

# Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Organigramme](#)

[Point de vue CUCM](#)

[Entrée d'utilisateur de l'étape 1.](#)

[Étape d'appel d'endroit de l'étape 2.](#)

[L'appel de l'étape 3. réorientent l'étape](#)

[Point de vue UCCX](#)

[Script 1.](#)

[Script 2.](#)

[Détails d'appel utilisés dans le laboratoire](#)

[Analyse de log CUCM](#)

[Entrée d'utilisateur de l'étape 1.](#)

[Appel d'endroit de l'étape 2.](#)

[L'appel de l'étape 3. réorientent](#)

[Analyse de log UCCX](#)

[Étape d'entrée](#)

[Étape d'appel d'endroit](#)

## Introduction

Ce document décrit comment la caractéristique du rappel UCCX (Cisco Unified Contact Center Express) fonctionne. Ce document se concentre sur l'analyse d'un bon appel fonctionnant avec l'utilisation des suivis UCCX et CUCM (Cisco Unified Communications Manager) et repère les moments principaux dans l'écoulement d'appel avec l'aide de l'analyse de log.

## Conditions préalables

### Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Configuration CUCM
- Configuration UCCX
- Lecture des suivis de base CUCM SDI/SDL
- Lecture des logs de base UCCX

### [Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- Verion CUCM : 10.5.2.12900-14
- Version UCCX : 10.6.1.11001-31

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire 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.

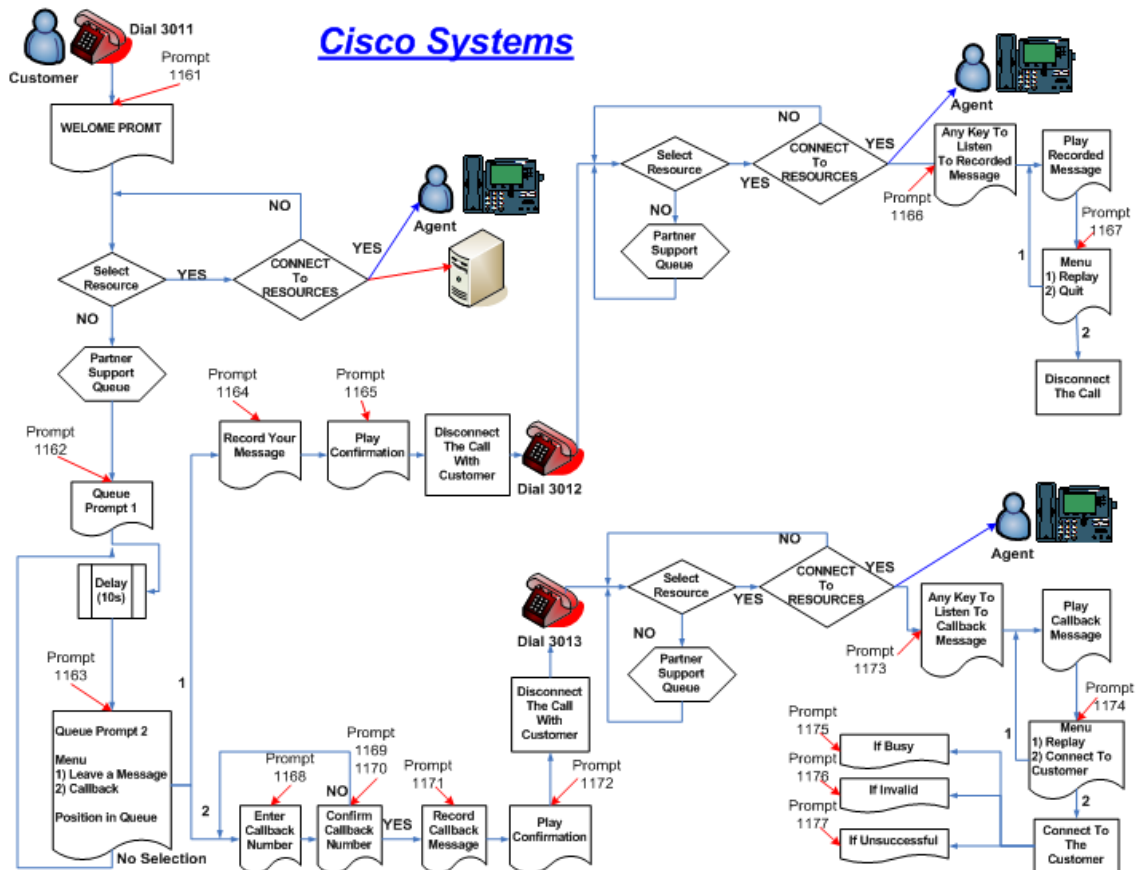
Remarque: Un script de base est available au référentiel de script UCCX au <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-implementation-design-guides-list.html>. You trouvera un fichier zip. Dans ce fichier zip il y a un répertoire appelé BaseLineAdvQueueing qui contient un script que vous pouvez utiliser comme script de base. Il y a également un document Word qui décrit comment le script fonctionne.

## Informations générales

Quand les appels de client dedans à une file d'attente UCCX et si à ce moment-là tous les agents disponibles sont occupés et ne peuvent pas prendre l'appel, alors à un délai d'attente de présélection, une demande est lue. C'est de demander au client s'il souhaite un appel de retour. Le client peut choisir un appel de retour ou laisser un message.

- Si le client choisit de laisser un message alors que le message est enregistré et l'appel est déconnecté. Le tour d'inturn de système appelle un autre déclencheur CTI (couplage de la téléphonie et de l'informatique de Cisco) ou un déclencheur d'ordinateur de secours et garde l'appel là jusqu'à ce qu'un agent soit libre et lit alors le message recored à lui.
- Si le client choisit l'appel de retour, alors il est incité à introduire le nombre d'appel de retour. Après que la confirmation du nombre, l'appel soit déconnectée. Le tour d'inturn de système appelle un autre déclencheur CTI ou un déclencheur d'ordinateur de secours et garde l'appel là jusqu'à ce qu'un agent soit libre, prend l'inout de l'agent pour connecter l'agent pour appeler de retour au nombre du client.

## Organigramme



## Point de vue CUCM

La caractéristique de rappel peut être décomposée en 3 étapes

Entrée d'utilisateur de l'étape 1.

Appel d'endroit de l'étape 2.

L'appel de l'étape 3. réorientent

### Entrée d'utilisateur de l'étape 1.

Dans cette étape les appels de client dans la file d'attente UCCX et tous agents sont occupés. Le client est restitué une option pour un appel. Une fois que le client le sélectionne, il est incité à introduire le nombre d'appel de retour et à enregistrer un message. Un message de confirmation est lu après quoi l'appel est déconnecté.

### Étape d'appel d'endroit de l'étape 2.

Dans cette étape UCCX retient le numéro de rappel et initie un nouvel appel au déclencheur CTI qui a le routage normal ICD (distribution d'appel interactive) et garde l'appel d'ordinateur de secours ici jusqu'à ce qu'un agent soit libre de prendre un appel.

Cet appel est un appel d'ordinateur de secours puisque l'étape d'appel d'endroit utilise l'ensemble

complètement différent de ports CTI (l'identification groupe de Contrôle d'appel est différente) et de nouveau groupe de canaux de medias, configuré sur l'UCCX et dans le script lui-même.

## L'appel de l'étape 3. réorientent l'étape

Dans cette étape, l'agent a répondu à l'appel, l'agent écoute le message que l'appelant a laissé autant que lui ou elle veut qu'il appuie sur une touche ait l'appel système de retour l'appelant du nombre que l'appelant a laissé au commencement. Le système UCCX initiera maintenant un appel réorientent. ceci est utilisé pour transférer l'appel entre le système et l'agent vers l'appelant au numéro de rappel introduit.

## Point de vue UCCX

La caractéristique de rappel est décomposée en 2 scripts qui ont 2 applications différentes et 2 déclencheurs d'atteindre ces scripts.

### Script 1.

Appels de client dans ce script (piquez-vous le nombre), où si les agents sont occupés est incité pour un rappel.

Ce script est configuré avec une étape d'appel d'endroit à un autre nombre appelé le numéro de rappel qui est un autre déclencheur avec un script simple ICD.

### Script 2.

Un script simple ICD pour le déclencheur de rappel ayant une ressource choisie dans un CSQ contenant le groupe d'agents à sélectionner pour le rappel. L'appel de client est abandonné après qu'il introduise le numéro de rappel et un appel d'ordinateur de secours est réorienté à ce script et maintenu en attendant.

Quand un agent est disponible pour que le rappel initie cet appel pont au numéro de rappel du client équipé d'appel réorientent le script.

Il doit y avoir 2 groupes de Contrôle d'appel différents utilisés pour ces scripts sous le **groupe de sous-systèmes > de téléphonie > de Contrôle d'appel cm.**

Il doit y avoir 2 canaux de supports différents définis sous des **sous-systèmes > des medias de Cisco.**

Exemple :

Script 1: L'appel d'arrivée à ce script sera livré par l'identification groupe 1 de Contrôle d'appel et le groupe de canaux 1. de medias.

L'étape d'appel d'endroit en ce script utilisera l'identification groupe 2 de Contrôle d'appel et le groupe de canaux 2. de medias.

Script 2: Ce script doit avoir un déclencheur utilisant un canal de supports différents du script 1. par exemple ; ID de canal de medias 2 et identification groupe 2. de Contrôle d'appel.

# Détails d'appel utilisés dans le laboratoire

Numéro d'appel initial de client : **2161**

UCCX se piquent le nombre de file d'attente : **9999**

L'appel UCCX de retour déclenchent : **3999**

Numéro de rappel laissé : **08062131**

Nombre d'agent : **62151** (téléphone SIP)

## Analyse de log CUCM

### Entrée d'utilisateur de l'étape 1.

Entrant invitez du téléphone IP de client :

```
###$ 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-c11fecb2@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
```

**Vous voyez qu'une analyse de chiffre se produit pour UCCX le numéro 9999 :**

```
###$ 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
```

**En réponse au découvrir où 9999 nombres devraient être conduits, vous obtenez le Linecontroller et c'est le prochain processus qui traite l'appel :**

```
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)
```

**Ceci nous mène au 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(1,100,175,269)
|LineControl(1,100,174,555) |
|NumOfCurrentInstances: 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 nous mène maintenant au périphérique (port CTI) :**

```
02302979.000 |10:14:27.834 |SdlSig |CcSetupReq
|null0 |LineCdpc(1,100,175,269)
|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=0si1 preXCgpn=tn=0npi=0ti=1nd=2161pi=0si1
cgPart= cgPat=2161 cgpn=tn=0npi=0ti=1nd=2161pi=1si1 cgpnVM= unXCgpn=tn=0npi=0ti=1nd=2161pi=1si1
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=0si1
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=0si1
```

```
preXCdpn=tn=0npi=0ti=1nd=9999pi=0si0 preXTagsList=SUBSCRIBER preXPosMatchList=9999 cdPart=
cdPat=9999 cdpn=tn=0npi=0ti=1nd=9999pi=1si1 cdpnVMbox= localPatternUsage=2
connectedPatternUsage=2 itrPart= itrPat= LRPart= LRPat=9999 LR=tn=0npi=0ti=1nd=9999pi=0si1 LRV=
LRName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 FQOCpdn=ti=1nd=9999pi=0si1
ffQLRNum=ti=1nd=9999pi=0si1 oPart= oPat=9999 oCpdn=tn=0npi=0ti=1nd=9999pi=0si1 oCdpnVM= oRFR=0
oName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 ts=SUBSCRIBER posMatches=9999 withTags= withValues=
rdn.1=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.1=3 bc.itr=1 bc.itc=0 bc.trm=0 bc.tm=16
maxForwards=69 cgpnMaskedByRedirect=F callingDP=1b1b9eb6-7803-11d3-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=4mDisplayName=RawUrl=<sip:849fe75d-ae74-8e22-
d48e-c11feccbecf2@10.106.87.161:52035;transport=tcp>OrigPort=0pi=0si1 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= oioi= tioi= ptParams= receivedPAID= routeHdr=
routeCepn= requestURI= PCVFlag=F originallyHadISUP=F isIMSFinalRoute=F IMSMode=0
SideABibEnabled= 3 isCgpnNonPreemptable=F isCdpnNonPreemptable=F origDP=1b1b9eb6-7803-11d3-bdf0-
00108302ead1 lastRedirectingDP=1b1b9eb6-7803-11d3-bdf0-00108302ead1 originalLRG=
lastRedirectingLRG= nwLoc=0 rstr= FarEndDeviceName=SEPE8BA7006276F hdrMOH=0 CAL={v=ffffff,
m=ffffff, tDev=F, res=F, devType=0}
02302979.001 |10:14:27.834 |AppInfo |LineCdpc(269): -dispatchToAllDevices-, sigName=CcSetupReq,
device=TRG2
```

L'appel est maintenant présenté au port CTI et le port répond à l'appel :

```
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(1,100,63,520)
|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=0ssType=0
SsKey=0invokeId=0resultExp=Fbpd=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
```

En ce moment l'appelant est dans la file d'attente et l'annoncemet est lu. Après un temps de présélection, le client choisit l'appel de retour comportent et des débuts pour introduire le nombre d'appel de retour comme chiffres 0,8,0,6,2,1,3,1,# DTMF.

### 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(1,100,63,520)  
|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(1,100,63,520)  
|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(1,100,63,520)  
|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(1,100,63,520)  
|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(1,100,63,520)  
|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(1,100,63,520)  
|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(1,100,63,520)  
|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(1,100,63,520)
|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(1,100,63,520)
|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

```

Avec ce message, l'appel avec PSTN (réseau téléphonique public commuté) est déconnecté et présente 1 ou l'étape d'entrée d'utilisateur est terminée.

## Appel d'endroit de l'étape 2.

Vous voyez que le système initie un appel au déclencheur 3999 du rappel CTI.

```
#### 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(1,100,64,243)  
|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 fait maintenant un transfert à l'agent une fois qu'un agent est libre de recevoir l'appel :**

###\$ CTI Initiating Transfer to Agent is now available 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", fqcn="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-remotecallinfo>; security= Unknown; orientation= from; gci= 1-29126;  
isVoip; call-instance= 1  
Send-Info: conference, x-cisco-conference  
Alert-Info: <file://Bellcore-dr1/>  
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

**Après ceci l'agent est connecté par l'occupé au script occupé et l'appel de l'étape 3 réorientent des débuts.**

## L'appel de l'étape 3. réorientent

L'agent écoute les options qui sont présentes. L'Option 1 reçoit l'appel et appelle de retour le client.

L'agent appuie sur le chiffre 1 dans le clavier de numérotation mou :

```
####$ 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:b16b6893-445d-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"/>
```

En ce moment le système initiera maintenant a ? L'appel réorientent ?. Il est utilisé pour transférer l'appel entre le système et l'agent vers l'appelant au numéro de rappel introduit.

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

```
02305081.000 |10:15:07.835 |SdlSig |CfRedirectingDestinationRegister
|tcc_idle0 |Cdcc(1,100,219,256)
|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(1,100,175,271)
|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(1,100,175,271)
|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= 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=
lOCdpnPart= lOCdpnPatt= 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(1,100,175,275)
|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=
lOCdpnPart= lOCdpnPatt= 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=29c5c1c4-8871-4d1e-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 |RSVPSplitSessionReq
|wait |RSVPSession(1,100,107,251)
|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(1,100,176,1)
|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)

```

Après ce utilisateur ou client PSTN d'étape qui permettent un appel de retour le nombre est connecté à l'agent

## Analyse de log UCCX

Logs analysés - CCX logs d'engine (MIVR) de RTMT.

L'appel est reçu sur le déclencheur 9999 du client 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 Triggy>],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=0000000000071C401E265970000000,DestProtocolCallRef=null,route=RP[num=9999],port=null,aborting=false,transferring=false,disconnecting=false]
```

Le script de rappel est un script simple qui a un recevoir, étape choisie de ressource à une des files d'attente d'agent de rappel (de ce que les agents sont sélectionnés pour les rappels).

L'appel frappe le rappel se piquent le nombre.

L'exécution du script 1 commence.

**METTEZ EN APPLICATION l'ID = 29125, ID de tâche = 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
```

**L'appel est attribué et l'agent est sélectionné pour le rappel :**

```
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 Triggy>],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=0000000000071C401E265980000000,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
```

**Le client est incité à introduire le numéro de rappel. Voici que vous voyez que le gestionnaire prompt lit la demande au client :**

```
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
```

## Étape d'entrée

Le client introduit alors le numéro de rappel. Le chiffre a reçu des messages dans le script.

```
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
```

L'appelant est alors déconnecté de l'UCCX. L'appel est terminé en script.

```
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
```

## Étape d'appel d'endroit

L'appel est placé au déclencheur (le script de rappel ICD)

```
### 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

**L'appel d'endroit est réussi avec le groupe de canaux de supports différents et le groupe de Contrôle d'appel différent de l'appel de source.**

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

**L'exécution du script 2 commence. C'est un appel d'ordinateur de secours.**

**METTEZ EN APPLICATION L'ID = 29125, ID DE TÂCHE = 34000000023**

**Le port CTI reçoivent dedans l'étape = 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=001-0xbdfd63e0d,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

**L'agent agent5 est dans l'état prêt et prépare pour recevoir l'appel. Consultez le transfert au téléphone de l'agent 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)

**L'agent reçoit l'appel du port CTI 4003. Le téléphone d'agent est 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=00000000000071C501E2659E00
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
```

En ce moment, l'agent est connecté au port CTI 543210 d'ordinateur de secours maintenant et le script 1 attend l'agent pour appuyer sur n'importe quelle touche pour faire l'appel au client. L'agent est dans un état parlant avec le port CTI en ce moment.

Sur option à ce stade, le script peut également lire un message de nouveau à l'agent au sujet du client. Cependant, le script 1 attend un chiffre à appuyer sur pour exécuter le redirect to d'appel le numéro de rappel de l'appelant introduit et enregistré.

Chiffre attendant du script 1 à entrer :

```
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
```

L'agent appuie sur une touche. Chiffre 1 de presses pour confirmer l'initié de rappel :

```
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
```

L'appel est réorienté au numéro de rappel :

```
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:34000000019 Executing
RedirectStep (CallRedirect), reset:true
52830: Apr 08 10:15:07.787 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:34000000019,
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

## Le téléphone d'agent et le numéro de rappel sont connectés à un un autre :

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,abo  
rting=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=14600  
90691577,cn=3999,dn=null,cgn=543210,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=OUTBOUND,lrd=null,ocn=399  
9,odn=null,uui=null,aniii=null,ced=null,OrigProtocolCallRef=null,DestProtocolCallRef=0000000000  
071C501E2659900000000,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=14600  
90691577,cn=3999,dn=null,cgn=543210,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=OUTBOUND,lrd=null,ocn=399  
9,odn=null,uui=null,aniii=null,ced=null,OrigProtocolCallRef=null,DestProtocolCallRef=0000000000  
071C501E2659900000000,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