発信コール中にエージェントにコールが提示された場合のシナリオのトラブルシューティング

内容

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

シナリオの再作成

- ログ分析

解決方法

はじめに

このドキュメントでは、すでに発信コール中にFinesseエージェントがコールを受信するシナリオをトラブルシューティングする方法について説明します。

著者：Cisco TACエンジニア、Kevin SheppardおよびRamiro Amaya

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- 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

このドキュメントの情報は、特定の実稼働環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。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。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

注：シナリオはラボ環境で再現できるとは限りません。

背景説明

この実稼働環境では、Finesseエージェントはアウトバウンドコール中にコールを受信します。エージェントの電話機に割り当てられている回線は、ACD回線だけです。エージェントがReady状態の間に、Finesseアプリケーションではなく自分の電話機から発信コールを発信します。エージェントの回線は、Callmanager(CUCM)で最大コール数が2に、ビジートリガーが1に設定されています。そのため、エージェントが2番目のコールを受信すると、ビジートリガーの設定に基づいてコールがボイスメールに送られます。

シナリオの再作成

- エージェントID:Agent1
- エージェント内線9001
- エージェントコールアウトバウンド番号9002
- 着信コールは番号11141986 ->から発信され、ボイスメールにルーティングされます。

内線番号が1つだけのエージェントが、Finesseを使用して準備完了状態でハードフォンから発信コールを発信します。

ログ分析

- このシナリオでは、コールID(CID)は215550389です

JGWログ

- 12:55:42:254に、Agent1が9001から9002にダイヤルしますが、JGWのログにDevTGStr = Nullと記録されていることがわかります

12:55:42:254 PG1A-jgw1トレース：in service initiatedの一意のIDは 00000000000F462F13F44C1300000000です。
12:55:42:254 PG1A-jgw1トレース：設定後DevTgDevStrMyConn:GenID:600364 IDVal:334777363 Dev:900 01/0内線：9001 DevTgStr:null Addr:9001状態：CONNECTED CCState:INITIATED prevCCState:UNKNOWN loggedIn:Y.
12:55:42:254 PG1A-jgw1 Trace: after setting deviceTarg MyConn: GenID: 600364 IDVal: 334777363 Dev: 9001/0 Ext: 9001 DevTgStr: null Addr: 9001 State: CONNECTED CCState: INITIATED prevCCState: INITIATED 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: Unique ID: 00000000000F462F13F44C1300000000

- これは、JGWログで想定される内容です。DevTgStrが発信者番号の値9001を保持していることがわかります。

12:55:42:25 PG6A-jgw1トレース：設定後DevTgDevStrMyConn:GenID:600364 IDVal:334777363 Dev:9001/D 0内線：9001 DevTgStr:9001 Addr:9001状態：CONNECTED CCState: INITIATED prevCCState: UNKNOWN loggedIn: Y.

12:55:42:25 PG6A-jgw1 Trace: After setting deviceTarg MyConn: GenID: 600364 IDVal: 334777363 Dev: 9001/0 Ext: 9001 DevTgStr: 9001 Addr: 9001 State: CONNECTED CCState: INITIATED PREVCCState: INITIATEDLoggedIn: Y.

PIMログ

- 「could't find client stack for device target device string」という固有のエラーを探します。

12:55:42:254 PG1A-pim1 Trace: ServiceInitiated: CID=215550389 ConnDevID=9001/0 ConsOrigCID=-1 ConsOrigConnDevID=/0 LocalConn=1 Cause=-1UniqueID=00000000000F462F13F44C1300000000 DevDevStr=。
12:55:42:254 PG1A-pim1 Trace: RecvServiceInitiated could't find client stack for device target device string」が表示される場合があります。
12:55:42:426 PG1A-pim1 Trace: Originated: CID=215550389 ConnDevID=/0 CallingDev=/0 CalledDev=9002/0 LocalConn=3 Cause=-1UniqueID= 00000000000F462F13F44C1300000000 DigitsDialed=9002 DevTgStr=。
12:55:42:426 PG1A-pim1 Trace: RecvOriginated could't find client stack for device target device string」が表示される場合があります。

OPCログ

14:56:00:553 PG1A-opc Trace: CSTACallClearedEvent - Peripheral 5008で、指定された接続のコールが見つかりません(CallID=215550389、Device= DevType=Static)。

CTISVRログ

- エージェントが12:55:42:254に開始した発信コールを受けている場合でも、これらのCTISVRログから、デバイスは着信コール11141986用に予約されます。発信コールは13秒前に開始されました。

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

解決方法

JGWプロセスはヌルDevTgStrをPIMに送信するため、PIMは発信コールのステータスをOPCに送信しません。このため、OPCはAgent1のステータスを受信せず、CTISVRおよびRouterに更新を送信しません。アウトバウンドコール中であっても、Agent1のステータスはReadyと表示され、コールは引き続きそれらにルーティングされます。

これは設定の問題です。

Configuration Manager -> Agent Targeting Rule -> Routing Client -> The Call Manager is not a Routing Clientの順に移動します。ルーティングクライアントとしてCall Managerを追加します。

一般的なベストプラクティス：

- エージェントは着信コールに応答し、Finesseアプリケーションデスクトップから発信コールを行う必要があります。
- 電話機から発信コールを行うエージェントは、まずFinesseアプリケーションデスクトップで受信不可状態になります。

翻訳について
シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。