

Risoluzione dei problemi relativi a uno scenario in cui gli agenti ricevono chiamate mentre sono già in uscita

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Ricrea scenario](#)

[Analisi log](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi relativi a uno scenario in cui gli agenti Finesse ricevono chiamate mentre si trova già in una chiamata in uscita.

Contributo di Kevin Sheppard e Ramiro Amaya, Cisco TAC Engineers.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

Componenti usati

- UCCE 10.5
- CUCM 10.5
- Finesse 11

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di produzione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Nota: Scenario non sempre riproducibile in un ambiente lab

Premesse

In questo ambiente di produzione gli agenti Finesse ricevono una chiamata mentre sono già in uscita. L'agente ha solo una linea assegnata al telefono, la linea ACD. Gli agenti eseguono una chiamata in uscita dal telefono invece che dall'applicazione Finesse mentre è ancora in stato Ready. La linea agente è configurata in Callmanager (CUCM) come numero massimo di chiamate a 2 e trigger occupato a 1, quindi quando l'agente riceve la seconda chiamata, la chiamata viene inviata alla segreteria telefonica in base alla configurazione del trigger occupato.

Ricrea scenario

- ID agente: Agente1
- Agent Extension 9001
- L'agente chiama il numero in uscita 9002
- La chiamata in entrata proviene dal numero 11141986 -> Viene instradata a Voicemail.

L'agente con una sola estensione effettua una chiamata in uscita dal proprio telefono fisso mentre è nello stato READY utilizzando Finesse

Analisi log

- In questo scenario, l'ID chiamata (CID) è 215550389

Log JGW

- Alle 12:55:42:254 l'agente 1 compone il numero da 9001 a 9002, ma come potete vedere qui nei log JGW DevTGStr = **Null**

12:55:42:254 PG1A-jgw1 Traccia: In fase di utilizzo, l'ID univoco è 0000000000F462F13F44C1300000000.

12:55:42:254 PG1A-jgw1 Traccia: Dopo aver impostato DevTgDevStrMyConn: ID generazione: 600364 IDVal: 334777363 Dev: 9001/0 Est: 9001 **DevTgStr**: Indirizzo **null**: 9001 Stato: Stato CONNECTED CCS: Initiated prevCCState iniziata: Login sconosciuto: S.

12:55:42:254 PG1A-jgw1 Traccia: Dopo aver impostato deviceTarg MyConn: ID generazione: 600364 IDVal: 334777363 Dev: 9001/0 Est: 9001 **DevTgStr**: Indirizzo **null**: 9001 Stato: Stato CONNECTED CCS: Initiated prevCCState iniziata: LOGIN AVVIATO: S.

12:55:42:254 PG1A-jgw1 Traccia: MsgServiceInitiated: CID: 21550389 ID sviluppatore conn: ConsCID 9001/0: -1 ConsConnDevID: /0 LocConnInfo: 1 Causa: -1 DevTgDevStr: ID univoco: 0000000000F462F13F44C130000000.

- Questo è quanto ci si deve aspettare nei log JGW. È possibile osservare che DevTgStr contiene il valore del numero chiamante **9001**:

12:55:42:25 PG6A-jgw1 Traccia: Dopo aver impostato DevTgDevStrMyConn: ID generazione: 600364 IDVal: 334777363 Dev: 9001/0 Est: 9001 **DevTgStr**: **9001** Indirizzo: 9001 Stato: Stato CONNECTED CCS: Initiated prevCCState iniziata: Login sconosciuto: S.

12:55:42:25 PG6A-jgw1 Traccia: Dopo aver impostato deviceTarg MyConn: ID generazione: 600364 IDVal: 334777363 Dev: 9001/0 Est: 9001 **DevTgStr**: **9001** Indirizzo: 9001 Stato: Stato CONNECTED CCS: Initiated prevCCState iniziata: LOGIN AVVIATO: S.

REGISTRI PIM

- Cercare questo errore univoco **"impossibile trovare lo stack client per la stringa del dispositivo di destinazione del dispositivo"**

12:55:42:254 PG1A-pim1 Traccia: Servizio avviato: CID=215550389 ConnDevID=9001/0
 ConsOrigCID=-1 ConsOrigConnDevID=/0 LocalConn=1 Cause=-1
 UniqueID=0000000000F462F13F44C130000000 DevTgDevStr .

12:55:42:254 PG1A-pim1 Traccia: RecvServiceInitiated **non è riuscito a trovare lo stack client per la stringa del dispositivo di destinazione del dispositivo.**

12:55:42:426 PG1A-pim1 Traccia: Originato: CID=215550389 ConnDevID=/0 CallingDev=/0
 CalledDev=9002/0 LocalConn=3 Cause=-1UniqueID= 0000000000F462F13F44C130000000
 CifreChiamate=9002 DevTgDev r=.

12:55:42:426 PG1A-pim1 Traccia: RecvOriginated **non è riuscito a trovare lo stack client per la stringa del dispositivo di destinazione del dispositivo.**

REGISTRI OPC

14:56:00:553 PG1A-opc Trace: CSTACallClearedEvent: **chiamata non trovata per la connessione specificata** (CallID=215550389, Device= DevType=Static) sulla periferica 5008.

Registri CTISVR

- Da questi registri CTISVR il dispositivo è riservato per la chiamata in arrivo 11141986 anche se l'agente è in una chiamata in uscita avviata alle 12:55:42:254. La chiamata in uscita è stata avviata 13 secondi prima.

12:55:55:608 cg1A-ctisvr Traccia: **DEVICE_TARGET_PRE_CALL_IND** - Instrument=9001
 RouterCallKey=151848 20382 NetworkTargetID=0.

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

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

12:55:55:608 cg1A-ctisvr Traccia: Var1=CCN Militare Var2= Var3= Var4= Var5=.

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

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

12:55:55:608 cg1A-ctisvr Traccia: EVENTO_AGENTE: ID=agent1 SkgState=BUSY_OTHER
 Periph=5008 Ext=9001 Inst=9001 Sig=Finesse MRDID=1 SkTgtID=19279 SkGrpNo=0x3abe
 SkGrpID=8778 Direction=0.

12:55:55:608 cg1A-ctisvr Traccia: EVENTO_AGENTE: ID=agent1 SkgState=BUSY_OTHER
 Periph=5008 Ext=9001 Inst=9001 Sig=Finesse MRDID=1 SkTgtID=19279 SkGrpNo=0x272
 SkGrpID=10745 Direzione=0.

12:55:55:608 cg1A-ctisvr Traccia: EVENTO_AGENTE: ID=agent1 Periph=5008 Ext=9001
 Inst=9001 Sig=Finesse.

12:55:55:608 cg1A-ctisvr Traccia: SkgState=RESERVED DurataSkg=0 StatoTotale=RISERVATO
 DurataTotale=0 Motivo=0.

Soluzione

Poiché il processo JGW invia una DevTgStr null a PIM, PIM non invia lo stato della chiamata in uscita a OPC. Per questo motivo, OPC non riceve lo stato dell'agente 1 e non invia alcun aggiornamento a CTISVR e al router. Lo stato dell'agente 1 verrà visualizzato come Pronto anche se si trovano in una chiamata in uscita e le chiamate verranno comunque instradate a loro.

Si tratta di un problema di configurazione.

Passare a Configuration Manager -> Agent Targeting Rule -> Routing Client -> Call Manager non è un client di routing. Aggiungere Gestione chiamate come client di routing.

Procedure ottimali comuni:

- Gli agenti devono rispondere alle chiamate in ingresso ed effettuare chiamate in uscita dal desktop dell'applicazione Finesse.
- Gli agenti che effettuano chiamate in uscita dal telefono devono prima trovarsi in uno stato Non pronto nel desktop di Finesse Application.