

# Dépannez un scénario quand des agents sont présentés des faire appel tandis que déjà à un appel sortant

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Recréez le scénario](#)

[Analyse de logs](#)

[Solution](#)

## Introduction

Ce document décrit comment dépanner un scénario où les agents de finesse reçoivent des faire appel tandis que déjà à un appel sortant.

Contribué par Kevin Sheppard et Ramiro Amaya, ingénieurs TAC Cisco.

## Conditions préalables

### Conditions requises

Cisco vous recommande ont la connaissance de ces thèmes :

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

### Composants utilisés

- UCCE 10.5
- CUCM 10.5
- Finesse 11

Les informations dans ce document ont été créées des périphériques dans un environnement de production spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Remarque: Scénario pas toujours reproductible dans un environnement de travaux pratiques

## Informations générales

Dans cette finesse d'environnement de production les agents reçoivent un faire appel tandis que déjà à un appel sortant. L'agent a seulement une ligne assignée à leur téléphone, leur ligne ACD. Les agents placent un appel sortant de leur téléphone au lieu de l'application de finesse tandis que toujours dans un état prêt. L'agent que la ligne est configurée dans Callmanager(CUCM) comme nombre maximal d'appels à 2 et de déclencheur occupé à 1, ainsi quand les recevies d'agent le deuxième appel, l'appel va à la messagerie vocale a basé sur leur configuration occupée de déclencheur.

## Recréez le scénario

- ID d'agent : Agent1
- Poste de l'agent 9001
- Nombre sortant 9002 d'appels de l'agent
- L'appel d'arrivée provient le numéro 11141986 - > il est conduit à la messagerie vocale.

L'agent avec seulement une extension fait un appel sortant à partir de son hardphone tandis que dans l'état PRÊT utilisant la finesse

## Analyse de logs

- Dans cet ID d'appel de scénario (CID) est 215550389

### Logs JGW

- À 12:55:42:254 que l'Agent1 compose de 9001 à 9002 mais pendant que vous pouvez voir ici dans le JGW se connecte le DevTGStr = le **null**

Suivi PG1A-jgw1 de 12:55:42:254 : En service initié l'identificateur unique est 00000000000F462F13F44C1300000000.

Suivi PG1A-jgw1 de 12:55:42:254 : Après établissement de DevTgDevStrMyConn : GenID : 600364 IDVal : Dev 334777363 : 9001/0 ext. : 9001 **DevTgStr** : adr **nul** : État 9001 : CCState CONNECTÉ : PrevCCState INITIÉ : LoggedIn INCONNU : Y.

Suivi PG1A-jgw1 de 12:55:42:254 : Après établissement du deviceTarg MyConn : GenID : 600364 IDVal : Dev 334777363 : 9001/0 ext. : 9001 **DevTgStr** : adr **nul** : État 9001 : CCState CONNECTÉ : PrevCCState INITIÉ : LoggedIn INITIÉ : Y.

Suivi PG1A-jgw1 de 12:55:42:254 : MsgServiceInitiated : CID : 215550389 ConnDevID : 9001/0 ConsCID : -1 ConsConnDevID : /0 LocConnInfo : 1 cause : -1 DevTgDevStr : Identificateur unique : 00000000000F462F13F44C1300000000.

- C'est ce qui doit être prévu dans les logs JGW. Vous pouvez voir que le DevTgStr tient la valeur **9001 de** numéro d'appel :

Suivi PG6A-jgw1 de 12:55:42:25 : Après établissement de DevTgDevStrMyConn : GenID : 600364 IDVal : Dev 334777363 : 9001/0 ext. : 9001 **DevTgStr** : Adr **9001** : État 9001 : CCState CONNECTÉ : PrevCCState INITIÉ : LoggedIn INCONNU : Y.

Suivi PG6A-jgw1 de 12:55:42:25 : Après établissement du deviceTarg MyConn : GenID : 600364 IDVal : Dev 334777363 : 9001/0 ext. : 9001 **DevTgStr** : Adr **9001** : État 9001 : CCState CONNECTÉ : PrevCCState INITIÉ : LoggedIn INITIÉ : Y.

## LOGS PIM

- Recherchez cette seule erreur « **ne pourrait pas trouver la pile de client pour la chaîne de périphérique cible de périphérique** »

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

Suivi PG1A-pim1 de 12:55:42:254 : RecvServiceInitiated **n'a pas pu trouver la pile de client pour la chaîne de périphérique cible de périphérique.**

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

Suivi PG1A-pim1 de 12:55:42:426 : RecvOriginated **n'a pas pu trouver la pile de client pour la chaîne de périphérique cible de périphérique.**

## LOGS OPC

Suivi de 14:56:00:553 PG1A-opc : CSTACallClearedEvent - **Appelez non trouvé pour la connexion spécifiée** (CallID=215550389, Device= DevType=Static) sur le périphérique 5008.

## Logs CTISVR

- De ces CTISVR se connecte le périphérique est réservé pour l'appel entrant 11141986 quoique l'agent soit sur un appel sortant qu'ils ont initié à 12:55:42:254. L'appel sortant a été initié 13 secondes plus tôt.

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

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

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

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

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

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

suivi 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.

suivi 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.

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

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

## Solution

Puisque le processus JGW envoie un DevTgStr nul à PIM, PIM n'envoie pas le statut de l'appel sortant à l'OPC. En raison de cet OPC ne reçoit pas l'état de l'Agent1, et n'envoie aucune mise à jour à CTISVR et à routeur. L'état Agent1 affichera en tant qu'état prêt quoiqu'ils soient sur un appel sortant et des appels seront encore conduits à eux.

Il s'agit d'un problème de configuration.

Naviguez vers la Configuration Manager - > agent visant la règle - > client de routage - > le gestionnaire d'appel n'est pas un client de routage. Ajoutez le gestionnaire d'appel en tant que client de routage.

Pratiques recommandées courantes :

- Les agents devraient répondre à des appels d'arrivée et faire des appels sortants à partir de l'appareil de bureau d'application de finesse.
- Les agents qui font des appels sortants à partir de leur téléphone devraient d'abord se mettre dans un état non prêt dans l'appareil de bureau d'application de finesse.