

エージェントが送信呼び出しのコールを間、既 に示されるときシナリオを解決して下さい

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[シナリオを作り直して下さい](#)

[ログ分析](#)

[解決策](#)

概要

この資料に Finesse エージェントが送信呼び出しのコールを間、既に受信するシナリオを解決する方法を記述されています。

ケビン Sheppard およびラミロ Amaya によって貢献される、Cisco TAC エンジニア。

前提条件

要件

Cisco は持っていますこれらのトピックのナレッジを推奨します:

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

使用するコンポーネント

- UCCE 10.5
- CUCM 10.5
- Finesse 11

この資料に記載されている情報は特定の運用環境のデバイスから作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

注: ラボ環境で再生可能なシナリオ常に

背景説明

この運用環境 Finesse でエージェントは送信呼び出しのコールを間、既に受信します。エージェントは電話に割り当てられる 1 つの行だけ ACD 行備えています。エージェントは READY 状態で Finesse アプリケーションの代わりに電話からの送信呼び出しを間、まだ送信します。エージェント行は 2 へのコールおよび 1 への Busy Trigger の最大数で Callmanager (CUCM) で設定されましたり、従って Busy Trigger 設定にエージェント receives が音声メールに 2 番目のコール、コール行くとき基づいていました。

シナリオを作り直して下さい

- エージェント ID: Agent1
 - エージェント拡張 9001
 - エージェントは送信第 9002 を呼出します
 - インバウンド コールは第 11141986 から来ます-> 音声メールにルーティングされます。
- 1 つの拡張だけを用いるエージェントは Finesse を使用して hardphone から送信呼び出しを間、READY 状態で作ります

ログ分析

- このシナリオ 呼び出し ID (CID) で 215550389 はあります
- ### JGW ログ

- Agent1 が 9001 から 9002 にかからダイヤルするが、JGW をここに見てわかるように
DevTGStr = **ヌル**を記録する 12:55:42:254 で
12:55:42:254 PG1A-jgw1 トレース: 稼働中はユニークな ID をです
00000000000F462F13F44C1300000000 始めます。
12:55:42:254 PG1A-jgw1 トレース: DevTgDevStrMyConn を設定した後: GenID: 600364 IDVal:
334777363 開発: 9001/0 Ext: 9001 **DevTgStr: ヌル** アドレス: 9001 状態: 接続された CCState: 始められた prevCCState: 未知 loggedIn: Y.
12:55:42:254 PG1A-jgw1 トレース: deviceTarg MyConn を設定した後: GenID: 600364 IDVal:
334777363 開発: 9001/0 Ext: 9001 **DevTgStr: ヌル** アドレス: 9001 状態: 接続された CCState: 始められた prevCCState: 始められた loggedIn: Y.
12:55:42:254 PG1A-jgw1 トレース: MsgServiceInitiated: CID: 215550389 ConnDevID: 9001/0
ConsCID: -1 ConsConnDevID: /0 LocConnInfo: 1 原因: -1 DevTgDevStr: ヌル アドレス: 9001 状態: 接続された CCState: 始められた prevCCState: 未知 loggedIn: Y.
00000000000F462F13F44C1300000000.

- これは期待する必要があるものが JGW ログでです。DevTgStr が発信者番号値を 9001 保持することがわかります:
12:55:42:25 PG6A-jgw1 トレース: DevTgDevStrMyConn を設定した後: GenID: 600364 IDVal:
334777363 開発: 9001/0 Ext: 9001 **DevTgStr: 9001** アドレス: 9001 状態: 接続された CCState: 始められた prevCCState: 未知 loggedIn: Y.
12:55:42:25 PG6A-jgw1 トレース: deviceTarg MyConn を設定した後: GenID: 600364 IDVal:
334777363 開発: 9001/0 Ext: 9001 **DevTgStr: 9001** アドレス: 9001 状態: 接続された CCState: 始められた prevCCState: 始められた loggedIn: Y.

PIM LOG

- 探して下さいこのユニークなエラーを「デバイス ターゲットデバイス スtringのためのクライアント スタックを」 見つけることができませんでした

12:55:42:254 PG1A-pim1 トレース: ServiceInitiated: CID=215550389 ConnDevID=9001/0
ConsOrigCID=-1 ConsOrigConnDevID=/0 LocalConn=1 Cause=-
1UniqueID=00000000000F462F13F44C1300000000 DevTgDevStr=。
12:55:42:254 PG1A-pim1 トレース: RecvServiceInitiated はデバイス ターゲットデバイス ストリ
ングのためのクライアント スタックを見つけることができませんでした。
12:55:42:426 PG1A-pim1 トレース: 起こされる: CID=215550389 ConnDevID=/0 CallingDev=/0
CalledDev=9002/0 LocalConn=3 Cause=-1UniqueID= 00000000000F462F13F44C1300000000
DigitsDialed=9002 DevTgDevStr=。
12:55:42:426 PG1A-pim1 トレース: RecvOriginated はデバイス ターゲットデバイス ストリ
ングのためのクライアント スタックを見つけることができませんでした。

OPC LOG

14:56:00:553 PG1A-opc トレース: CSTACallClearedEvent -見つけれない周辺装置 5008 の特定
の接続 (CallID=215550389、 Device= DevType=Static) のためのコール。

CTISVR ログ

- これらの CTISVR からエージェントがそれらが 12:55:42:254 で開始する送信呼び出しにある
のにデバイスをです着信コール 11141986 のために予約済み記録します。送信呼び出しは
13 秒先に開始されました。

12:55:55:608 cg1A-ctisvr トレース: **DEVICE_TARGET_PRE_CALL_IND** - Instrument=9001
RouterCallKey=151848 20382 NetworkTargetID=0。
12:55:55:608 cg1A-ctisvr トレース: SvSkTargID=-1(-1) SkGroupSkTarID=13686(10100)。
12:55:55:608 cg1A-ctisvr トレース: AgSkTargID=19279 ANI=11141986 CED=。
12:55:55:608 cg1A-ctisvr トレース: Var1=CCN 軍事 Var2= Var3= Var4= Var5=。
12:55:55:608 cg1A-ctisvr トレース: Var6= Var7= Var8= Var9= Var10=。
12:55:55:608 cg1A-ctisvr トレース: CallTypeID=10225 PreCallInvokeID=284797。
12:55:55:608 cg1A-ctisvr トレース: 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。
12:55:55:608 cg1A-ctisvr トレース: 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。
12:55:55:608 cg1A-ctisvr トレース: AGENT_EVENT: ID=agent1 Periph=5008 Ext=9001 Inst=9001
Sig=Finesse。
12:55:55:608 cg1A-ctisvr トレース: SkgState=RESERVED SkgDuration=0
OverallState=RESERVED OverallDuration=0 Reason=0。

解決策

JGW プロセスが PIM にヌル DevTgStr を送信 するので、PIM は OPC に送信呼び出しのステ
ータスを送信 しません。このような理由で OPC は Agent1 のステータスを受け取らないし、
CTISVR およびルータにアップデートを送信 しません。Agent1 ステータスは READY 状態と
してそれらが送信呼び出しにあり、コールがそれらにルーティングされるまだのに示します。

これは設定 に関する 問題です。

コンフィギュレーションマネージャへの移動-> ルールを目標とするエージェント-> ルーティ
ングクライアント-> コール マネージャはルーティングクライアントではないです。ルーティ
ング

クライアントとしてコール マネージャを追加して下さい。

よくある最良の方法:

- エージェントはインバウンド コールに応答し、Finesse アプリケーション デスクトップから送信呼び出しを作る必要があります。
- 電話から送信呼び出しを作るエージェントは Finesse アプリケーション デスクトップのない READY 状態に最初に彼ら自身を置く必要があります。