:53.440 |AppInfo |Digit analysis: analysis results
02304237.008 |10:14:53.440 |AppInfo ||PretransformCallingPartyNumber=4003
|CallingPartyNumber=4003
|DialingPartition=
|DialingPattern=62151
|FullyQualifiedCalledPartyNumber=62151
|DialingPatternRegularExpression=(62151) ###\$ Invite for the Agent

INVITE sip:b16b6893-445d-6407-2a23-83e6ff6fb4f7@10.106.87.164:52242;transport=tcp SIP/2.0
Via: SIP/2.0/TCP 10.106.87.135:5060;branch=z9hG4bK3fc859136cc1
From: "Busy Application" <sip:4003@10.106.87.135>;tag=32711~54aff7a7-042a-4733-9a99-
8a2f7027a30d-31614366
To: <sip:62151@10.106.87.135>
Date: Fri, 08 Apr 2016 04:44:53 GMT
Call-ID: a13f5600-70713745-3da4-87576a0a@10.106.87.135
Supported: timer,resource-priority,replaces
Min-SE: 1800
User-Agent: Cisco-CUCM10.5
Allow: INVITE, OPTIONS, INFO, BYE, CANCEL, ACK, PRACK, UPDATE, REFER, SUBSCRIBE, NOTIFY
CSeq: 101 INVITE
Expires: 180
Allow-Events: presence
Call-Info: <urn:x-cisco-remotec:callinfo>; security= Unknown; orientation= from; gci= 1-29126;
isVoip; call-instance= 1
Send-Info: conference, x-cisco-conference
Alert-Info: <file://Bellcore-drl/>
Remote-Party-ID: "Busy Application" <sip:4003@10.106.87.135;x-cisco-callback-
number=4003>;party=calling;screen=yes;privacy=off
Contact: <sip:4003@10.106.87.135:5060;transport=tcp>
Max-Forwards: 70
Content-Length: 0

После этого агент связан занятым с занятым сценарием и Этапом, который запускают 3 Перенаправления Вызова.

Этап 3. Вызовите перенаправление

Агент слушает опции, которые присутствуют. Опция 1 принимает вызов и отзывает клиента.

Агент нажимает цифру 1 в клавиатуре программируемой клавиши:

```
####$ Digit 1 pressed by the agent
```

```
NOTIFY sip:10.106.87.135:5060 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/TCP 10.106.87.164:52242;branch=z9hG4bK187640df
To: "Busy Application" <sip:4003@10.106.87.135>;tag=32711~54aff7a7-042a-4733-9a99-8a2f7027a30d-31614366
From: <sip:62151@10.106.87.135>;tag=e8ba70fb6e0a20544386b963-4947235a
Call-ID: a13f5600-70713745-3da4-87576a0a@10.106.87.135
Date: Fri, 08 Apr 2016 04:45:01 GMT
CSeq: 102 NOTIFY
Event: kpml
Subscription-State: active; expires=7200
Max-Forwards: 70
Contact: <sip:bl6b6893-445d-6407-2a23-83e6ff6fb4f7@10.106.87.164:52242;transport=tcp>
Allow: ACK,BYE,CANCEL,INVITE,NOTIFY,OPTIONS,REFER,REGISTER,UPDATE,SUBSCRIBE
Content-Length: 201
Content-Type: application/kpml-response+xml
Content-Disposition: session;handling=required
```

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<kpml-response xmlns="urn:ietf:params:xml:ns:kpml-response" version="1.0" code="200" text="OK"
suppressed="false" forced_flush="false" digits="1" tag="dtmf"/>
```

На этом этапе система будет теперь инициировать а? Вызвать Перенаправление?. Это используется для передачи вызова между системой и агентом абоненту во введенном номере обратного вызова.

```
####$ CfRedirectingDestinationRegister
```

```
02305081.000 |10:15:07.835
|SdlSig |CfRedirectingDestinationRegister |tcc_idle0 |Cdcc(1,100,219,2
56) |Cdcc(1,100,219,251) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^* |[R:N-
H:0,N:5,L:0,V:0,Z:0,D:0] orphanedCI= 31614361 collectCodeIfNeeded= 0
02305082.000 |10:15:07.835
|SdlSig |CcOrphanPauseReq |call_active10 |LineCdpc(1,100,1
75,271) |LineControl(1,100,174,554) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^* |[R:N-
H:0,N:5,L:0,V:0,Z:0,D:0] CI= 31614361
02305082.001 |10:15:07.835 |AppInfo |LineCdpc(271): -dispatchToOnlySCCPSIPDevices-,
sigName=CcOrphanPauseReq, device=TEST_543210
02305083.000 |10:15:07.835
|SdlSig |CcNotifyReq |newpaused |LineCdpc(1,100,1
75,271) |LineControl(1,100,174,554) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^* |[R:N-
H:0,N:5,L:0,V:0,Z:0,D:0] CI=31614361 CI.branch=0 lPart= lPart= lModNum=pi=0sil lName=locale: 1
Name: UnicodeName: pi: 0 cName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 cn:pi=0sil cVMbox=
localPatternUsage=2 connectedPatternUsage=2 lCnPart= lCnPart= rn:pi=0sil lLRPart= lLRPart=
lOCdpnPart= lOCdpnPart= oCdpn:pi=0sil oRFR =0 lBridgePartID= lCnBridgePartID= lHPMemCEPN=
cHPMemCEPN= onBehalf=CCtiLine whichSide=0 holdFlag=0 notifyMsg=locale: 1
Name: UnicodeName: promptMsg=locale: 1 Name: UnicodeName: apply Instr=0 s.sv=0
promptMsg.userLocale=1 cgDevName=TEST_543210 ctiActive=F ctiFarEndDev=0 ctiCCMid=0 CTI event not
set. secureStatus=(T,0) callState=5 media=1 bitMask=4000000 Supp DTMF=3DTMF Cfg=1DTMF
Payload=101 notifiedDName= connType=0 connStatus=0newPL=5newPLDmn=0 networkDomain= suppressMOH=F
triggerByJoin=F NotifInd= ni.niid=39 ni.l=0 ni.nnd=0deviceCepn= partitionSearchSpace=
```

```

geolocInfo={geolocPkid=, filterPkid=, geolocVal=, devType=4} locPkid= locName= deductBW=F
fateShareId= videoTrafficClass=Desktop dtmMcNodeId=0 dtmCurrentCi=0 isOffNetDevice=F ignCntH=F
cmDeviceType=4 ssCause=0TransparentData=null CanSupportSIPTandN=false TransId=0 AllowBitMask=0x0
UserAgentOrServer= OrigDDName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 mCallerId= mCallerName=
FDataType=0opId=0ssType=0 SsKey=0invokeId=0resultExp=Fbpda=F isParamSet=F mobilityEventType=0x0
BibEnabled = 3 MMCap=0x1 CAL={v=-1, m=-1, tDev=F, res=F, devType=0} CAL={v=-10, m=-1, tDev=F,
res=F, devType=0} CallInstanceNumber=0 farEndDevName=SEPE8BA70FB6E0A hdrMOH=0
02305083.001 |10:15:07.835 |AppInfo |LineCdpc(271): -dispatchToAllDevices-, sigName=CcNotifyReq,
device=TEST_543210
02305084.000 |10:15:07.835
|SdlSig |CcNotifyReq |call_active10 |LineCdpc(1,100,1
75,275) |LineControl(1,100,174,577) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^* |[R:N-
H:0,N:5,L:0,V:0,Z:0,D:0] CI=31614366 CI.branch=0 lPart= lPatt= lModNum=pi=0sil lName=locale: 1
Name: UnicodeName: pi: 0 cName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 cn:pi=0sil cVMbox=
localPatternUsage=2 connectedPatternUsage=2 lCnPart= lCnPatt= rn:pi=0sil lLRPart= lLRPatt=
lOCdnpPart= lOCdnpPatt= oCdpn:pi=0sil oRFR =0 lBridgePartID= lCnBridgePartID= lHPMemCEPN=
cHPMemCEPN= onBehalf=CctiLine whichSide=0 holdFlag=0 notifyMsg=locale: 1
Name: UnicodeName: promptMsg=locale: 1 Name: UnicodeName: apply Instr=0 s.sv=0
promptMsg.userLocale=1 cgDevName=TEST_543210 ctiActive=F ctiFarEndDev=0 ctiCCMId=0 CTI event not
set. secureStatus=(T,0) callState=5 media=1 bitMask=4000000 Supp DTMF=1DTMF Cfg=1DTMF Payload=0
notifiedDName= connType=0 connStatus=0newPL=5newPLDmn=0 networkDomain= suppressMOH=F
triggerByJoin=F NotifInd= ni.niid=39 ni.l=0 ni.nnd=0deviceCepn= partitionSearchSpace=
geolocInfo={geolocPkid=, filterPkid=, geolocVal=, devType=4} locPkid=29c5c1c4-8871-4dle-8394-
0b9181e8c54d locName=Hub_None deductBW=F fateShareId=StandAloneCluster:31614361
videoTrafficClass=Unspecified dtmMcNodeId=0 dtmCurrentCi=0 isOffNetDevice=F ignCntH=F
cmDeviceType=4 ssCause=0TransparentData=null CanSupportSIPTandN=false TransId=0 AllowBitMask=0x0
UserAgentOrServer= OrigDDName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 mCallerId= mCallerName=
FDataType=0opId=0ssType=0 SsKey=0invokeId=0resultExp=Fbpda=F isParamSet=F mobilityEventType=0x0
BibEnabled = 0 MMCap=0x1 CAL={v=-1, m=-1, tDev=F, res=F, devType=0} CAL={v=-10, m=-1, tDev=F,
res=F, devType=0} CallInstanceNumber=0 farEndDevName=TEST_543210 hdrMOH=0
02305084.001 |10:15:07.835 |AppInfo |LineCdpc(275): -dispatchToAllDevices-, sigName=CcNotifyReq,
device=SEPE8BA70FB6E0A
02305085.000 |10:15:07.836
|SdlSig |RSVPSPplitSessionReq |wait |RSVPSession(1,10
0,107,251) |ReservationMgr(1,100,110,1) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^* |[R:N-
H:0,N:5,L:0,V:0,Z:0,D:0] CI= 31614361 aCI=31614361 bCI=31614366 isASerCI=F isBSerCI=F aNodeId=0
bNodeId=0 callState=5 aCacSpecificInfo= CAC_PT_CONNECTED bCacSpecificInfo= CAC_PT_CONNECTED
02305086.000 |10:15:07.836
|SdlSig |LBMSplitSessionReq |active |LBMInterface(1,1
00,176,1) |ReservationMgr(1,100,110,1) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^* |[T:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] CI= 31614361 aCI=31614361 bCI=31614366 isASerCI=F isBSerCI=F aNodeId=0
bNodeId=0 callState=5 aCacSpecificInfo= CAC_PT_CONNECTED bCacSpecificInfo= CAC_PT_CONNECTED ####
DD Happens for Callback number

02305087.006 |10:15:07.836 |AppInfo |Digit analysis: match(pi="1", fqcN="62151",
cn="62151",plv="5", pss="", TodFilteredPss="", dd="08062131",dac="0")
02305087.007 |10:15:07.837 |AppInfo |Digit analysis: analysis results
02305087.008 |10:15:07.837 |AppInfo ||PretransformCallingPartyNumber=62151
|CallingPartyNumber=62151
|DialingPartition=
|DialingPattern=08062131
|FullyQualifiedCalledPartyNumber=08062131
|DialingPatternRegularExpression=(08062131)

```

После этого пользователя PSTN этапа или Клиента, которые позволяют номеру обратного вызова, связан с Агентом

Анализ журнала USSX

Проанализированные журналы - Механизм ССХ регистрируют (MIVR) от RTMT.

Вызов принят на Триггере 9999 от Клиента 2161.

Call received on UCCX trigger 9999 - Mainline number

```
51269: Apr 08 10:14:27.842 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:Call.received()
JTAPICallContact[id=11,type=Cisco JTAPI
Call,implId=29124/1,active=true,state=CALL_RECEIVED,inbound=true,handled=false,locale=en_US,aborting=false,app=App[name=AA,type=Cisco Script Application,id=4,desc=AA,enabled=true,max=4,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[schema=ApplicationConfig,time=2016-04-07 07:10:40.0,recordId=53,desc=AA,name=AA,type=Cisco Script Application,id=4,enabled=true,sessions=4,script=SCRIPT[callback.aef],defaultScript=,vars=[<java.lang.String CSQ>,<java.lang.Integer DelayWhileQueued>,<java.lang.String Trigg>],defaultVars=null]]],task=null,session=null,seqNum=-1,time=1460090667841,cn=9999,dn=9999,cgn=2161,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=DIRECT,lrd=null,ocn=9999,odn=null,uui=null,aniii=null,ced=null,OrigProtocolCallRef=00000000000071C401E2659700000000,DestProtocolCallRef=null,route=RP[num=9999],port=null,aborting=false,transferring=false,disconnecting=false]
```

Сценарий обратного вызова является простым сценарием, который имеет принятие, выберите шаг ресурса в одну из Очередей Агента Обратного вызова (от которого агенты выбраны для Обратных вызовов).

Вызов поражает номер магистрали обратного вызова.

Выполнение сценария 1 начинается.

ID IMPL = 29125, ID задачи = 3400000019

```
51338: Apr 08 10:14:27.869 IST %MIVR-ENG-7-UNK:Execute step of Task 3400000019 : Start
51339: Apr 08 10:14:27.869 IST %MIVR-ENG-7-UNK:Execute step of Task 3400000019 : Accept (--Triggering Contact--)
```

```
51340: Apr 08 10:14:27.869 IST %MIVR-SS_CM-7-UNK:Making Monitoring flag=true old flag value=false
```

Вызов приписан, и агент выбран для обратного вызова:

```
51349: Apr 08 10:14:27.872 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:Call.attributed()
JTAPICallContact[id=11,type=Cisco JTAPI
Call,implId=29124/1,active=true,state=CALL_RECEIVED,inbound=true,handled=false,locale=en_CA,aborting=false,app=App[name=AA,type=Cisco Script Application,id=4,desc=AA,enabled=true,max=4,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[schema=ApplicationConfig,time=2016-04-07 07:10:40.0,recordId=53,desc=AA,name=AA,type=Cisco Script Application,id=4,enabled=true,sessions=4,script=SCRIPT[callback.aef],defaultScript=,vars=[<java.lang.String CSQ>,<java.lang.Integer DelayWhileQueued>,<java.lang.String Trigg>],defaultVars=null]]],task=3400000019,session=Session[id=001-0xbdfd63e0c,parent=null,active=true,state=SESSION_IN_USE,time=1460090667843],seqNum=0,time=1460090667841,cn=9999,dn=9999,cgn=2161,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=DIRECT,lrd=null,ocn=9999,odn=null,uui=null,aniii=null,ced=null,OrigProtocolCallRef=00000000000071C401E2659800000000,DestProtocolCallRef=null,route=RP[num=9999],port=TP[type=Cisco CTI Port,id=0,implId=543210,active=true,state=IN_USE],aborting=false,transferring=false,disconnecting=false]
51350: Apr 08 10:14:27.872 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:11 MediaId:29124/1 Task: associated with Task ID: 3400000019
```

Клиенту предлагают ввести Номер обратного вызова. Здесь вы видите, что Быстрый Менеджер играет приглашение клиенту:

```
51498: Apr 08 10:14:29.409 IST %MIVR-LIB_MEDIA-7-UNK:PrPl: appId=4, confId=9, parId=0,
channelId=7, channelImplId=7, contactId=11, contactImplId=29124/1 ->
PromptPlayer.initializeDataSource()
51499: Apr 08 10:14:29.409 IST %MIVR-LIB_MEDIA-7-UNK:PrPl: appId=4, confId=9, parId=0,
channelId=7, channelImplId=7, contactId=11, contactImplId=29124/1 -> play() promptQ.size=1
51501: Apr 08 10:14:29.409 IST %MIVR-LIB_MEDIA-7-UNK:PrPl: appId=4, confId=9, parId=0,
channelId=7, channelImplId=7, contactId=11, contactImplId=29124/1 -> startOutput()
51504: Apr 08 10:14:29.415 IST %MIVR-LIB_MEDIA-7-UNK:PrPl: appId=4, confId=9, parId=0,
channelId=7, channelImplId=7, contactId=11, contactImplId=29124/1 -> play(). StartOutput()
called.
51574: Apr 08 10:14:39.505 IST %MIVR-LIB_MEDIA-7-UNK:PrPl: appId=4, confId=9, parId=0,
channelId=7, channelImplId=7, contactId=11, contactImplId=29124/1 -> fileSendDone(),
finished=false
```

Входной каскад

Клиент тогда вводит Номер обратного вызова. Цифра получила сообщения в сценарии.

```
Line 4103: 51617: Apr 08 10:14:46.625 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:11 MediaId:29124/1
Task:34000000019 Digit received: 0
Line 4113: 51627: Apr 08 10:14:47.244 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:11 MediaId:29124/1
Task:34000000019 Digit received: 8
Line 4118: 51632: Apr 08 10:14:47.793 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:11 MediaId:29124/1
Task:34000000019 Digit received: 0
Line 4125: 51639: Apr 08 10:14:48.963 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:11 MediaId:29124/1
Task:34000000019 Digit received: 6
Line 4132: 51646: Apr 08 10:14:49.521 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:11 MediaId:29124/1
Task:34000000019 Digit received: 2
Line 4137: 51651: Apr 08 10:14:50.017 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:11 MediaId:29124/1
Task:34000000019 Digit received: 1
Line 4146: 51660: Apr 08 10:14:50.432 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:11 MediaId:29124/1
Task:34000000019 Digit received: 3
Line 4151: 51665: Apr 08 10:14:50.859 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:11 MediaId:29124/1
Task:34000000019 Digit received: 1
Line 4158: 51672: Apr 08 10:14:51.559 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:11 MediaId:29124/1
Task:34000000019 Digit received: # Line 4161: 51675: Apr 08 10:14:51.560 IST %MIVR-
STEP_MEDIA_CONTROL-7-UNK:Task:34000000019 GetDigitStringStep (ParseInputStep)(or Extended):
Normal Keys collected: 08062131
```

Абонент тогда разъединен от UCCX. Вызов завершен в сценарии.

```
Line 4162: 51676: Apr 08 10:14:51.560 IST %MIVR-ENG-7-UNK:Execute step of Task 34000000019 :
Terminate (--Triggering Contact--)
Line 4165: 51679: Apr 08 10:14:51.566 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:11 MediaId:29124/1
Task:34000000019 com.cisco.jtapi.CiscoRTPInputStoppedEvImpl received
```

Разместите этап вызова

Вызов размещен в триггер (сценарий ICD обратного вызова)

```
### makecall() is called with the new CTI port (543210) in a different call control group ###
### trigger 3999 (callback trigger) ###
```

```
51700: Apr 08 10:14:51.570 IST %MIVR-ENG-7-UNK:Execute step of Task 34000000019 : cOutbound =
Place Call (to Triggy)
51704: Apr 08 10:14:51.570 IST %MIVR-STEP_CALL_CONTROL-7-UNK:Task:34000000019 CreateCall Step
Execution
51723: Apr 08 10:14:51.772 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:34000000019
```

makeCall(543210,3999,10000)

51744: Apr 08 10:14:51.778 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:34000000019 Got CallActiveEv, ConnCreatedEv 543210::1, ConnConnectedEv 543210::1, CallCtlConnInitiatedEv 543210::1, TermConnCreatedEv TEST_543210, TermConnActiveEv TEST_543210, CallCtlTermConnTalkingEv TEST_543210, events on the AddressCallObserver.

51752: Apr 08 10:14:51.779 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:34000000019 Got CallCtlConnDialingEv 543210::1, events on the AddressCallObserver.

51758: Apr 08 10:14:51.783 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:34000000019 Got CallCtlConnEstablishedEv 543210::1, events on the AddressCallObserver.

51763: Apr 08 10:14:51.787 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:34000000019 connect returns

Вызов места успешен с другой группой каналов сред и другой группой управления вызовами от исходного вызова.

52006: Apr 08 10:14:51.886 IST %MIVR-LIB_MEDIA-7-UNK:PromptPlayer.setTxDestination() Inside set Tx Destination

52007: Apr 08 10:14:51.886 IST %MIVR-LIB_MEDIA-7-RTP_PROPERTIES_REASSIGNED:RTP Properties Reassigned: Method Name=setTxDestination(),HOST NAME=10.106.87.133,PORT NUMBER=24694,PACKET SIZE=20

52008: Apr 08 10:14:51.886 IST %MIVR-LIB_MEDIA-7-UNK:PrPl: appId=4, confId=10, parId=0, channelId=1, channelImplId=1, contactId=12, contactImplId=29125/1 -> setTxDestination: payloadType=4

52009: Apr 08 10:14:51.886 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:34000000019 makeCall is SUCCESSFUL, Conns length =2

Выполнение сценария 2 начинается. Это - фантомный вызов.

ID IMPL = 29125, ID ЗАДАЧИ = 34000000023

Порт СТИ в принимает шаг = 4003

51917: Apr 08 10:14:51.853 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:Call.attributed()
JTAPICallContact[id=13,type=Cisco JTAPI
Call,implId=29125/1,active=true,state=CALL_RECEIVED,inbound=true,handled=false,locale=en,aborting=false,app=App[name=ICD,type=Cisco Script
Application,id=0,desc=ICD,enabled=true,max=10,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[schema=ApplicationConfig,time=2016-03-22 17:58:01.0,recordId=43,desc=ICD,name=ICD,type=Cisco Script
Application,id=0,enabled=true,sessions=10,script=SSSCRIPT[icd.aef],defaultScript=,vars=[<java.lang.String CSQ>],defaultVars=null]],task=34000000023,session=Session[id=001-0xbdf63e0d,parent=null,active=true,state=SESSION_IN_USE,time=1460090691771],seqNum=1,time=1460090691790,cn=3999,dn=3999,cgn=543210,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=DIRECT,lrd=null,ocn=3999,odn=null,uui=null,aniii=null,ced=null,OrigProtocolCallRef=00000000000071C501E2659B00000000,DestProtocolCallRef=null,route=RP[num=3999],port=TP[type=Cisco CTI
Port,id=5,implId=4003,active=true,state=IN_USE],aborting=false,transferring=false,disconnecting=false]

51918: Apr 08 10:14:51.853 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:34000000023 associated with Task ID: 34000000023

Агент agent5 находится в состоянии готовности и готов принять вызов. Передача консультации к телефону агента 62151.

Line 4544: 52028: Apr 08 10:14:51.889 IST %MIVR-ENG-7-UNK:Execute step of Task 34000000023 : Play Prompt (--Triggering Contact--, WelcomePrompt)

Line 4545: 52029: Apr 08 10:14:51.890 IST %MIVR-STEP_MEDIA_CONTROL-7-UNK:Task:34000000023 Executing OutputStep

Line 4546: 52030: Apr 08 10:14:51.890 IST %MIVR-STEP_MEDIA_CONTROL-7-UNK:Task:34000000023 OutputStep: myExecute

Line 4577: 52061: Apr 08 10:14:53.397 IST %MIVR-ENG-7-UNK:Execute step of Task 34000000023 : Select Resource (--Triggering Contact-- from CSQ)

Line 4648: 52087: Apr 08 10:14:53.403 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:34000000023, transfer(62151, 12000, ACKNOWLEDGED)

Агент получает вызов от порта 4003 СТИ. Телефон агента 62151.

52165: Apr 08 10:14:53.447 IST %MIVR-SS_RM-7-UNK:RIMgrAddressCallObserver:
CallCtlConnEstablishedEv received for call:16806342 [29126/1], address 4003, calling party 4003,
and called party 62151
52166: Apr 08 10:14:53.447 IST %MIVR-SS_RM-7-UNK:RIMgrAddressCallObserver:
CallCtlConnEstablishedEv received for call 16806342 [29126/1] and agent null being ignored
because orig isn't a logged in agent Line 4953: 52392: Apr 08 10:14:59.245 IST %MIVR-SS_TEL-7-
UNK:OrigCall=CallID:13 MediaId:29125/1 Task:34000000023, ConsultEvent= CallObservationEndedEv
Line 4955: 52394: Apr 08 10:14:59.245 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1
Task:34000000023, transfer(62151, consultCall) 52678: Apr 08 10:14:59.325 IST %MIVR-SS_TEL-7-
UNK:Call.transferred(62151) - transferring JTAPICallContact[id=13,type=Cisco JTAPI
Call,implId=29125/1,active=false,state=CALL_CONNECTED,inbound=true,handled=false,locale=en,abort
ing=false,app=App[name=ICD,type=Cisco Script
Application,id=0,desc=ICD,enabled=true,max=10,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[schema=Applicati
onConfig,time=2016-03-22 17:58:01.0,recordId=43,desc=ICD,name=ICD,type=Cisco Script
Application,id=0,enabled=true,sessions=10,script=SSSCRIPT[icd.aef],defaultScript=,vars=[<java.lan
g.String CSQ>],defaultVars=null]]],task=34000000023,session=null,seqNum=-
1,time=1460090691790,cn=3999,dn=3999,cgn=543210,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=DIRECT,lrd=nu
ll,ocn=3999,odn=null,uui=null,aniii=null,ced=null,OrigProtocolCallRef=000000000000071C501E2659E00
000000,DestProtocolCallRef=null,route=RP[num=3999],port=TP[type=Cisco CTI
Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE],aborting=false,transferring=true,disconnecting=fa
lse]
52679: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:34000000023,
released TP[type=Cisco CTI Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE] from 3999, and
releasing udpPort 24694
52680: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:34000000023
com.cisco.jtapi.TermObservationEndedEvImpl received

На этом этапе агент связан с фантомным портом **543210 СТИ** теперь, и Сценарий 1 ждет
Агента для нажатия любой клавиши для совершения вызова клиенту. Агент находится в
состоянии разговора с портом СТИ на этом этапе.

Дополнительно на данном этапе сценарий может также воспроизвести сообщение агенту о
клиенте. Однако сценарий 1 ждет цифры, которая будет нажата для выполнения
перенаправления вызова к Номеру обратного вызова Абонента, введенному и
сохраненному.

Сценарий 1, ждущий цифры, которая будет введена:

52014: Apr 08 10:14:51.887 IST %MIVR-ENG-7-UNK:Execute step of Task 34000000019 : AnyDigit = Get
Digit String (cOutbound)
52015: Apr 08 10:14:51.887 IST %MIVR-STEP_MEDIA_CONTROL-7-UNK:Task:34000000019 Executing
GetDigitStringStep (ParseInputStep)
52016: Apr 08 10:14:51.887 IST %MIVR-STEP_MEDIA_CONTROL-7-UNK:Task:34000000019
GetDigitStringStep (ParseInputStep): myExecute

Агент нажимает клавишу. Цифра 1 нажатий для подтверждения обратного вызова
инициирует:

52820: Apr 08 10:15:07.375 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:34000000019
Digit received: 1
52821: Apr 08 10:15:07.375 IST %MIVR-LIB_MEDIA-7-UNK:PrPl: appId=4, confId=10, parId=0,
channelId=1, channelImplId=1, contactId=12, contactImplId=29125/1 -> stopPlay() called.
52825: Apr 08 10:15:07.785 IST %MIVR-SS_CMT-7-UNK:process digit 1
52826: Apr 08 10:15:07.786 IST %MIVR-SS_CMT-7-UNK:MediaDialogChannel id=1,state=IN_USE
MDC::clear com.cisco.wf.cmt.dialogs.CMTSimpleDigitStringDialogImpl@2a90df abortWaiting=false
52827: Apr 08 10:15:07.786 IST %MIVR-STEP_MEDIA_CONTROL-7-UNK:Task:34000000019
GetDigitStringStep (ParseInputStep)(or Extended): Normal Keys collected: 1

Вызов перенаправлен к номеру обратного вызова:

52828: Apr 08 10:15:07.786 IST %MIVR-ENG-7-UNK:Execute step of Task 34000000019 : Call Redirect
(cOutbound to Callbacknumber)

52829: Apr 08 10:15:07.786 IST %MIVR-STEP_CALL_CONTROL-7-UNK:Task:3400000019 Executing RedirectStep (CallRedirect), reset:true
52830: Apr 08 10:15:07.787 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019, Redirecting to: 08062131, Unconditional: false, ResetOrigCalledAddr:false, OrigCalledAddr:08062131, CallingSearchSpace:redirecting.party
52831: Apr 08 10:15:07.794 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:Received Event :com.cisco.jtapi.CiscoRTPInputStoppedEvImpl
52832: Apr 08 10:15:07.795 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 com.cisco.jtapi.CiscoRTPInputStoppedEvImpl received

Телефон агента и Номер обратного вызова связаны с друг другом:

Line 5474: 52884: Apr 08 10:15:08.048 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:Call.abandoned() - transferring JTAPICallContact[id=12,type=Cisco JTAPI Call,implId=29125/1,active=true,state=CALL_ANSWERED,inbound=false,handled=false,locale=en_US,aborting=false,app=App[name=AA,type=Cisco Script Application,id=4,desc=AA,enabled=true,max=4,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[schema=Application Config,time=2016-04-07 07:10:40.0,recordId=53,desc=AA,name=AA,type=Cisco Script Application,id=4,enabled=true,sessions=4,script=SCRIPT[callback.aef],defaultScript=,vars=[<java.lang.String CSQ>,<java.lang.Integer DelayWhileQueued>,<java.lang.String Triggy>],defaultVars=null]]],task=3400000019,session=Session[id=001-0xbdfd63e0d,parent=null,active=true,state=SESSION_IN_USE,time=1460090691771],seqNum=0,time=1460090691577,cn=3999,dn=null,cgn=543210,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=OUTBOUND,lrd=null,ocn=3999,odn=null,uui=null,aniii=null,ced=null,OrigProtocolCallRef=null,DestProtocolCallRef=0000000000071C501E2659900000000,route=RP[num=0000],...
Line 5479: 52889: Apr 08 10:15:08.051 IST %MIVR-STEP_CALL_CONTROL-7-UNK:Task:3400000019 RedirectStep (CallRedirect): OriginalCalledAddressExpr Selected: Destination Line 5510: 52898: Apr 08 10:15:08.053 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:Call.transferred(08062131) - transferring JTAPICallContact[id=12,type=Cisco JTAPI Call,implId=29125/1,active=false,state=CALL_TRANSFERRED,inbound=false,handled=false,locale=en_US,aborting=false,app=App[name=AA,type=Cisco Script Application,id=4,desc=AA,enabled=true,max=4,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[schema=Application Config,time=2016-04-07 07:10:40.0,recordId=53,desc=AA,name=AA,type=Cisco Script Application,id=4,enabled=true,sessions=4,script=SCRIPT[callback.aef],defaultScript=,vars=[<java.lang.String CSQ>,<java.lang.Integer DelayWhileQueued>,<java.lang.String Triggy>],defaultVars=null]]],task=3400000019,session=Session[id=001-0xbdfd63e0d,parent=null,active=true,state=SESSION_IN_USE,time=1460090691771],seqNum=0,time=1460090691577,cn=3999,dn=null,cgn=543210,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=OUTBOUND,lrd=null,ocn=3999,odn=null,uui=null,aniii=null,ced=null,OrigProtocolCallRef=null,DestProtocolCallRef=0000000000071C501E2659900000000,route... Line 5511: 52899: Apr 08 10:15:08.053 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019, released TP[type=Cisco CTI Port,id=0,implId=543210,active=false,state=IDLE] from 0000, and releasing udpPort 24692