

# Resuelva problemas un escenario cuando los agentes se presentan las llamadas mientras que ya en una llamada de salida

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Reconstruya el escenario](#)

[Análisis de los registros](#)

[Solución](#)

## Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas un escenario donde los agentes de la delicadeza reciben las llamadas mientras que ya en una llamada de salida.

Contribuido por el Kevin Sheppard y Ramiro Amaya, ingenieros de Cisco TAC.

## Prerrequisitos

### Requisitos

Cisco le recomienda tiene el conocimiento de estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Delicadeza de Cisco

### Componentes Utilizados

- UCCE 10.5
- CUCM 10.5
- Delicadeza 11

La información en este documento fue creada de los dispositivos en un entorno de producción específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Nota: Escenario no siempre reproducible en un ambiente de laboratorio

## Antecedentes

En esta delicadeza del entorno de producción los agentes reciben una llamada mientras que ya en una llamada de salida. El agente tiene solamente una línea asignada a su teléfono, su línea ACD. Los agentes ponen una llamada de salida de su teléfono en vez de la aplicación de la delicadeza mientras que aún en un estado Ready (Listo). El agente que la línea se configura en Callmanager(CUCM) como número máximo de llamadas a 2 y de activador ocupado a 1, así que cuando los recibes del agente la segunda llamada, la llamada van al correo de voz que basó en su configuración ocupada del activador.

## Reconstruya el escenario

- Identificación del agente: Agent1
- Extensión del agente 9001
- El agente llama el número saliente 9002
- La llamada entrante viene del número 11141986 - > se rutea al voicemail.

El agente con solamente una extensión hace una llamada de salida de su hardphone mientras que en el estado Ready (Listo) que usa la delicadeza

## Análisis de los registros

- En este ID de llamada del escenario (CID) es 215550389

### Registros JGW

- En 12:55:42:254 el agent1 marca a partir la 9001 a 9002 sino como usted puede ver aquí en el JGW registra el DevTGStr = la **falta de información**

Traza PG1A-jgw1 de 12:55:42:254: En el servicio iniciado el ID único es 00000000000F462F13F44C1300000000.

Traza PG1A-jgw1 de 12:55:42:254: Después de fijar DevTgDevStrMyConn: GenID: 600364 IDVal: Revelador 334777363: 9001/0 extensión: 9001 **DevTgStr:** addr **nulo**: Estado 9001: CCState CONECTADO: PrevCCState INICIADO: LoggedIn DESCONOCIDO: Y.

Traza PG1A-jgw1 de 12:55:42:254: Después de fijar el deviceTarg MyConn: GenID: 600364 IDVal: Revelador 334777363: 9001/0 extensión: 9001 **DevTgStr:** addr **nulo**: Estado 9001: CCState CONECTADO: PrevCCState INICIADO: LoggedIn INICIADO: Y.

Traza PG1A-jgw1 de 12:55:42:254: MsgServiceInitiated: CID: 215550389 ConnDevID: 9001/0 ConsCID: -1 ConsConnDevID: /0 LocConnInfo: 1 causa: -1 DevTgDevStr: ID único: 00000000000F462F13F44C1300000000.

- Esto es qué se debe esperar en los registros JGW. Usted puede ver que el DevTgStr lleva a cabo el valor **9001 del** número que llama:

Traza PG6A-jgw1 de 12:55:42:25: Después de fijar DevTgDevStrMyConn: GenID: 600364 IDVal: Revelador 334777363: 9001/0 extensión: 9001 **DevTgStr: 9001** addr: Estado 9001: CCState CONECTADO: PrevCCState INICIADO: LoggedIn DESCONOCIDO: Y.

Traza PG6A-jgw1 de 12:55:42:25: Después de fijar el deviceTarg MyConn: GenID: 600364 IDVal: Revelador 334777363: 9001/0 extensión: 9001 **DevTgStr: 9001** addr: Estado 9001: CCState CONECTADO: PrevCCState INICIADO: LoggedIn INICIADO: Y.

## REGISTROS PIM

- Busque este error único “no podría encontrar el stack del cliente para la cadena del dispositivo del dispositivo de destino”

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

Traza PG1A-pim1 de 12:55:42:254: RecvServiceInitiated **no podía encontrar el stack del cliente para la cadena del dispositivo del dispositivo de destino.**

Traza PG1A-pim1 de 12:55:42:426: Originado: CID=215550389 ConnDevID=/0 CallingDev=/0 CalledDev=9002/0 LocalConn=3 Cause=-1UniqueID= 0000000000F462F13F44C1300000000 DigitsDialed=9002 DevTgDevStr=.

Traza PG1A-pim1 de 12:55:42:426: RecvOriginated **no podía encontrar el stack del cliente para la cadena del dispositivo del dispositivo de destino.**

## REGISTROS OPC

Traza de 14:56:00:553 PG1A-opc: CSTACallClearedEvent - **Llamada no encontrada para la conexión especificada** (CallID=215550389, Device= DevType=Static) en el periférico 5008.

## Registros CTISVR

- De estos el CTISVR registra el dispositivo es reservado para la llamada entrante 11141986 aunque el agente está en una llamada de salida que iniciaron en 12:55:42:254. La llamada de salida fue iniciada 13 segundos anterior.

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

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

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

traza de 12:55:55:608 cg1A-ctisvr: Var1=CCN Var2= militar Var3= Var4= Var5=.

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

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

traza de 12:55:55:608 cg1A-ctisvr: AGENT\_EVENT: ID=agent1 SkgState=BUSY\_OTHER Periph=5008 Ext=9001 Inst=9001 Sig=Finesse MRDID=1 SkTgtID=19279 SkGrpNo=0x3abe SkGrpID=8778 Direction=0.

traza de 12:55:55:608 cg1A-ctisvr: AGENT\_EVENT: ID=agent1 SkgState=BUSY\_OTHER Periph=5008 Ext=9001 Inst=9001 Sig=Finesse MRDID=1 SkTgtID=19279 SkGrpNo=0x272 SkGrpID=10745 Direction=0.

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

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

## Solución

Porque el proceso JGW envía un DevTgStr nulo al PIM, el PIM no envía el estatus de la llamada de salida al OPC. Debido a este OPC no recibe el estatus del agent1, y no envía ninguna actualización al CTISVR y al router. El estatus del agent1 mostrará como estado Ready (Listo) aunque están en una llamada de salida y las llamadas todavía serán ruteadas a ellos.

Esto es un problema de configuración.

Navegue al administrador de configuración - > agente que apunta la regla - > Routing Client - > el administrador de llamada no es un Routing Client. Agregue al administrador de llamada como Routing Client.

Mejores prácticas comunes:

- Los agentes deben contestar a las llamadas entrantes y hacer las llamadas de salida del escritorio de la aplicación de la delicadeza.
- Los agentes que hacen las llamadas de salida de su teléfono deben primero ponerse en un estado Ready (Listo) en el escritorio de la aplicación de la delicadeza.