

# UCCX コールは CUCM および UCCX で見られるように特色になります

## 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](#)

[流れ図](#)

[CUCM 観点](#)

[ステージ 1. ユーザインプット](#)

[ステージ 2. インポート コール ステージ](#)

[ステージ 3. コール リダイレクト ステージ](#)

[UCCX 観点](#)

[スクリプト 1。](#)

[スクリプト 2。](#)

[ラボで使用される呼詳細](#)

[CUCM ログ 分析](#)

[ステージ 1. ユーザインプット](#)

[ステージ 2. インポート コール](#)

[ステージ 3. コール リダイレクト](#)

[UCCX ログ 分析](#)

[入カステージ](#)

[インポート コール ステージ](#)

## 概要

コールバック UCCX ( Cisco Unified Contact Center Express ) 機能がどのように動作するかこの資料に記述されています。 この資料は UCCX および CUCM ( Cisco Unified Communications Manager ) トレースの使用のよいはたらくコールの分析に焦点を合わせ、ログ 分析の助けによるコールフローのキー時点に斑点を付けます。

## 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。

- CUCM 設定
- UCCX 設定
- 基本 CUCM SDI/SDL トレースを読むこと
- 基本 UCCX ログを読むこと

## 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づくものです。

- CUCM verion: 10.5.2.12900-14
- UCCX バージョン: 10.6.1.11001-31

このドキュメントの情報は、特定のラボ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。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。

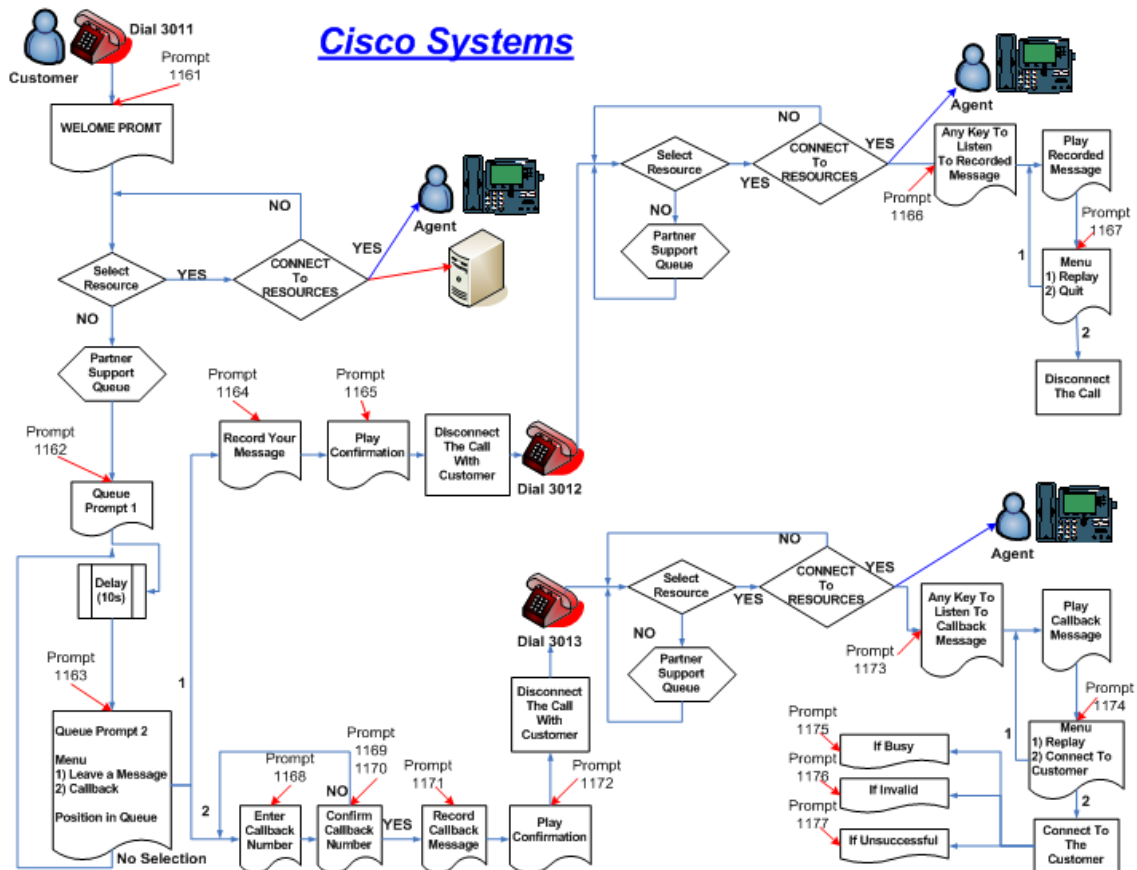
注: 基礎スクリプトは <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-implementation-design-guides-list.html> に UCCX スクリプト リポジトリに `avaliabe` 見つけます ZIP ファイルをです。その ZIP ファイルでは基礎スクリプトとして使用できるスクリプトが含まれている `BaseLineAdvQueuing` と呼ばれるフォルダがあります。またスクリプトがどのようににはたらくか記述する Word 文書があります。

## 背景説明

その当時すべての対応可能なエージェント使用中の、コールを受け取ることができなければときカスタマー コールが UCCX キューにおよびプリセットする タイムアウトで、プロンプトはされます。これは彼/彼女がコールを希望するかどうか顧客に尋ねることです。顧客はコールを選択するか、またはメッセージを残すことができます。

- それからメッセージがおよび記録される顧客がメッセージを残すことを希望すればコールは切断されています。システム `inturn` 回転はエージェントが自由にあり、次に彼に `recored` メッセージを再生するまで別の CTI ( Cisco コンピュータ テレフォニー インテグレーション ) トリガーか非実体トリガーを呼出しましたりおよびコールをそこに保存します。
- 顧客が『Call』を選択する場合、彼/彼女はコールバックナンバーを入力するためにプロンプト表示されます。数の確認が、コール切断されていた後。システム `inturn` 回転は顧客の数に呼出すためにエージェントが自由であるまで別の CTI トリガーか非実体トリガーを呼出し、そのコールを、奪取します エージェントを接続するようにエージェントからの `inout` を保存します。

## 流れ図



## CUCM 観点

コールバック機能は 3 つのステージ分割することができます

ステージ 1. ユーザインプット

ステージ 2. インポート コール

ステージ 3. コール リダイレクト

### ステージ 1. ユーザインプット

このステージで UCCX キューのカスタマー コールおよびすべてのエージェントは使用中です。顧客はコールのためのオプションがあります。顧客がそれを選択すれば、彼/彼女はコールバック番号を入力し、メッセージを記録するためにプロンプト表示されます。確認のメッセージは再生されますそのあとでコールは切断されています。

### ステージ 2. インポート コール ステージ

このステージで UCCX はエージェントがコールを受け取って自由であるまでコールバック番号を保ち、標準 ICD ( Interactive Call Distribution ) ルーティングがある開始し、非実体コールをここに保存します CTI トリガーに新しいコールを。

このコールはインポート コール ステップが CTI ポート ( コール制御 グループ ID は異なっていま

す) および UCCX でおよびスクリプト自体で設定される新しいメディア チャンネルグループの全く異なるセットを使用するので非実体コールです。

## ステージ 3.コール リダイレクト ステージ

このステージでは、エージェントはコールに応答しました、エージェントは彼または彼女がキーは数からの発信者最初に残っている発信者 システムコールがあつてほしく、押すと発信者が多くに残したメッセージを受信します。UCCX システムは今コール リダイレクトを始めます。これが入るコールバック番号で発信者にシステムとエージェントの間でコールを転送するのに使用されています。

## UCCX 観点

コールバック機能はこれらのスクリプトに達する 2 つの異なるアプリケーションおよび 2 つのトリガーがある 2 つのスクリプト分割されます。

### スクリプト 1。

エージェントが使用中ならコールバックのためにプロンプト表示される場所、このスクリプト (メインライン数) へのカスタマー コール。

このスクリプトは簡単な ICD スクリプトが付いているもう一つのトリガーであるコールバック番号と呼ばれる別の数へのインポート コール ステップで設定されます。

### スクリプト 2。

コールバックに選択されるべきエージェントのプールが含まれている CSQ に選定されたリソースを持っているコールバックトリガーのための簡単な ICD スクリプト。カスタマー コールは彼がコールバック番号を入力した、非実体コールがこのスクリプトにリダイレクトされ、待つことで保存される後廃棄されます。

コールバックが始まることができるようにエージェントが利用できるときこのコールはコール リダイレクト スクリプトを与えられる顧客のコールバック番号に繋がれます。

サブシステム > CM テレフォニー > コール制御制御グループの下でこれらのスクリプトに使用する 2 つの異なるコール制御制御グループがある必要があります。

Subsystems > Cisco メディアの下で定義される 2 つの異なるメディア チャンネルがある必要があります。

例 :

スクリプト 1: このスクリプトへのインバウンドコールはコール制御 グループ ID 1 およびメディア チャンネルグループ 1.を通過して来ます。

このスクリプトのインポート コール ステップはコール制御 グループ ID 2 およびメディア チャンネルグループ 2.を使用します。

スクリプト 2: このスクリプトはスクリプト 1.からの別のメディア チャンネルを使用してトリガーがたとえばなければなりません; メディア チャンネルID 2 およびコール制御 グループ ID 2。

# ラボで使用される呼詳細

最初の顧客 発信者番号: 2161

UCCX メインライン キュー数: 9999

UCCX コールは引き起こします: 3999

残っているコールバック番号: 08062131

エージェント数: 62151 ( SIP Phone )

## CUCM ログ 分析

### ステージ 1. ユーザインプット

着信 顧客 IP Phone から誘って下さい:

```
###$ Invite for UCCX trigger $###
```

```
02302874.002 |10:14:27.152 |AppInfo |SIPtcp - wait_SdlReadRsp: Incoming SIP TCP message from
10.106.87.161 on port 52035 index 19 with 1475 bytes:
[83471,NET]
INVITE sip:9@10.106.87.135;user=phone SIP/2.0
Via: SIP/2.0/TCP 10.106.87.161:52035;branch=z9hG4bK0593f26a
From: "2161" <sip:2161@10.106.87.135>;tag=e8ba7006276f00792818f1b2-6550ea32
To: <sip:9@10.106.87.135>
Call-ID: e8ba7006-276f0004-3895b0cc-3fda7fb1@10.106.87.161
Max-Forwards: 70
Date: Fri, 08 Apr 2016 04:44:25 GMT
CSeq: 101 INVITE
User-Agent: Cisco-CP8961/9.4.2
Contact: <sip:849fe75d-ae74-8e22-d48e-c11fecb2@10.106.87.161:52035;transport=tcp>
Expires: 180
Accept: application/sdp
Allow: ACK,BYE,CANCEL,INVITE,NOTIFY,OPTIONS,REFER,REGISTER,UPDATE,SUBSCRIBE,INFO
Remote-Party-ID: "2161" <sip:2161@10.106.87.135>;party=calling;id-
type=subscriber;privacy=off;screen=yes
Supported: replaces,join,sdp-anat,norefersub,resource-priority,extended-refer,X-cisco-
callinfo,X-cisco-serviceuri,X-cisco-escapecodes,X-cisco-service-control,X-cisco-srtp-fallback,X-
cisco-monrec,X-cisco-config,X-cisco-sis-7.0.0,X-cisco-xsi-8.0.1
Allow-Events: kpml,dialog
Recv-Info: conference
Recv-Info: x-cisco-conference
Content-Length: 354
Content-Type: application/sdp
Content-Disposition: session;handling=optional

v=0
o=Cisco-SIPUA 23877 0 IN IP4 10.106.87.161
s=SIP Call
t=0 0
m=audio 17818 RTP/AVP 102 0 8 116 18 101
c=IN IP4 10.106.87.161
a=rtpmap:102 L16/16000
a=rtpmap:0 PCMU/8000
a=rtpmap:8 PCMA/8000
```

```
a=rtpmap:116 iLBC/8000
a=fmtp:116 mode=20
a=rtpmap:18 G729/8000
a=fmtp:18 annexb=no
a=rtpmap:101 telephone-event/8000
a=fmtp:101 0-15
a=sendrecv
```

**デジタル分析が UCCX 第 9999 のために起こることがわかります:**

```
###$ Digit Analysis happens for UCCX number 9999 $###
```

```
02302962.007 |10:14:27.832 |AppInfo |Digit analysis: match(pi="2", fqcn="2161",
cn="2161",plv="5", pss="", TodFilteredPss="", dd="9999",dac="0")
02302962.008 |10:14:27.832 |AppInfo |Digit analysis: analysis results
02302962.009 |10:14:27.832 |AppInfo ||PretransformCallingPartyNumber=2161
|CallingPartyNumber=2161
|DialingPartition=
|DialingPattern=9999
|FullyQualifiedCalledPartyNumber=9999
|DialingPatternRegularExpression=(9999)
|DialingWhere=
|PatternType=Enterprise
```

**調べコールを扱う 9999 の数が、Linecontroller を得るおよびこれに応じてルーティングされる次のプロセスはところにあります:**

```
02302964.000 |10:14:27.832 |SdlSig |DmPidRes
|wait |Da(1,100,211,1)
|DeviceManager(1,100,205,1) |1,100,14,94509.144^10.106.87.161^* |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Cepn=4eebaf05-990d-7980-a79f-e4488fb75cec Id=3836477808 ccmType=4
DeviceName=9999: Pid=1,100,174,555,ad243d17-98b4-4118-8feb-5ff2e1b781ac
```

```
###$ PID=LineControl(1,100,174,555) is the response
```

```
02302964.001 |10:14:27.832 |AppInfo |Digit analysis: wait_DmPidRes- Partition=[] Pattern=[9999]
Where=[],cmDeviceType=[UserDevice], OutsideDialtone =[0], DeviceOverride=[0],
PID=LineControl(1,100,174,555),CI=[31614358],Sender=Cdcc(1,100,219,249)
```

**これは Linecontroller に私達を導きます:**

```
02302975.001 |10:14:27.833 |AppInfo |LineControl(555) - 0 calls, 0 CiReq, busyTrigger=10000,
maxCall=10000
02302975.002 |10:14:27.833 |Created |
| |LineCdpc(1,100,175,269)
|LineControl(1,100,174,555) |
|NumOfCurrentInstances: 2
02302975.003 |10:14:27.833 |AppInfo |LineControl(555) - Get call instance=1 for CI=31614359
02302975.004 |10:14:27.833 |AppInfo |LineControl(555): restart0_CcSetupReq update State of cdpc
(269) to receive7
```

**Linecontroller はデバイス ( CTI ポート ) に今私達を導きます:**

```
02302979.000 |10:14:27.834 |SdlSig |CcSetupReq
|null0 |LineCdpc(1,100,175,269)
|LineControl(1,100,174,555) |1,100,14,94509.144^10.106.87.161^* |[R:N-
H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] CI=31614359 CI.branch=0 sBPL.plid=65 sBPL.l=1 sBPL.pl=5 sBPL.msdc=0
FDataType=0opId=0ssType=0 SsKey=0invokeId=0resultExp=Fbpda=F pi.piid=30 pi.l=0 pi2.piid=30
pi2.l=0 pi3.piid=30 pi3.l=0 FQCGPN=ti=1nd=2161pi=0si1 preXCgpn=tn=0npi=0ti=1nd=2161pi=0si1
cgPart= cgPat=2161 cgpn=tn=0npi=0ti=1nd=2161pi=1si1 cgpnVM= unXCgpn=tn=0npi=0ti=1nd=2161pi=1si1
cName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 1
DD=tn=0npi=1ti=1nd=9999User=9999Host=10.106.87.135Port=5060PassWord=Madder=Transport=4mDisplayNa
me=RawUrl=sip:9@10.106.87.135;user=phoneOrigPort=0pi=0si1
origDD=tn=0npi=1ti=1nd=9999User=9999Host=10.106.87.135Port=5060PassWord=Madder=Transport=4mDispl
ayName=RawUrl=sip:9@10.106.87.135;user=phoneOrigPort=0pi=0si1
```

```
preXCdpn=tn=0npi=0ti=1nd=9999pi=0si0 preXTagsList=SUBSCRIBER preXPosMatchList=9999 cdPart=
cdPat=9999 cdpn=tn=0npi=0ti=1nd=9999pi=1si1 cdpnVMbox= localPatternUsage=2
connectedPatternUsage=2 itrPart= itrPat= LRPart= LRPat=9999 LR=tn=0npi=0ti=1nd=9999pi=0si1 LRV=
LRName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 FQOCpdn=ti=1nd=9999pi=0si1
ffQLRNum=ti=1nd=9999pi=0si1 oPart= oPat=9999 oCdpn=tn=0npi=0ti=1nd=9999pi=0si1 oCdpnVM= oRFR=0
oName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 ts=SUBSCRIBER posMatches=9999 withTags= withValues=
rdn.l=0IpAddrMode=0 ipAddrType=0 ipv4=10.106.87.161:52035 region=Default capCount=5 ctiActive=F
ctiFarEndDev=1 ctiCCMId=1 cgPtyDev=SEPE8BA7006276F callInst=1 confCallInst=0 OLF=1Supp
DTMF=3DTMF Cfg=1DTMF Payload=101isOffNetDev=F bc.l=3 bc.itr=1 bc.itc=0 bc.trm=0 bc.tm=16
maxForwards=69 cgpnMaskedByRedirect=F callingDP=1b1b9eb6-7803-11d3-bdf0-00108302ead1
featCallType=0 callingUserId= UnicodeName: muteEnabled=0 associatedCallCI=0 featurePriority=1
nonTargetPolicy=0 unconsumedDigits= suppressMOH=F numPlanPkid =4eebaf05-990d-7980-a79f-
e4488fb75cec networkDomain= bitMask=0 SetupReason=0 routeClass=1 sideACmDeviceType=4 protected=1
ControlProcessType=0 tokens=0 isPresent=F transitCount=0 geolocInfo={geolocPkid=, filterPkid=,
geolocVal=, devType=4} locPkid=29c5c1c4-8871-4d1e-8394-0b9181e8c54d locName=Hub_None deductBW=F
fateShareId=StandAloneCluster:31614358 videoTrafficClass=Desktop oFromAnalogDvc=F
bridgeParticipantID= callingUsr= remoteClusterID= isEMCCDevice=F lHPMemCEPN= cHPMemCEPN=
uri=ti=1User=Host=Port=0Password=Madder=Transport=4mDisplayName=RawUrl=<sip:849fe75d-ae74-8e22-
d48e-c11feccbecf2@10.106.87.161:52035;transport=tcp>OrigPort=0pi=0si1 isParamSet=T M=Unknown
;rc=0 Hdrs= CanSupportSIPtandN=true TransID=0 AllowBitMask=0x7bf UserAgentOrServer=Cisco-
CP8961/9.4.2 OrigDDName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 mCallerId=
mCallerName=LatentCaps=null icidVal= icidGenAddr= oioid= toioid= ptParams= receivedPAID= routeHdr=
routeCepn= requestURI= PCVFlag=F originallyHadISUP=F isIMSFinalRoute=F IMSMode=0
SideABibEnabled= 3 isCgpnNonPreemptable=F isCdpnNonPreemptable=F origDP=1b1b9eb6-7803-11d3-bdf0-
00108302ead1 lastRedirectingDP=1b1b9eb6-7803-11d3-bdf0-00108302ead1 originalLRG=
lastRedirectingLRG= nwLoc=0 rstr= FarEndDeviceName=SEPE8BA7006276F hdrMOH=0 CAL={v=ffffff,
m=ffffff, tDev=F, res=F, devType=0}
02302979.001 |10:14:27.834 |AppInfo |LineCdpc(269): -dispatchToAllDevices-, sigName=CcSetupReq,
device=TRG2
```

コールは CTI ポートに今示され、ポートはコールに応答します:

```
02303167.000 |10:14:27.874 |SdlSig-I |CtiLineCallAnswerReq
|restart0 |StationD(1,100,63,520)
|CTIDeviceLineMgr(1,200,25,1) |1,200,13,273912.572^10.106.87.133^TEST_543210 |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] mAsyncResponse=6043 CH=1|31614360 LH=1|1063 MediaDeviceName =
MediaDevicePid = (0,0,0,0) resource ID=0
02303167.001 |10:14:27.874 |AppInfo |StationD(520): StationCtiD-CtiLineCallAnswerReq LH=1|1063
02303167.002 |10:14:27.874 |AppInfo |StationD(520): StationCtiD-CtiLineCallAnswerReq LH=1|1063
02303168.000 |10:14:27.874 |SdlSig |StationOffHook
|restart0 |StationD(1,100,63,520)
|StationD(1,100,63,520) |1,200,13,273912.572^10.106.87.133^TEST_543210 |[R:N-
H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] Line=1 CI=31614360 GCI.node=0 GCI.ci=0 mDialedDigits= mPrimaryCi=0
cgpn= cgpnVMBx= trigger=0 mSpooofCgp=F fp=1 fid=9999 FDataType=0opId=0ssType=0
SsKey=0invokeId=0resultExp=Fbpd=F
```

### CTI Port Answered the call or Call is now in Queue ###

```
02303168.001 |10:14:27.874 |AppInfo |StationD: (0000520) restart0_StationOffHook - INFO:
CI=31614360 on line=1, SPKMode=0, alwaysPrimeLine=0, alwaysUsePrimeLineForVM=0, fid=9999,
offHookTrigger=0.
02303168.002 |10:14:27.874 |AppInfo |StationD: (0000520) restart0_StationOffHook - INFO:
CI=31614360 on line=1, SPKMode=0. Answer.
02303168.003 |10:14:27.874 |AppInfo |StationD: (0000520) preProcessing - INFO: Please Send
the signal now.
02303168.004 |10:14:27.874 |AppInfo |StationD: (0000520) INFO- sendSignalNow,
sigName=StationOffHook, cdpc=240
```

発信者はキューにこの時点であり、announcemet はされます。プリセットする時間以降に、顧客はコールを特色にし、DTMF デイジット 0,8,0,6,2,1,3,1,# としてコール バック ナンバーを入力し始めます選択します。

### Digit 0 ###

02303407.000 |10:14:46.625 |SdlSig-O |CtiDTMFNotify |NA  
RemoteSignal |UnknownProcessName(1,200,25,1) |StationCdpc(1,100,64,240)  
|1,100,14,94509.150^10.106.87.161^\* |[R:N-H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] LH=1|1063  
CH=1|31614360 GCH=1|29124  
02303408.000 |10:14:46.625 |SdlSig |StationOutputKeypadButton  
|restart0 |StationD(1,100,63,520)  
|StationCdpc(1,100,64,240) |1,100,14,94509.150^10.106.87.161^\* |[R:N-  
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Digit=0 CI=31614360Line=1 ###\$ Digit 8 \$###  
02303430.000 |10:14:47.243 |SdlSig-O |CtiDTMFNotify |NA  
RemoteSignal |UnknownProcessName(1,200,25,1) |StationCdpc(1,100,64,240)  
|1,100,14,94509.151^10.106.87.161^\* |[R:N-H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] LH=1|1063  
CH=1|31614360 GCH=1|29124  
02303431.000 |10:14:47.243 |SdlSig |StationOutputKeypadButton  
|restart0 |StationD(1,100,63,520)  
|StationCdpc(1,100,64,240) |1,100,14,94509.151^10.106.87.161^\* |[R:N-  
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Digit=8 CI=31614360Line=1 ###\$ Digit 0 \$###  
02303446.000 |10:14:47.791 |SdlSig-O |CtiDTMFNotify |NA  
RemoteSignal |UnknownProcessName(1,200,25,1) |StationCdpc(1,100,64,240)  
|1,100,14,94509.152^10.106.87.161^\* |[R:N-H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] LH=1|1063  
CH=1|31614360 GCH=1|29124  
02303447.000 |10:14:47.791 |SdlSig |StationOutputKeypadButton  
|restart0 |StationD(1,100,63,520)  
|StationCdpc(1,100,64,240) |1,100,14,94509.152^10.106.87.161^\* |[R:N-  
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Digit=0 CI=31614360Line= ###\$ Digit 6 \$###  
02303465.000 |10:14:48.962 |SdlSig-O |CtiDTMFNotify |NA  
RemoteSignal |UnknownProcessName(1,200,25,1) |StationCdpc(1,100,64,240)  
|1,100,14,94509.153^10.106.87.161^\* |[R:N-H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] LH=1|1063  
CH=1|31614360 GCH=1|29124  
02303466.000 |10:14:48.962 |SdlSig |StationOutputKeypadButton  
|restart0 |StationD(1,100,63,520)  
|StationCdpc(1,100,64,240) |1,100,14,94509.153^10.106.87.161^\* |[R:N-  
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Digit=6 CI=31614360Line=1 ###\$ Digit 2 \$###  
02303481.000 |10:14:49.520 |SdlSig-O |CtiDTMFNotify |NA  
RemoteSignal |UnknownProcessName(1,200,25,1) |StationCdpc(1,100,64,240)  
|1,100,14,94509.154^10.106.87.161^\* |[R:N-H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] LH=1|1063  
CH=1|31614360 GCH=1|29124  
02303482.000 |10:14:49.520 |SdlSig |StationOutputKeypadButton  
|restart0 |StationD(1,100,63,520)  
|StationCdpc(1,100,64,240) |1,100,14,94509.154^10.106.87.161^\* |[R:N-  
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Digit=2 CI=31614360Line=1 ###\$ Digit 1 \$###  
02303499.000 |10:14:50.014 |SdlSig-O |CtiDTMFNotify |NA  
RemoteSignal |UnknownProcessName(1,200,25,1) |StationCdpc(1,100,64,240)  
|1,100,14,94509.155^10.106.87.161^\* |[R:N-H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] LH=1|1063  
CH=1|31614360 GCH=1|29124  
02303500.000 |10:14:50.014 |SdlSig |StationOutputKeypadButton  
|restart0 |StationD(1,100,63,520)  
|StationCdpc(1,100,64,240) |1,100,14,94509.155^10.106.87.161^\* |[R:N-  
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Digit=1 CI=31614360Line=1 ###\$ Digit 3 \$###  
02303516.000 |10:14:50.431 |SdlSig-O |CtiDTMFNotify |NA  
RemoteSignal |UnknownProcessName(1,200,25,1) |StationCdpc(1,100,64,240)  
|1,100,14,94509.156^10.106.87.161^\* |[R:N-H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] LH=1|1063  
CH=1|31614360 GCH=1|29124  
02303517.000 |10:14:50.431 |SdlSig |StationOutputKeypadButton  
|restart0 |StationD(1,100,63,520)  
|StationCdpc(1,100,64,240) |1,100,14,94509.156^10.106.87.161^\* |[R:N-  
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Digit=3 CI=31614360Line=1 ###\$ Digit 1 \$###



```
02303532.000 |10:14:50.858 |SdlSig-O |CtiDTMFNotify |NA
RemoteSignal |UnknownProcessName(1,200,25,1) |StationCdpc(1,100,64,240)
|1,100,14,94509.157^10.106.87.161^* |[R:N-H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] LH=1|1063
CH=1|31614360 GCH=1|29124
02303533.000 |10:14:50.858 |SdlSig |StationOutputKeypadButton
|restart0 |StationD(1,100,63,520)
|StationCdpc(1,100,64,240) |1,100,14,94509.157^10.106.87.161^* |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Digit=1 CI=31614360Line=1 #### Digit # pressed to confirm the call back
####
```

```
02303549.000 |10:14:51.558 |SdlSig-O |CtiDTMFNotify |NA
RemoteSignal |UnknownProcessName(1,200,25,1) |StationCdpc(1,100,64,240)
|1,100,14,94509.158^10.106.87.161^* |[R:N-H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] LH=1|1063
CH=1|31614360 GCH=1|29124
```

```
02303550.000 |10:14:51.558 |SdlSig |StationOutputKeypadButton
|restart0 |StationD(1,100,63,520)
|StationCdpc(1,100,64,240) |1,100,14,94509.158^10.106.87.161^* |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Digit=# CI=31614360Line=1 #### CTI/UCCX disconnect the call ####
```

```
02303553.000 |10:14:51.561 |SdlSig-I |CtiLineCallDisconnectReq
|restart0 |StationD(1,100,63,520)
|CTIDeviceLineMgr(1,200,25,1) |1,200,13,273912.574^10.106.87.133^TEST_543210 |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] mAsyncResponse=6045 CH=1|31614360 LH=1|1063
02303553.001 |10:14:51.561 |AppInfo |StationD(520): StationCtiD-CtiLineCallDisconnectReq
LH=1|1063
02303553.002 |10:14:51.561 |AppInfo |StationD(520): StationCtiD-CtiLineCallDisconnectReq
LH=1|1063
```

このメッセージによって、PSTN（公衆交換電話網）を使うとコールは切断されて、1つを上演しますまたはユーザインプットステージは完了します。

## ステージ 2.インポート コール

コールバック CTI トリガー 3999 にことがシステム initiates コールわかります。

```
#### CTI redirect to Call back trigger (Stage 2 )
```

```
02303675.000 |10:14:51.772 |SdlSig-I |CtiLineCallInitiateReq
|restart0 |StationD(1,100,63,520)
|CTIDeviceLineMgr(1,200,25,1) |1,200,13,273912.576^10.106.87.133^TEST_543210 |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] AsyncResponse=6046 LH=1|1063 GCH=1|29125 CalledPartyInfo=3999
MediaDeviceName = MediaDevicePid = (0,0,0,0) resource ID=0 FetaurePriority=1 #### Digit
Analysis for CTI call back number ####
```

```
02303722.006 |10:14:51.778 |AppInfo |Digit analysis: match(pi="2", fqcn="543210",
cn="543210",plv="5", pss="", TodFilteredPss="", dd="3999",dac="0")
02303722.007 |10:14:51.778 |AppInfo |Digit analysis: analysis results
02303722.008 |10:14:51.778 |AppInfo ||PretransformCallingPartyNumber=543210
|CallingPartyNumber=543210
|DialingPartition=
|DialingPattern=3999
|FullyQualifiedCalledPartyNumber=3999
|DialingPatternRegularExpression=(3999) #### Call is offered to CTI Ports (This is the Queue for
Busy application)
```

```
02303783.006 |10:14:51.803 |AppInfo |Digit analysis: match(pi="1", fqcn="543210",
cn="543210",plv="5", pss="", TodFilteredPss="", dd="4003",dac="0")
02303783.007 |10:14:51.803 |AppInfo |Digit analysis: analysis results
02303783.008 |10:14:51.803 |AppInfo ||PretransformCallingPartyNumber=543210
|CallingPartyNumber=543210
|DialingPartition=
```

|DialingPattern=4003  
|FullyQualifiedCalledPartyNumber=4003 ###\$ CTI port accepts the call or Answers the call

02303916.000 |10:14:51.855 |SdlSig |StationOffHook  
|call\_received7 |StationCdpc(1,100,64,243)  
|StationD(1,100,63,509) |1,200,13,273912.579^10.106.87.133^ICD\_4003 |[R:N-  
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Line=1 CI=31614363 GCI.node=0 GCI.ci=0 mDialedDigits= mPrimaryCi=0  
cgpn= cgpnVMBx= trigger=0 mSpoofCgp=F fp=1 fid=0 FDataType=0opId=0ssType=0  
SsKey=0invokeId=0resultExp=FbpdA=F  
02303916.001 |10:14:51.855 |AppInfo |StationCdpc(243): StationCtiCdpc-StationOffHook  
CH=1|31614363  
02303916.002 |10:14:51.855 |AppInfo |StationCdpc(243): StationCtiCdpc-StationOffHook  
CH=1|31614363

**CTIは今エージェントがコールを受け入れて自由ならエージェントへの転送をします:**

###\$ CTI Initiating Transfer to Agent is now available to take the call

02304085.000 |10:14:53.429 |SdlSig-I |CtiLineCallTransferSetupReq  
|restart0 |StationD(1,100,63,509)  
|CTIDeviceLineMgr(1,200,25,1) |1,200,13,273912.583^10.106.87.133^ICD\_4003 |[R:N-  
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] AsyncResponse=6054 LH=1|1041 CH=1|31614363 DN=62151  
ConsultWithoutMedia=T  
02304085.001 |10:14:53.429 |AppInfo |StationD(509): StationCtiD-CtiLineCallTransferSetupReq  
CH=1|31614363 cdpn=62151  
02304085.002 |10:14:53.429 |AppInfo |StationD(509): StationCtiD-CtiLineCallTransferSetupReq  
CH=1|31614363 cdpn=62151 ###\$ DD for Agent

02304237.006 |10:14:53.440 |AppInfo |Digit analysis: match(pi="2", fqcn="4003",  
cn="4003",plv="5", pss="", TodFilteredPss="", dd="62151",dac="0")  
02304237.007 |10:14:53.440 |AppInfo |Digit analysis: analysis results  
02304237.008 |10:14:53.440 |AppInfo ||PretransformCallingPartyNumber=4003  
|CallingPartyNumber=4003  
|DialingPartition=  
|DialingPattern=62151  
|FullyQualifiedCalledPartyNumber=62151  
|DialingPatternRegularExpression=(62151) ###\$ Invite for the Agent

INVITE sip:b16b6893-445d-6407-2a23-83e6ff6fb4f7@10.106.87.164:52242;transport=tcp SIP/2.0  
Via: SIP/2.0/TCP 10.106.87.135:5060;branch=z9hG4bK3fc859136cc1  
From: "Busy Application" <sip:4003@10.106.87.135>;tag=32711~54aff7a7-042a-4733-9a99-  
8a2f7027a30d-31614366  
To: <sip:62151@10.106.87.135>  
Date: Fri, 08 Apr 2016 04:44:53 GMT  
Call-ID: a13f5600-70713745-3da4-87576a0a@10.106.87.135  
Supported: timer,resource-priority,replaces  
Min-SE: 1800  
User-Agent: Cisco-CUCM10.5  
Allow: INVITE, OPTIONS, INFO, BYE, CANCEL, ACK, PRACK, UPDATE, REFER, SUBSCRIBE, NOTIFY  
CSeq: 101 INVITE  
Expires: 180  
Allow-Events: presence  
Call-Info: <urn:x-cisco-remotecallinfo>; security= Unknown; orientation= from; gci= 1-29126;  
isVoip; call-instance= 1  
Send-Info: conference, x-cisco-conference  
Alert-Info: <file://Bellcore-dr1/>  
Remote-Party-ID: "Busy Application" <sip:4003@10.106.87.135;x-cisco-callback-  
number=4003>;party=calling;screen=yes;privacy=off  
Contact: <sip:4003@10.106.87.135:5060;transport=tcp>  
Max-Forwards: 70  
Content-Length: 0

**この後でエージェントは使用中スクリプトに使用中によって接続され、ステージ 3 コール リダイレクトは開始します。**

## ステージ 3.コール リダイレクト

エージェントはあるオプションを受信します。オプション 1 はコールを受け入れ、呼び出しは顧客を支持します。

エージェントはソフトキーパッドのディジット 1 を押します:

```
###$ Digit 1 pressed by the agent
```

```
NOTIFY sip:10.106.87.135:5060 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/TCP 10.106.87.164:52242;branch=z9hG4bK187640df
To: "Busy Application" <sip:4003@10.106.87.135>;tag=32711~54aff7a7-042a-4733-9a99-8a2f7027a30d-31614366
From: <sip:62151@10.106.87.135>;tag=e8ba70fb6e0a20544386b963-4947235a
Call-ID: a13f5600-70713745-3da4-87576a0a@10.106.87.135
Date: Fri, 08 Apr 2016 04:45:01 GMT
CSeq: 102 NOTIFY
Event: kpml
Subscription-State: active; expires=7200
Max-Forwards: 70
Contact: <sip:b16b6893-445d-6407-2a23-83e6ff6fb4f7@10.106.87.164:52242;transport=tcp>
Allow: ACK, BYE, CANCEL, INVITE, NOTIFY, OPTIONS, REFER, REGISTER, UPDATE, SUBSCRIBE
Content-Length: 201
Content-Type: application/kpml-response+xml
Content-Disposition: session;handling=required
```

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
```

```
<kpml-response xmlns="urn:ietf:params:xml:ns:kpml-response" version="1.0" code="200" text="OK"
suppressed="false" forced_flush="false" digits="1" tag="dtmf"/>
```

この時点でシステムは今「コール リダイレクト」を始めます。 入るコールバック番号で発信者にシステムとエージェントの間でコールを転送することを使用します。

```
###$ CfRedirectingDestinationRegister
```

```
02305081.000 |10:15:07.835 |Sdlsig |CfRedirectingDestinationRegister
|tcc_idle0 |Cdcc(1,100,219,256)
|Cdcc(1,100,219,251) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^* | [R:N-
H:0,N:5,L:0,V:0,Z:0,D:0] orphanedCI= 31614361 collectCodeIfNeeded= 0
02305082.000 |10:15:07.835 |Sdlsig |CcOrphanPauseReq
|call_active10 |LineCdpc(1,100,175,271)
|LineControl(1,100,174,554) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^* | [R:N-
H:0,N:5,L:0,V:0,Z:0,D:0] CI= 31614361
02305082.001 |10:15:07.835 |AppInfo |LineCdpc(271): -dispatchToOnlySCCPSIPDevices-,
sigName=CcOrphanPauseReq, device=TEST_543210
02305083.000 |10:15:07.835 |Sdlsig |CcNotifyReq
|newpaused |LineCdpc(1,100,175,271)
|LineControl(1,100,174,554) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^* | [R:N-
H:0,N:5,L:0,V:0,Z:0,D:0] CI=31614361 CI.branch=0 lPart= lPatt= lModNum=pi=0sil lName=locale: 1
Name: UnicodeName: pi: 0 cName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 cn:pi=0sil cVMbox=
localPatternUsage=2 connectedPatternUsage=2 lCnPart= lCnPatt= rn:pi=0sil llRPart= llRPatt=
lOCdpnPart= lOCdpnPatt= oCdpn:pi=0sil oRFR =0 lBridgePartID= lCnBridgePartID= lHPMemCEPN=
cHPMemCEPN= onBehalf=CCTiLine whichSide=0 holdFlag=0 notifyMsg=locale: 1 Name: UnicodeName:
promptMsg=locale: 1 Name: UnicodeName: apply Instr=0 s.sv=0 promptMsg.userLocale=1
cgDevName=TEST_543210 ctiActive=F ctiFarEndDev=0 ctiCCMid=0 CTI event not set.
secureStatus=(T,0) callState=5 media=1 bitMask=4000000 Supp DTMF=3DTMF Cfg=1DTMF Payload=101
notifiedDName= connType=0 connStatus=0newPL=5newPLDmn=0 networkDomain= suppressMOH=F
triggerByJoin=F NotifInd= ni.niid=39 ni.l=0 ni.nnd=0deviceCepn= partitionSearchSpace=
geolocInfo={geolocPkid=, filterPkid=, geolocVal=, devType=4} locPkid= locName= deductBW=F
fateShareId= videoTrafficClass=Desktop dtmMcNodeId=0 dtmCurrentCi=0 isOffNetDevice=F ignCntH=F
cmDeviceType=4 ssCause=0TransparentData=null CanSupportSIPtandN=false TransId=0 AllowBitMask=0x0
UserAgentOrServer= OrigDDName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 mCallerId= mCallerName=
```

FDataType=0opId=0ssType=0 SsKey=0invokeId=0resultExp=Fbpda=F isParamSet=F mobilityEventType=0x0  
BibEnabled = 3 MMCap=0x1 CAL={v=-1, m=-1, tDev=F, res=F, devType=0} CAL={v=-10, m=-1, tDev=F,  
res=F, devType=0} CallInstanceNumber=0 farEndDevName=SEPE8BA70FB6E0A hdrMOH=0  
02305083.001 |10:15:07.835 |AppInfo |LineCdpc(271): -dispatchToAllDevices-,  
sigName=CcNotifyReq, device=TEST\_543210  
02305084.000 |10:15:07.835 |SdlSig |CcNotifyReq  
|call\_active10 |LineCdpc(1,100,175,275)  
|LineControl(1,100,174,577) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^\* |[R:N-  
H:0,N:5,L:0,V:0,Z:0,D:0] CI=31614366 CI.branch=0 lPart= lPatt= lModNum=pi=0sil lName=locale: 1  
Name: UnicodeName: pi: 0 cName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 cn:pi=0sil cVMbox=  
localPatternUsage=2 connectedPatternUsage=2 lCnPart= lCnPatt= rn:pi=0sil lLRPart= lLRPatt=  
lOCdpnPart= lOCdpnPatt= oCdpn:pi=0sil oRFR =0 lBridgePartID= lCnBridgePartID= lHPMemCEPN=  
cHPMemCEPN= onBehalf=CctiLine whichSide=0 holdFlag=0 notifyMsg=locale: 1 Name: UnicodeName:  
promptMsg=locale: 1 Name: UnicodeName: apply Instr=0 s.sv=0 promptMsg.userLocale=1  
cgDevName=TEST\_543210 ctiActive=F ctiFarEndDev=0 ctiCCMId=0 CTI event not set.  
secureStatus=(T,0) callState=5 media=1 bitMask=4000000 Supp DTMF=1DTMF Cfg=1DTMF Payload=0  
notifiedDName= connType=0 connStatus=0newPL=5newPLDmn=0 networkDomain= suppressMOH=F  
triggerByJoin=F NotifInd= ni.niid=39 ni.l=0 ni.nnd=0deviceCepn= partitionSearchSpace=  
geolocInfo={geolocPkid=, filterPkid=, geolocVal=, devType=4} locPkid=29c5c1c4-8871-4d1e-8394-  
0b9181e8c54d locName=Hub\_None deductBW=F fateShareId=StandAloneCluster:31614361  
videoTrafficClass=Unspecified dtmMcNodeId=0 dtmCurrentCi=0 isOffNetDevice=F ignCntH=F  
cmDeviceType=4 ssCause=0TransparentData=null CanSupportSIPtandN=false TransId=0 AllowBitMask=0x0  
UserAgentOrServer= OrigDDName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 mCallerId= mCallerName=  
FDataType=0opId=0ssType=0 SsKey=0invokeId=0resultExp=Fbpda=F isParamSet=F mobilityEventType=0x0  
BibEnabled = 0 MMCap=0x1 CAL={v=-1, m=-1, tDev=F, res=F, devType=0} CAL={v=-10, m=-1, tDev=F,  
res=F, devType=0} CallInstanceNumber=0 farEndDevName=TEST\_543210 hdrMOH=0  
02305084.001 |10:15:07.835 |AppInfo |LineCdpc(275): -dispatchToAllDevices-,  
sigName=CcNotifyReq, device=SEPE8BA70FB6E0A  
02305085.000 |10:15:07.836 |SdlSig |RSVPSplitSessionReq  
|wait |RSVPSession(1,100,107,251)  
|ReservationMgr(1,100,110,1) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^\* |[R:N-  
H:0,N:5,L:0,V:0,Z:0,D:0] CI= 31614361 aCI=31614361 bCI=31614366 isASerCI=F isBSerCI=F aNodeId=0  
bNodeId=0 callState=5 aCacSpecificInfo= CAC\_PT\_CONNECTED bCacSpecificInfo= CAC\_PT\_CONNECTED  
02305086.000 |10:15:07.836 |SdlSig |LBMSplitSessionReq  
|active |LBMInterface(1,100,176,1)  
|ReservationMgr(1,100,110,1) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^\* |[T:N-  
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] CI= 31614361 aCI=31614361 bCI=31614366 isASerCI=F isBSerCI=F aNodeId=0  
bNodeId=0 callState=5 aCacSpecificInfo= CAC\_PT\_CONNECTED bCacSpecificInfo= CAC\_PT\_CONNECTED###

#### **CfRedirectingDestinationRegister**

02305081.000 |10:15:07.835 |SdlSig |**CfRedirectingDestinationRegister**  
|tcc\_idle0 |Cdcc(1,100,219,256)  
|Cdcc(1,100,219,251) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^\* |[R:N-  
H:0,N:5,L:0,V:0,Z:0,D:0] orphanedCI= 31614361 collectCodeIfNeeded= 0  
02305082.000 |10:15:07.835 |SdlSig |CcOrphanPauseReq  
|call\_active10 |LineCdpc(1,100,175,271)  
|LineControl(1,100,174,554) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^\* |[R:N-  
H:0,N:5,L:0,V:0,Z:0,D:0] CI= 31614361  
02305082.001 |10:15:07.835 |AppInfo |LineCdpc(271): -dispatchToOnlySCCPSIPDevices-,  
sigName=CcOrphanPauseReq, device=TEST\_543210  
02305083.000 |10:15:07.835 |SdlSig |CcNotifyReq  
|newpaused |LineCdpc(1,100,175,271)  
|LineControl(1,100,174,554) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^\* |[R:N-  
H:0,N:5,L:0,V:0,Z:0,D:0] CI=31614361 CI.branch=0 lPart= lPatt= lModNum=pi=0sil lName=locale: 1  
Name: UnicodeName: pi: 0 cName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 cn:pi=0sil cVMbox=  
localPatternUsage=2 connectedPatternUsage=2 lCnPart= lCnPatt= rn:pi=0sil lLRPart= lLRPatt=  
lOCdpnPart= lOCdpnPatt= oCdpn:pi=0sil oRFR =0 lBridgePartID= lCnBridgePartID= lHPMemCEPN=  
cHPMemCEPN= onBehalf=CctiLine whichSide=0 holdFlag=0 notifyMsg=locale: 1 Name: UnicodeName:  
promptMsg=locale: 1 Name: UnicodeName: apply Instr=0 s.sv=0 promptMsg.userLocale=1  
cgDevName=TEST\_543210 ctiActive=F ctiFarEndDev=0 ctiCCMId=0 CTI event not set.  
secureStatus=(T,0) callState=5 media=1 bitMask=4000000 Supp DTMF=3DTMF Cfg=1DTMF Payload=101  
notifiedDName= connType=0 connStatus=0newPL=5newPLDmn=0 networkDomain= suppressMOH=F  
triggerByJoin=F NotifInd= ni.niid=39 ni.l=0 ni.nnd=0deviceCepn= partitionSearchSpace=  
geolocInfo={geolocPkid=, filterPkid=, geolocVal=, devType=4} locPkid= locName= deductBW=F

```
fateShareId= videoTrafficClass=Desktop dtmMcNodeId=0 dtmCurrentCi=0 isOffNetDevice=F ignCntH=F
cmDeviceType=4 ssCause=0TransparentData=null CanSupportSIPTandN=false TransId=0 AllowBitMask=0x0
UserAgentOrServer= OrigDDName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 mCallerId= mCallerName=
FDataType=0opId=0ssType=0 SsKey=0invokeId=0resultExp=Fbpda=F isParamSet=F mobilityEventType=0x0
BibEnabled = 3 MMCap=0x1 CAL={v=-1, m=-1, tDev=F, res=F, devType=0} CAL={v=-10, m=-1, tDev=F,
res=F, devType=0} CallInstanceNumber=0 farEndDevName=SEPE8BA70FB6E0A hdrMOH=0
02305083.001 |10:15:07.835 |AppInfo |LineCdpc(271): -dispatchToAllDevices-,
sigName=CcNotifyReq, device=TEST_543210
02305084.000 |10:15:07.835 |SdlSig |CcNotifyReq
|call_active10 |LineCdpc(1,100,175,275)
|LineControl(1,100,174,577) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^* |[R:N-
H:0,N:5,L:0,V:0,Z:0,D:0] CI=31614366 CI.branch=0 lPart= lPatt= lModNum=pi=0sil lName=locale: 1
Name: UnicodeName: pi: 0 cName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 cn:pi=0sil cVMbox=
localPatternUsage=2 connectedPatternUsage=2 lCnPart= lCnPatt= rn:pi=0sil lLRPart= lLRPatt=
lOCdpnPart= lOCdpnPatt= oCdpn:pi=0sil oRFR =0 lBridgePartID= lCnBridgePartID= lHPMemCEPN=
cHPMemCEPN= onBehalf=CctiLine whichSide=0 holdFlag=0 notifyMsg=locale: 1 Name: UnicodeName:
promptMsg=locale: 1 Name: UnicodeName: apply Instr=0 s.sv=0 promptMsg.userLocale=1
cgDevName=TEST_543210 ctiActive=F ctiFarEndDev=0 ctiCCMId=0 CTI event not set.
secureStatus=(T,0) callState=5 media=1 bitMask=4000000 Supp DTMF=1DTMF Cfg=1DTMF Payload=0
notifiedDName= connType=0 connStatus=0newPL=5newPLDmn=0 networkDomain= suppressMOH=F
triggerByJoin=F NotifInd= ni.niid=39 ni.l=0 ni.nnd=0deviceCepn= partitionSearchSpace=
geolocInfo={geolocPkid=, filterPkid=, geolocVal=, devType=4} locPkid=29c5c1c4-8871-4d1e-8394-
0b9181e8c54d locName=Hub_None deductBW=F fateShareId=StandAloneCluster:31614361
videoTrafficClass=Unspecified dtmMcNodeId=0 dtmCurrentCi=0 isOffNetDevice=F ignCntH=F
cmDeviceType=4 ssCause=0TransparentData=null CanSupportSIPTandN=false TransId=0 AllowBitMask=0x0
UserAgentOrServer= OrigDDName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 mCallerId= mCallerName=
FDataType=0opId=0ssType=0 SsKey=0invokeId=0resultExp=Fbpda=F isParamSet=F mobilityEventType=0x0
BibEnabled = 0 MMCap=0x1 CAL={v=-1, m=-1, tDev=F, res=F, devType=0} CAL={v=-10, m=-1, tDev=F,
res=F, devType=0} CallInstanceNumber=0 farEndDevName=TEST_543210 hdrMOH=0
02305084.001 |10:15:07.835 |AppInfo |LineCdpc(275): -dispatchToAllDevices-,
sigName=CcNotifyReq, device=SEPE8BA70FB6E0A
02305085.000 |10:15:07.836 |SdlSig |RSVPSplitSessionReq
|wait |RSVPSession(1,100,107,251)
|ReservationMgr(1,100,110,1) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^* |[R:N-
H:0,N:5,L:0,V:0,Z:0,D:0] CI= 31614361 aCI=31614361 bCI=31614366 isASerCI=F isBSerCI=F aNodeId=0
bNodeId=0 callState=5 aCacSpecificInfo= CAC_PT_CONNECTED bCacSpecificInfo= CAC_PT_CONNECTED
02305086.000 |10:15:07.836 |SdlSig |LBMSplitSessionReq
|active |LBMIInterface(1,100,176,1)
|ReservationMgr(1,100,110,1) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^* |[T:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] CI= 31614361 aCI=31614361 bCI=31614366 isASerCI=F isBSerCI=F aNodeId=0
bNodeId=0 callState=5 aCacSpecificInfo= CAC_PT_CONNECTED bCacSpecificInfo= CAC_PT_CONNECTED
コールを許可する顧客がこのステージ PSTN ユーザの後でバック ナンバーはエージェントによつて
接続されます
```

## UCCX ログ 分析

分析されるログ- CCX RTMT からのエンジン ログ ( MIVR )。

コールは顧客 2161 からトリガー 9999 で受信されます。

### Call received on UCCX trigger 9999 - Mainline number ###

```
51269: Apr 08 10:14:27.842 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:Call.received()
JTAPICallContact[id=11,type=Cisco JTAPI
Call, implId=29124/1, active=true, state=CALL_RECEIVED, inbound=true, handled=false, locale=en_US, abor
ting=false, app=App[name=AA, type=Cisco Script Application, id=4, desc=AA,
enabled=true, max=4, valid=true, cfg=[ApplicationConfig[schema=ApplicationConfig, time=2016-04-07
07:10:40.0, recordId=53, desc=AA, name=AA, type=Cisco Script
Application, id=4, enabled=true, sessions=4, script=SCRIPT[callback.aef], defaultScript=, vars=[<java.
```

```
lang.String CSQ>,<java.lang.Integer DelayWhileQueued>,<java.lang.String
Triggy>],defaultVars=null]]],
task=null,session=null,seqNum=-
1,time=1460090667841,cn=9999,dn=9999,cgn=2161,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=DIRECT,lrd=null
,ocn=9999,odn=null,uui=null,aniii=null,
ced=null,OrigProtocolCallRef=0000000000071C401E265970000000,DestProtocolCallRef=null,route=RP[
num=9999],port=null,aborting=false,transferring=false,disconnecting=false]
```

コールバック スクリプトはコールバック エージェント キューの 1 つへエージェントがコールバ  
ック呼び出しに選択されるかどれをから ) 受諾がある簡単なスクリプト、Select Resource ステ  
ップです (。

コールはコールバック メインライン数を見つけます。

スクリプト 1 実行は始まります。

ID = 29125、タスク ID = 34000000019 実行して下さい

**### Call received on UCCX trigger 9999 - Mainline number ###**

```
51269: Apr 08 10:14:27.842 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:Call.received()
JTAPICallContact[id=11,type=Cisco JTAPI
Call,implId=29124/1,active=true,state=CALL_RECEIVED,inbound=true,handled=false,locale=en_US,abor
ting=false,app=App[name=AA,type=Cisco Script Application,id=4,desc=AA,
enabled=true,max=4,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[schema=ApplicationConfig,time=2016-04-07
07:10:40.0,recordId=53,desc=AA,name=AA,type=Cisco Script
Application,id=4,enabled=true,sessions=4,script=SCRIPT[callback.aef],defaultScript=,vars=[<java.
lang.String CSQ>,<java.lang.Integer DelayWhileQueued>,<java.lang.String
Triggy>],defaultVars=null]]],
task=null,session=null,seqNum=-
1,time=1460090667841,cn=9999,dn=9999,cgn=2161,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=DIRECT,lrd=null
,ocn=9999,odn=null,uui=null,aniii=null,
ced=null,OrigProtocolCallRef=0000000000071C401E265970000000,DestProtocolCallRef=null,route=RP[
num=9999],port=null,aborting=false,transferring=false,disconnecting=false]
```

コールは帰因し、エージェントはコールバックに選択されます:

**### Call received on UCCX trigger 9999 - Mainline number ###**

```
51269: Apr 08 10:14:27.842 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:Call.received()
JTAPICallContact[id=11,type=Cisco JTAPI
Call,implId=29124/1,active=true,state=CALL_RECEIVED,inbound=true,handled=false,locale=en_US,abor
ting=false,app=App[name=AA,type=Cisco Script Application,id=4,desc=AA,
enabled=true,max=4,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[schema=ApplicationConfig,time=2016-04-07
07:10:40.0,recordId=53,desc=AA,name=AA,type=Cisco Script
Application,id=4,enabled=true,sessions=4,script=SCRIPT[callback.aef],defaultScript=,vars=[<java.
lang.String CSQ>,<java.lang.Integer DelayWhileQueued>,<java.lang.String
Triggy>],defaultVars=null]]],
task=null,session=null,seqNum=-
1,time=1460090667841,cn=9999,dn=9999,cgn=2161,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=DIRECT,lrd=null
,ocn=9999,odn=null,uui=null,aniii=null,
ced=null,OrigProtocolCallRef=0000000000071C401E265970000000,DestProtocolCallRef=null,route=RP[
num=9999],port=null,aborting=false,transferring=false,disconnecting=false]
```

顧客はコールバック番号を入力するためにプロンプト表示されます。プロンプト マネージャが顧  
客にプロンプトをすることがわかります:

**### Call received on UCCX trigger 9999 - Mainline number ###**

```
51269: Apr 08 10:14:27.842 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:Call.received()
JTAPICallContact[id=11,type=Cisco JTAPI
```

```
Call, implId=29124/1, active=true, state=CALL_RECEIVED, inbound=true, handled=false, locale=en_US, aborting=false, app=App[name=AA, type=Cisco Script Application, id=4, desc=AA, enabled=true, max=4, valid=true, cfg=[ApplicationConfig[schema=ApplicationConfig, time=2016-04-07 07:10:40.0, recordId=53, desc=AA, name=AA, type=Cisco Script Application, id=4, enabled=true, sessions=4, script=SCRIPT[callback.aef], defaultScript=, vars=[<java.lang.String CSQ>, <java.lang.Integer DelayWhileQueued>, <java.lang.String Triggy>], defaultVars=null]]], task=null, session=null, seqNum=-1, time=1460090667841, cn=9999, dn=9999, cgn=2161, ani=null, dnis=null, clid=null, atype=DIRECT, lrd=null, ocn=9999, odn=null, uui=null, aniii=null, ced=null, OrigProtocolCallRef=0000000000071C401E265970000000, DestProtocolCallRef=null, route=RP[num=9999], port=null, aborting=false, transferring=false, disconnecting=false]
```

## 入力ステージ

顧客はそれからコールバック番号を入力します。 スクリプトのデジタル受信メッセージ。

### Call received on UCCX trigger 9999 - Mainline number ###

```
51269: Apr 08 10:14:27.842 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:Call.received()
JTAPICallContact[id=11,type=Cisco JTAPI
Call, implId=29124/1, active=true, state=CALL_RECEIVED, inbound=true, handled=false, locale=en_US, aborting=false, app=App[name=AA, type=Cisco Script Application, id=4, desc=AA, enabled=true, max=4, valid=true, cfg=[ApplicationConfig[schema=ApplicationConfig, time=2016-04-07 07:10:40.0, recordId=53, desc=AA, name=AA, type=Cisco Script Application, id=4, enabled=true, sessions=4, script=SCRIPT[callback.aef], defaultScript=, vars=[<java.lang.String CSQ>, <java.lang.Integer DelayWhileQueued>, <java.lang.String Triggy>], defaultVars=null]]], task=null, session=null, seqNum=-1, time=1460090667841, cn=9999, dn=9999, cgn=2161, ani=null, dnis=null, clid=null, atype=DIRECT, lrd=null, ocn=9999, odn=null, uui=null, aniii=null, ced=null, OrigProtocolCallRef=0000000000071C401E265970000000, DestProtocolCallRef=null, route=RP[num=9999], port=null, aborting=false, transferring=false, disconnecting=false] Line 4161: 51675:
Apr 08 10:14:51.560 IST %MIVR-STEP_MEDIA_CONTROL-7-UNK:Task:34000000019 GetDigitStringStep (ParseInputStep) (or Extended): Normal Keys collected: 08062131
```

発信者は UCCX からそれから切り離されます。 コールはスクリプトで終了します。

**Line 4162: 51676: Apr 08 10:14:51.560 IST %MIVR-ENG-7-UNK:Execute step of Task 34000000019 : Terminate (--Triggering Contact--)**

Line 4165: 51679: Apr 08 10:14:51.566 IST %MIVR-SS\_TEL-7-UNK:CallID:11 MediaId:29124/1 Task:34000000019 com.cisco.jtapi.CiscoRTPInputStoppedEvImpl received

## インポート コール ステージ

コールはトリガー ( コールバック ICD スクリプト ) に送信されます

```
### makecall() is called with the new CTI port (543210) in a different call control group ###
### trigger 3999 (callback trigger) ###
```

```
51700: Apr 08 10:14:51.570 IST %MIVR-ENG-7-UNK:Execute step of Task 34000000019 : cOutbound = Place Call (to Triggy)
```

```
51704: Apr 08 10:14:51.570 IST %MIVR-STEP_CALL_CONTROL-7-UNK:Task:34000000019 CreateCall Step Execution
```

```
51723: Apr 08 10:14:51.772 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:34000000019 makeCall (543210, 3999, 10000)
```

```
51744: Apr 08 10:14:51.778 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:34000000019 Got CallActiveEv, ConnCreatedEv 543210::1, ConnConnectedEv 543210::1, CallCtlConnInitiatedEv 543210::1, TermConnCreatedEv TEST_543210, TermConnActiveEv TEST_543210, CallCtlTermConnTalkingEv TEST_543210, events on the AddressCallObserver.
```

```
51752: Apr 08 10:14:51.779 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:34000000019 Got CallCtlConnDialingEv 543210::1, events on the AddressCallObserver.
```

51758: Apr 08 10:14:51.783 IST %MIVR-SS\_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 Got CallCtlConnEstablishedEv 543210::1, events on the AddressCallObserver.

51763: Apr 08 10:14:51.787 IST %MIVR-SS\_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 connect returns

インポート コールは出典 コールからの別のメディア チャンネルグループおよび別のコール制御制御グループと正常です。

### makecall() is called with the new CTI port (543210) in a different call control group ###  
### trigger 3999 (callback trigger) ###

51700: Apr 08 10:14:51.570 IST %MIVR-ENG-7-UNK:Execute step of Task 3400000019 : cOutbound = Place Call (to Triggy)

51704: Apr 08 10:14:51.570 IST %MIVR-STEP\_CALL\_CONTROL-7-UNK:Task:3400000019 CreateCall Step Execution

51723: Apr 08 10:14:51.772 IST %MIVR-SS\_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 **Task:3400000019 makeCall(543210,3999,10000)**

51744: Apr 08 10:14:51.778 IST %MIVR-SS\_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 Got CallActiveEv, ConnCreatedEv 543210::1, ConnConnectedEv 543210::1, CallCtlConnInitiatedEv 543210::1, TermConnCreatedEv TEST\_543210, TermConnActiveEv TEST\_543210, CallCtlTermConnTalkingEv TEST\_543210, events on the AddressCallObserver.

51752: Apr 08 10:14:51.779 IST %MIVR-SS\_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 Got CallCtlConnDialingEv 543210::1, events on the AddressCallObserver.

51758: Apr 08 10:14:51.783 IST %MIVR-SS\_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 Got CallCtlConnEstablishedEv 543210::1, events on the AddressCallObserver.

51763: Apr 08 10:14:51.787 IST %MIVR-SS\_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 connect returns

スクリプト 2 実行は始まります。これは非実体コールです。

ID = 29125、タスク ID = 3400000023 実行して下さい

CTI ポートはステップを = 4003 受け入れます

### makecall() is called with the new CTI port (543210) in a different call control group ###  
### trigger 3999 (callback trigger) ###

51700: Apr 08 10:14:51.570 IST %MIVR-ENG-7-UNK:Execute step of Task 3400000019 : cOutbound = Place Call (to Triggy)

51704: Apr 08 10:14:51.570 IST %MIVR-STEP\_CALL\_CONTROL-7-UNK:Task:3400000019 CreateCall Step Execution

51723: Apr 08 10:14:51.772 IST %MIVR-SS\_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 **Task:3400000019 makeCall(543210,3999,10000)**

51744: Apr 08 10:14:51.778 IST %MIVR-SS\_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 Got CallActiveEv, ConnCreatedEv 543210::1, ConnConnectedEv 543210::1, CallCtlConnInitiatedEv 543210::1, TermConnCreatedEv TEST\_543210, TermConnActiveEv TEST\_543210, CallCtlTermConnTalkingEv TEST\_543210, events on the AddressCallObserver.

51752: Apr 08 10:14:51.779 IST %MIVR-SS\_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 Got CallCtlConnDialingEv 543210::1, events on the AddressCallObserver.

51758: Apr 08 10:14:51.783 IST %MIVR-SS\_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 Got CallCtlConnEstablishedEv 543210::1, events on the AddressCallObserver.

51763: Apr 08 10:14:51.787 IST %MIVR-SS\_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 connect returns

エージェント agent5 は READY 状態にあり、コールを受け入れるために用意します。エージェントの電話 62151 へのコンサルト転送。

### makecall() is called with the new CTI port (543210) in a different call control group ###  
### trigger 3999 (callback trigger) ###

51700: Apr 08 10:14:51.570 IST %MIVR-ENG-7-UNK:Execute step of Task 3400000019 : cOutbound = Place Call (to Triggy)

51704: Apr 08 10:14:51.570 IST %MIVR-STEP\_CALL\_CONTROL-7-UNK:Task:3400000019 CreateCall Step Execution



```
51723: Apr 08 10:14:51.772 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:34000000019  
makeCall(543210,3999,10000)  
51744: Apr 08 10:14:51.778 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:34000000019 Got  
CallActiveEv, ConnCreatedEv 543210::1, ConnConnectedEv 543210::1, CallCtlConnInitiatedEv  
543210::1, TermConnCreatedEv TEST_543210, TermConnActiveEv TEST_543210, CallCtlTermConnTalkingEv  
TEST_543210, events on the AddressCallObserver.  
51752: Apr 08 10:14:51.779 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:34000000019 Got  
CallCtlConnDialingEv 543210::1, events on the AddressCallObserver.  
51758: Apr 08 10:14:51.783 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:34000000019 Got  
CallCtlConnEstablishedEv 543210::1, events on the AddressCallObserver.  
51763: Apr 08 10:14:51.787 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:34000000019  
connect returns
```

エージェントは CTI ポート 4003 からコールを受信します。 エージェント電話は 62151 です。

```
### makecall() is called with the new CTI port (543210) in a different call control group ###  
### trigger 3999 (callback trigger) ###
```

```
51700: Apr 08 10:14:51.570 IST %MIVR-ENG-7-UNK:Execute step of Task 34000000019 : cOutbound =  
Place Call (to Triggly)  
51704: Apr 08 10:14:51.570 IST %MIVR-STEP_CALL_CONTROL-7-UNK:Task:34000000019 CreateCall Step  
Execution  
51723: Apr 08 10:14:51.772 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:34000000019  
makeCall(543210,3999,10000)  
51744: Apr 08 10:14:51.778 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:34000000019 Got  
CallActiveEv, ConnCreatedEv 543210::1, ConnConnectedEv 543210::1, CallCtlConnInitiatedEv  
543210::1, TermConnCreatedEv TEST_543210, TermConnActiveEv TEST_543210, CallCtlTermConnTalkingEv  
TEST_543210, events on the AddressCallObserver.  
51752: Apr 08 10:14:51.779 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:34000000019 Got  
CallCtlConnDialingEv 543210::1, events on the AddressCallObserver.  
51758: Apr 08 10:14:51.783 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:34000000019 Got  
CallCtlConnEstablishedEv 543210::1, events on the AddressCallObserver.  
51763: Apr 08 10:14:51.787 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:34000000019  
connect returns Line 4953: 52392: Apr 08 10:14:59.245 IST %MIVR-SS_TEL-7-  
UNK:OrigCall=CallID:13 MediaId:29125/1 Task:34000000023, ConsultEvent= CallObservationEndedEv  
Line 4955: 52394: Apr 08 10:14:59.245 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1  
Task:34000000023, transfer(62151, consultCall)52678: Apr 08 10:14:59.325 IST %MIVR-SS_TEL-7-  
UNK:Call.transferred(62151) - transferring JTAPICallContact[id=13,type=Cisco JTAPI  
Call,implId=29125/1,active=false,state=CALL_CONNECTED,inbound=true,handled=false,locale=en,abort  
ing=false,app=App[name=ICD,type=Cisco Script  
Application,id=0,desc=ICD,enabled=true,max=10,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[schema=Applicati  
onConfig,time=2016-03-22 17:58:01.0,recordId=43,desc=ICD,name=ICD,type=Cisco Script  
Application,id=0,enabled=true,sessions=10,script=SSSCRIPT[icd.aef],defaultScript=,vars=[<java.lan  
g.String CSQ>],defaultVars=null]]],task=34000000023,session=null,seqNum=-  
1,time=1460090691790,cn=3999,dn=3999,cgn=543210,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=DIRECT,lrd=nu  
ll,ocn=3999,odn=null,uui=null,aniii=null,ced=null,OrigProtocolCallRef=000000000000071C501E2659E00  
000000,DestProtocolCallRef=null,route=RP[num=3999],port=TP[type=Cisco CTI  
Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE],aborting=false,transferring=true,disconnecting=fa  
lse]  
52679: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:34000000023,  
released TP[type=Cisco CTI Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE] from 3999, and  
releasing udpPort 24694  
52680: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:34000000023  
com.cisco.jtapi.TermObservationEndedEvImpl received
```

この時点で、エージェントは非実体 CTI ポート 543210 に今接続され、スクリプト 1 は顧客にコールを作るためにキーを押すようにエージェントを待っています。 エージェントは CTI ポートが付いている話す状態にこの時点にあります。

任意でこの段階で、スクリプトはまた顧客についてのエージェントに戻ってメッセージを再生できます。 ただし、スクリプト 1 は入り、保存される発信者のコールバック番号にコールリダイレクトを行うために押されるべきディジットを待っています。

入るべき1つの待っているディジットのスキプトを書いて下さい:

```
52678: Apr 08 10:14:59.325 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:Call.transferred(62151) - transferring
JTAPICallContact[id=13,type=Cisco JTAPI
Call,implId=29125/1,active=false,state=CALL_CONNECTED,inbound=true,handled=false,locale=en,abort
ing=false,app=App[name=ICD,type=Cisco Script
Application,id=0,desc=ICD,enabled=true,max=10,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[schema=Applicati
onConfig,time=2016-03-22 17:58:01.0,recordId=43,desc=ICD,name=ICD,type=Cisco Script
Application,id=0,enabled=true,sessions=10,script=SSSCRIPT[icd.aef],defaultScript=,vars=[<java.lan
g.String CSQ>],defaultVars=null]]],task=34000000023,session=null,seqNum=-
1,time=1460090691790,cn=3999,dn=3999,cdn=543210,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=DIRECT,lrd=nu
ll,ocn=3999,odn=null,uui=null,aniii=null,ced=null,OrigProtocolCallRef=0000000000071C501E2659E00
000000,DestProtocolCallRef=null,route=RP[num=3999],port=TP[type=Cisco CTI
Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE],aborting=false,transferring=true,disconnecting=fa
lse]
52679: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:34000000023,
released TP[type=Cisco CTI Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE] from 3999, and
releasing udpPort 24694
52680: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:34000000023
com.cisco.jtapi.TermObservationEndedEvImpl received
```

エージェントはキーを押します。コールバック開始を確認する押しディジット 1:

```
52678: Apr 08 10:14:59.325 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:Call.transferred(62151) - transferring
JTAPICallContact[id=13,type=Cisco JTAPI
Call,implId=29125/1,active=false,state=CALL_CONNECTED,inbound=true,handled=false,locale=en,abort
ing=false,app=App[name=ICD,type=Cisco Script
Application,id=0,desc=ICD,enabled=true,max=10,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[schema=Applicati
onConfig,time=2016-03-22 17:58:01.0,recordId=43,desc=ICD,name=ICD,type=Cisco Script
Application,id=0,enabled=true,sessions=10,script=SSSCRIPT[icd.aef],defaultScript=,vars=[<java.lan
g.String CSQ>],defaultVars=null]]],task=34000000023,session=null,seqNum=-
1,time=1460090691790,cn=3999,dn=3999,cdn=543210,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=DIRECT,lrd=nu
ll,ocn=3999,odn=null,uui=null,aniii=null,ced=null,OrigProtocolCallRef=0000000000071C501E2659E00
000000,DestProtocolCallRef=null,route=RP[num=3999],port=TP[type=Cisco CTI
Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE],aborting=false,transferring=true,disconnecting=fa
lse]
52679: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:34000000023,
released TP[type=Cisco CTI Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE] from 3999, and
releasing udpPort 24694
52680: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:34000000023
com.cisco.jtapi.TermObservationEndedEvImpl received
```

コールはコールバック番号にリダイレクトされます:

```
52678: Apr 08 10:14:59.325 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:Call.transferred(62151) - transferring
JTAPICallContact[id=13,type=Cisco JTAPI
Call,implId=29125/1,active=false,state=CALL_CONNECTED,inbound=true,handled=false,locale=en,abort
ing=false,app=App[name=ICD,type=Cisco Script
Application,id=0,desc=ICD,enabled=true,max=10,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[schema=Applicati
onConfig,time=2016-03-22 17:58:01.0,recordId=43,desc=ICD,name=ICD,type=Cisco Script
Application,id=0,enabled=true,sessions=10,script=SSSCRIPT[icd.aef],defaultScript=,vars=[<java.lan
g.String CSQ>],defaultVars=null]]],task=34000000023,session=null,seqNum=-
1,time=1460090691790,cn=3999,dn=3999,cdn=543210,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=DIRECT,lrd=nu
ll,ocn=3999,odn=null,uui=null,aniii=null,ced=null,OrigProtocolCallRef=0000000000071C501E2659E00
000000,DestProtocolCallRef=null,route=RP[num=3999],port=TP[type=Cisco CTI
Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE],aborting=false,transferring=true,disconnecting=fa
lse]
52679: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:34000000023,
released TP[type=Cisco CTI Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE] from 3999, and
releasing udpPort 24694
52680: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:34000000023
com.cisco.jtapi.TermObservationEndedEvImpl received
```

エージェント電話およびコールバック番号は互いに接続されます:

52678: Apr 08 10:14:59.325 IST %MIVR-SS\_TEL-7-UNK:Call.transferred(62151) - transferring JTAPICallContact[id=13,type=Cisco JTAPI Call,implId=29125/1,active=false,state=CALL\_CONNECTED,inbound=true,handled=false,locale=en,aborting=false,app=App[name=ICD,type=Cisco Script Application,id=0,desc=ICD,enabled=true,max=10,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[schema=ApplicationConfig,time=2016-03-22 17:58:01.0,recordId=43,desc=ICD,name=ICD,type=Cisco Script Application,id=0,enabled=true,sessions=10,script=SSCRIPT[icd.aef],defaultScript=,vars=[<java.lang.String CSQ>],defaultVars=null]]],task=3400000023,session=null,seqNum=-1,time=1460090691790,cn=3999,dn=3999,cgn=543210,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=DIRECT,lrd=null,ocn=3999,odn=null,uui=null,aniii=null,ced=null,OrigProtocolCallRef=0000000000071C501E2659E0000000,DestProtocolCallRef=null,route=RP[num=3999],port=TP[type=Cisco CTI Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE],aborting=false,transferring=true,disconnecting=false]

52679: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS\_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:3400000023, released TP[type=Cisco CTI Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE] from 3999, and releasing udpPort 24694

52680: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS\_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:3400000023 com.cisco.jtapi.TermObservationEndedEvImpl received52678: Apr 08 10:14:59.325 IST %MIVR-SS\_TEL-7-UNK:Call.transferred(62151) - transferring JTAPICallContact[id=13,type=Cisco JTAPI Call,implId=29125/1,active=false,state=CALL\_CONNECTED,inbound=true,handled=false,locale=en,aborting=false,app=App[name=ICD,type=Cisco Script Application,id=0,desc=ICD,enabled=true,max=10,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[schema=ApplicationConfig,time=2016-03-22 17:58:01.0,recordId=43,desc=ICD,name=ICD,type=Cisco Script Application,id=0,enabled=true,sessions=10,script=SSCRIPT[icd.aef],defaultScript=,vars=[<java.lang.String CSQ>],defaultVars=null]]],task=3400000023,session=null,seqNum=-1,time=1460090691790,cn=3999,dn=3999,cgn=543210,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=DIRECT,lrd=null,ocn=3999,odn=null,uui=null,aniii=null,ced=null,OrigProtocolCallRef=0000000000071C501E2659E0000000,DestProtocolCallRef=null,route=RP[num=3999],port=TP[type=Cisco CTI Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE],aborting=false,transferring=true,disconnecting=false]

52679: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS\_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:3400000023, released TP[type=Cisco CTI Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE] from 3999, and releasing udpPort 24694

52680: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS\_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:3400000023 com.cisco.jtapi.TermObservationEndedEvImpl received52678: Apr 08 10:14:59.325 IST %MIVR-SS\_TEL-7-UNK:Call.transferred(62151) - transferring JTAPICallContact[id=13,type=Cisco JTAPI Call,implId=29125/1,active=false,state=CALL\_CONNECTED,inbound=true,handled=false,locale=en,aborting=false,app=App[name=ICD,type=Cisco Script Application,id=0,desc=ICD,enabled=true,max=10,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[schema=ApplicationConfig,time=2016-03-22 17:58:01.0,recordId=43,desc=ICD,name=ICD,type=Cisco Script Application,id=0,enabled=true,sessions=10,script=SSCRIPT[icd.aef],defaultScript=,vars=[<java.lang.String CSQ>],defaultVars=null]]],task=3400000023,session=null,seqNum=-1,time=1460090691790,cn=3999,dn=3999,cgn=543210,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=DIRECT,lrd=null,ocn=3999,odn=null,uui=null,aniii=null,ced=null,OrigProtocolCallRef=0000000000071C501E2659E0000000,DestProtocolCallRef=null,route=RP[num=3999],port=TP[type=Cisco CTI Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE],aborting=false,transferring=true,disconnecting=false]

52679: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS\_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:3400000023, released TP[type=Cisco CTI Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE] from 3999, and releasing udpPort 24694

52680: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS\_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:3400000023 com.cisco.jtapi.TermObservationEndedEvImpl received