

# Call Center - Inoltro di chiamata non disponibile - È necessario utilizzare il servizio di inoltro di chiamata

## Sommario

CFGNA - Hunt Group - Assegna CFB quando si utilizza l'opzione di anello simultaneo

Quando si imposta l'inoltro di chiamata per un gruppo di risposta, è necessario utilizzare CFB anziché CFGNA quando si utilizza il tipo di risposta Simultanea. Ecco una spiegazione:

Di seguito è riportato un esempio con due agenti assegnati a un call centre:

```
2010.05.13 17:30:10:274 GMT+00:00 | Info | CallP | Service | State Engine | +14439510409 |
90103-G6109080 |
localhost40149832
```

Trying agent: 101

```
2010.05.13 17:30:10:274 GMT+00:00 | Info | CallP | Service | State Engine | +14439510409 |
90103-CG6109080 |
localhost40149832
```

Trying agent: 102

I due agenti non sono registrati per l'interruzione locale (ad esempio):

```
2010.05.13 17:30:10:276 GMT+00:00 | Info | CallP | SIP Endpoint | 14105526501x102 | 90103-
G6109080 |
localhost40149837:0
```

```
Transforming Event: com.broadsoft.events.iwp.ConnectRequestEvent
{CHCallManager.localhost40149837,SipEndpoint.localhost40149837:0}
```

```
2010.05.13 17:30:10:276 GMT+00:00 | FieldDebug | CallP | Endpoint | 14105526501x101 | 90103-
G6109080 |
localhost40149835:0
```

```
ReleaseWithCauseEvent (cause=TEMPORARILY_UNAVAILABLE) created
```

```
Thread \"Call Half Input Adapter 1\" stack elements:
```

```
1: com.broadsoft.events.callhalf.ReleaseWithCauseEvent.
```

```
2: com.broadsoft.events.callhalf.ReleaseWithCauseEvent.
```

```
3:
```

```
com.broadsoft.sessionmanagers.sipcallhalf.transformer.ConnectRequestEventTransformer.transform(C
onnectRequestEventTrans
former.java:246)
```

```
4:
```

```
com.broadsoft.sessionmanagers.sipcallhalf.SipCHeventTransformer.sipCHtransform(SipCHeventTransfo
rmer.java:243)
```

```
5:
```

```
com.broadsoft.sessionmanagers.sipcallhalf.SipCHeventTransformer.transformAndSendEvent(SipCHevent
Transformer.java:298)
```

```
6:
```

```
com.broadsoft.sessionmanagers.sipcallhalf.SipEndpoint.sendEventToUserAgentThroughTransformer(SipEndpoint.java:1240)
7:
com.broadsoft.sessionmanagers.sipcallhalf.SipEndpoint.processSessionEvent(SipEndpoint.java:721)
8: com.broadsoft.apm.callp.Endpoint.processEvent(Endpoint.java:228)
9:
com.broadsoft.sessionmanagers.callhalf.CallHalfServiceSession.deliverEvent(CallHalfServiceSession.java:1387)
10: com.broadsoft.apm.session.InputAdapter.distributeEvent(InputAdapter.java:129)
11: com.broadsoft.apm.session.SimpleQAdapter.processInput(SimpleQAdapter.java:225)
12: com.broadsoft.util.watchdog.WatchedThread.run(WatchedThread.java:279)
13: java.lang.Thread.run(Thread.java:619)
```

**e**

```
2010.05.13 17:30:10:277 GMT+00:00 | Info | CallP | SIP Endpoint | +14439510409 | PSTN | localhost40149830:0
```

```
Transforming Event: com.broadsoft.events.sip.Sip100InfoEvent
```

```
2010.05.13 17:30:10:277 GMT+00:00 | FieldDebug | CallP | Endpoint | 14105526501x102 | 90103-G6109080 | localhost40149837:0
```

```
ReleaseWithCauseEvent (cause=TEMPORARILY_UNAVAILABLE) created
```

```
Thread \"Call Half Input Adapter 2\" stack elements:
```

```
1: com.broadsoft.events.callhalf.ReleaseWithCauseEvent.
2: com.broadsoft.events.callhalf.ReleaseWithCauseEvent.
3:
com.broadsoft.sessionmanagers.sipcallhalf.transformer.ConnectRequestEventTransformer.transform(ConnectRequestEventTransformer.java:246)
4:
com.broadsoft.sessionmanagers.sipcallhalf.SipCHeventTransformer.sipCHtransform(SipCHeventTransformer.java:243)
5:
com.broadsoft.sessionmanagers.sipcallhalf.SipCHeventTransformer.transformAndSendEvent(SipCHeventTransformer.java:298)
6:
com.broadsoft.sessionmanagers.sipcallhalf.SipEndpoint.sendEventToUserAgentThroughTransformer(SipEndpoint.java:1240)
7:
com.broadsoft.sessionmanagers.sipcallhalf.SipEndpoint.processSessionEvent(SipEndpoint.java:721)
8: com.broadsoft.apm.callp.Endpoint.processEvent(Endpoint.java:228)
9:
com.broadsoft.sessionmanagers.callhalf.CallHalfServiceSession.deliverEvent(CallHalfServiceSession.java:1387)
10: com.broadsoft.apm.session.InputAdapter.distributeEvent(InputAdapter.java:129)
11: com.broadsoft.apm.session.SimpleQAdapter.processInput(SimpleQAdapter.java:225)
12: com.broadsoft.util.watchdog.WatchedThread.run(WatchedThread.java:279)
13: java.lang.Thread.run(Thread.java:619)
```

**Il risultato è una causa di rilascio di BUSY:**

```
2010.05.13 17:30:10:277 GMT+00:00 | FieldDebug | CallP | Service | +14439510409 | 90103-G6109080 | localhost40149832
```

```
ReleaseWithCauseEvent (cause=BUSY) created
```

```
Thread \"Call Half Input Adapter 0\" stack elements:
```

```
1: com.broadsoft.events.callhalf.ReleaseWithCauseEvent.
```

```
2: com.broadsoft.events.callhalf.ReleaseWithCauseEvent.  
3:  
com.broadsoft.services.huntgroup.HuntGroupServiceInstance.huntExhausted(HuntGroupServiceInstance  
.java:547)  
4: com.broadsoft.services.huntgroup.StateEngine.huntExhausted(StateEngine.java:688)  
5:  
com.broadsoft.services.huntgroup.SimultaneousStateEngine.allAgentsFailed(SimultaneousStateEngine  
.java:532)  
6:  
com.broadsoft.services.huntgroup.SimultaneousStateEngine.processHuntingState(SimultaneousStateEn  
gine.java:214)  
7:  
com.broadsoft.services.huntgroup.SimultaneousStateEngine.runEngine(SimultaneousStateEngine.java:  
71)  
8:  
com.broadsoft.services.huntgroup.HuntGroupServiceInstance.processEvent(HuntGroupServiceInstance.  
java:260)  
9:  
com.broadsoft.events.callhalf.ReleaseWithCauseEvent.routeToServiceInstance(ReleaseWithCauseEvent  
.java:479)  
10: com.broadsoft.apm.asservicemanagement.ASServiceBus.routeEvent(ASServiceBus.java:251)  
11: com.broadsoft.apm.callp.CHCallManager.processEvent(CHCallManager.java:1346)  
12:  
com.broadsoft.sessionmanagers.callhalf.CallHalfServiceSession.deliverEvent(CallHalfServiceSessio  
n.java:1416)  
13: com.broadsoft.apm.session.InputAdapter.distributeEvent(InputAdapter.java:129)  
14: com.broadsoft.apm.session.SimpleQAdapter.processInput(SimpleQAdapter.java:225)  
15: com.broadsoft.util.watchdog.WatchedThread.run(WatchedThread.java:279)  
16: java.lang.Thread.run(Thread.java:619)
```

2010.05.13 17:30:10:277 GMT+00:00 | FieldDebug | Timer

Accounting timer stopped - localhost40149839, AUDIT, id=2822790

2010.05.13 17:30:10:277 GMT+00:00 | Info | CallP | Service | State Engine | +14439510409 |  
90103-G6109080 |  
localhost40149832

CFGNA External Timer Cancelled

**Si tratta di un comportamento normale e prevedibile che verrà visualizzato un messaggio di errore simile al seguente:**

2010.05.13 17:30:10:278 GMT+00:00 | Info | Sip | +15856272112 | localhost40149831:0

```
udp 420 Bytes OUT to 192.168.215.5:5060  
SIP/2.0 600 Busy everywhere  
Via:SIP/2.0/UDP 192.168.215.5;branch=z9hG4bKBroadWorks.lq6vn6u-192.168.215.5V5060-0-157003504-  
699484156-1273771810271-  
From:\"ENGINEERING T20\"  
To:  
Call-ID:BW173010271130510705568600@192.168.215.5  
CSeq:157003504 INVITE  
Content-Length:0
```

Poiché la causa del rilascio è BUSY, la situazione richiede l'assegnazione di CFB al gruppo di

disponibilità. CFGNA entrerà in azione solo se uno o più dispositivi ricevono un INVITE. Poiché nessun utente ha effettuato l'accesso al call center, a nessun utente viene inviato un INVITE.