

エージェントがアウトバウンドコールの呼び出しを間、既に示されるときシナリオを解決して下さい

目次

[概要](#)

[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 エージェントがアウトバウンドコールの呼び出しを間、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

この文書に記載されている情報は特定の実稼働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、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

注: ラボ 環境で再生可能なシナリオ常に

背景説明

この実稼働環境 Finesse でエージェントはアウトバウンドコールのコールを間、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アウトバウンドコールを間、まだ送信します。エージェント行は 2 への呼び出しおよび 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
- エージェント呼び出し送信第 9002
- 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 からアウトバウンドコールを間、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
000000000000F462F13F44C13000000000 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: ユニークな ID:
000000000000F462F13F44C13000000000.

- これは期待する必要があるものが JGW ログです。 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=0000000000F462F13F44C1300000000 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 String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= 0000000000F462F13F44C1300000000
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 String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 -周辺装置 5008 の特定の接続
(CallID=215550389、 Device= DevType=Static) のために見つけられないコール。

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 で開始するアウトバウンドコール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。 アウトバウンドコールは 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 にアウトバウンドコール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アウトバウンドコールにあり、呼び出しがそれらにルーティングされるまだのに示します。

これは設定の問題です。

コンフィギュレーションマネージャへのナビゲート->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-> Call Manager はルーティングクライアントではありません。ルーティングクライアントとして Call Manager 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回答し、Finesse アプリケーション デスクトップからアウトバウンドコールを作る必要があります。
- 電話からアウトバウンドコール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。