

# Fehlerbehebung in einem Szenario, in dem Agenten Anrufe präsentiert werden, während sie bereits einen ausgehenden Anruf entgegennehmen

## Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Szenario neu erstellen](#)

[Protokollanalyse](#)

[Lösung](#)

## Einführung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie eine Fehlerbehebung in einem Szenario durchführen, in dem Finesse Agents Anrufe entgegennehmen, während sie bereits einen ausgehenden Anruf führen.

Unterstützt von Kevin Sheppard und Ramiro Amaya, Cisco TAC Engineers.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, über die folgenden Themen zu verfügen:

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

### Verwendete Komponenten

- UCCE 10,5
- CUCM 10,5
- Finesse 11

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Produktionsumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

**Hinweis:** Ein Szenario, das in einer Laborumgebung nicht immer reproduzierbar ist

## Hintergrundinformationen

In dieser Produktionsumgebung erhalten die Agenten von Finesse einen Anruf, während sie bereits einen ausgehenden Anruf entgegennehmen. Dem Mitarbeiter ist nur eine Leitung zugewiesen, die dem Telefon zugewiesen ist, also die ACD-Leitung. Die Agenten tätigen einen ausgehenden Anruf von ihrem Telefon aus statt der Finesse-Anwendung, während sie sich weiterhin im Bereitschaftszustand befinden. Die Agentenleitung wird in Callmanager (CUCM) als maximale Anzahl von Anrufen an 2 und Besetztzeichen an 1 konfiguriert. Wenn der Agent den zweiten Anruf entgegennimmt, wird der Anruf an die Voicemail weitergeleitet, je nach seiner Besetzungskonfiguration.

## Szenario neu erstellen

- Agenten-ID: Agent1
- Agent-Erweiterung 9001
- Agenten-Anrufe Ausgehende Nummer 9002
- Eingehender Anruf stammt von der Nummer 1141986 -> Er wird an Voicemail weitergeleitet.

Agent mit nur einer Durchwahl führt einen ausgehenden Anruf von seinem Mobiltelefon aus, während er sich im READY-Zustand bei Finesse befindet.

## Protokollanalyse

- In diesem Szenario lautet die Call ID (CID) 215550389.

### JGW-Protokolle

- Um 12:55:42:254 wählt Agent1 von 9001 bis 9002, aber wie Sie hier im JGW sehen können, protokolliert DevTGStr = **Null**.

12:55:42:254 PG1A-jgw1 Trace: In Betrieb initiiert wird die eindeutige ID 0000000000F462F13F44C130000000.

12:55:42:254 PG1A-jgw1 Trace: Nach dem Festlegen von DevTgDevStrMyConn: Gen-ID: 600364 IDVal: 334777363 Dev.: 9001/0 Durchwahl: 9001 **DevTgStr: null** Addr: 9001 Staat: CONNECTED CCState: INITIATED prevCCState: UNKNOWN-Anmeldung: Y.

12:55:42:254 PG1A-jgw1 Trace: Nach dem Festlegen von deviceTarg MyConn: Gen-ID: 600364 IDVal: 334777363 Dev.: 9001/0 Durchwahl: 9001 **DevTgStr: null** Addr: 9001 Staat: CONNECTED CCState: INITIATED prevCCState: INITIATED angemeldet: Y.

12:55:42:254 PG1A-jgw1 Trace: MsgServiceInitiated: CID: 215550389 ConnDevID: 9001/0 ConsCID: -1 ConsConnDevID: /0 LocConnInfo: 1 Ursache: -1 DevTgDevStr.: Eindeutige ID: 0000000000F462F13F44C130000000

- Dies ist in den JGW-Protokollen zu erwarten. Sie können sehen, dass der DevTgStr den Anrufernummer-Wert **9001** enthält:

12:55:42:25 PG6A-jgw1 Trace: Nach dem Festlegen von DevTgDevStrMyConn: Gen-ID: 600364 IDVal: 334777363 Dev.: 9001/0 Durchwahl: 9001 **DevTgStr: 9001** Addr: 9001 Staat: CONNECTED CCState: INITIATED prevCCState: UNKNOWN-Anmeldung: Y.

12:55:42:25 PG6A-jgw1 Trace: Nach dem Festlegen von deviceTarg MyConn: Gen-ID: 600364

IDVal: 334777363 Dev.: 9001/0 Durchwahl: 9001 **DevTgStr: 9001** Addr: 9001 Staat: CONNECTED CCState: INITIATED prevCCState: INITIATED angemeldet: Y.

## PIM-PROTOKOLLE

- Suchen Sie nach dem eindeutigen Fehler "**Der Client-Stack konnte nicht für die Zielgerätefolge des Geräts gefunden werden**".

12:55:42:254 PG1A-pim1 Trace: ServiceInitiated: CID=215550389 ConnDevID=9001/0 ConsOrigCID=-1 ConsOrigConnDevID=/0 LocalConn=1 Cause=-1UniqueID=00000000000 F462F13F44C1300000 DevTgDevStr=.

12:55:42:254 PG1A-pim1 Trace: RecvServiceInitiated **konnte keinen Client-Stack für die Zielgerätezeichenfolge des Geräts finden.**

12:55:42:426 PG1A-pim1 Trace: Ursprünglich: CID=215550389 ConnDevID=/0 CallingDev=/0 CalledDev=9002/0 LocalConn=3 Cause=-1UniqueID= 000000000F462F11 3F44C130000000 ZiffernGewählt=9002 DevTgDevStr=.

12:55:42:426 PG1A-pim1 Trace: RecvOrigine **konnte keinen Client-Stack für die Zielgerätezeichenfolge des Geräts finden.**

## OPC-PROTOKOLLE

14:56:00:553 PG1A-opc Trace: CSTACallClearedEvent - **Anruf für angegebene Verbindung nicht gefunden** (CallID=215550389, Device= DevType=Statisch) auf Peripheriegerät 5008..

## CTISVR-Protokolle

- Von diesen CTISVR-Protokollen aus ist das Gerät für eingehende Anrufe 1141986 reserviert, obwohl sich der Agent in einem ausgehenden Anruf befindet, den er um 12:55:42:254 initiiert hat. Der ausgehende Anruf wurde 13 Sekunden zuvor initiiert.

12:55:55:608 cg1A-ctisvr Trace: **DEVICE\_TARGET\_PRE\_CALL\_IND** - Instrument=9001 RouterCallKey=151848 20382 NetworkTargetID=0.

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

12:55:55:608 cg1A-ctisvr Trace: AgSkTargID=19279 ANI=1141986 CED=.

12:55:55:608 cg1A-ctisvr Trace: Var1=CCN Military Var2= Var3= Var4= Var5=.

12:55:55:608 cg1A-ctisvr Trace: VAR6= VAR7= VAR8= VAR9= VAR10=.

12:55:55:608 cg1A-ctisvr Trace: CallTypeID=10225 PreCallInvokeID=284797.

12:55:55:608 cg1A-ctisvr Trace: AGENT\_EVENT: ID=agent1 SkgState=BUSY\_OTHER

Periph=5008 Ext=9001 Inst=9001 Sig=Finesse MRDID=1 SkTgtID=19279

SkGrpNo=0x3SkGrpID=8778 Direction=0.

12:55:55:608 cg1A-ctisvr Trace: AGENT\_EVENT: ID=agent1 SkgState=BUSY\_OTHER

Periph=5008 Ext=9001 Inst=9001 Sig=Finesse MRDID=1 SkTgtID=19279 SkGrpNo=0x272

SkGrpID=10 745 Richtung=0.

12:55:55:608 cg1A-ctisvr Trace: AGENT\_EVENT: ID=agent1 Periph=5008 Ext=9001 Inst=9001 Sig=Finesse.

12:55:55:608 cg1A-ctisvr Trace: SkgState=RESERVIERTE SKGDuration=0

OverallState=RESERVED OverallDuration=0 Grund=0.

## Lösung

Da der JGW-Prozess einen NULL-DevTgStr an PIM sendet, sendet PIM den Status des ausgehenden Anrufs nicht an OPC. Daher erhält OPC nicht den Status von Agent1 und sendet

keine Updates an CTISVR und Router. Der Status Agent1 wird als "Bereit" angezeigt, auch wenn sie sich in einem ausgehenden Anruf befinden und Anrufe trotzdem an diesen weitergeleitet werden.

Dies ist ein Konfigurationsproblem.

Navigieren Sie zu Configuration Manager -> Agent Targeting Rule -> Routing Client -> Der Call Manager ist kein Routing-Client. Fügen Sie den Call Manager als Routing-Client hinzu.

Allgemeine Best Practices:

- Support-Mitarbeiter müssen eingehende Anrufe annehmen und ausgehende Anrufe vom Finesse Application Desktop aus tätigen.
- Support-Mitarbeiter, die ausgehende Anrufe von ihrem Telefon aus tätigen, sollten sich zuerst im Finesse Application Desktop in den Status "Not Ready" (Nicht bereit) setzen.