デバイス登録の問題が原因で政府のコールキューエージェントがコールを受信しない場合のWebexコールの解決

内容

問題

コールキューエージェントがキューを介してルーティングされたコールを受信していなかったのに、同じキュー内の他のエージェントがコールを正常に受信していました。影響を受けたエージェント(+11231231234)はコールキューフローの最後のメンバーとして設定されましたが、コールはこのエージェントに拡張されませんでした。テストコールが影響を受けるエージェント番号に直接発信されると、コールは正常に完了し、電話自体が機能していたことが示されます。ただし、コールがコールキュー(+11231231111)経由で最終的な宛先に影響を受けたエージェント(+11231231234)にルーティングされた場合、コールがキュー内の最後のエージェントに提供される代わりに、発信者には「すべてのエージェントがビジーです」またはファーストビジーが聞こえます。

コールサンプルでは、キューコールが他の複数のエージェント(+11231232222、+11231233333、+11231234444、+11231235555、+11231236666、+11231237777)に拡張されているものの、キューシーケンスの最後で影響を受けるエージェントに到達していないことが示されています。

環境

- Webexによる政府要請(FedRAMP Moderate)
- Control Hubを使用する連邦組織
- 複数のエージェントを順番に使用したコールキューの設定
- 共有回線デバイス (Cisco 9841、タブレット、デスクトップ、モバイル、ホットデスキングのエンドポイントなど)
- 最長アイドルルーティング方式を使用したコールキュー

解決方法

この問題は次の手順で解決されました。

ステップ1：デバイス登録の検証

調査の結果、一部のエージェントデバイス（Cisco 9841、タブレット、デスクトップ、モバイル、ホットデスキング）がコールサンプルの時点で登録されていないことが判明しました。この状況により、コールキューが未登録のエージェントにコールをルーティングしようとしたときに、「一時的に使用できない」応答が発生しました。ただし、コールキューフローの最後のメンバーとして設定された影響を受けるエージェント(+11231231234)には、コールが拡張されませんでした。「Temporarily Unavailable（一時的に使用不能）」が表示されても、「すべてのエージェントがビジーです」という応答や速いビジー応答は表示されません。コールキュー(+11231231111)を介してルーティングされたコールが最終的な宛先に到達した場合、影響を受けたエージェント(+11231231234)は、コールがキュー内の最終的な宛先エージェントにオファーされていないため、発信者に「すべてのエージェントがビジーです」またはファーストビジーと聞こえます。

ステップ2：エージェントの再設定

この問題を解決するには、影響を受けるエージェントエントリをコールキュー設定から削除し、エージェントを再度追加する必要があります。

1. コールキュー設定からエージェント(+11231231234)を削除します。
2. エージェントをコールキューに再度追加する
3. エージェントが正しく設定され、使用可能であることを確認します。

ステップ3：検証テスト

エージェントを再度追加した後、テストコールが実行され、解決策が検証されました。以前に影響を受けたエージェントへのテストコールが正常に完了し、コールがキューを介して正しくルーティングされ、シーケンスの最後のエージェントに到達したことを確認しました。

ステップ4：モニタリング期間

問題が再発しないことを確認するために、72時間の監視期間が設けられました。この監視ウィンドウでは、これ以上のインシデントは報告されなかったため、解決が正常に完了したことを確認できます。

原因

根本原因は、影響を受けるエージェントの共有回線デバイスがWebex Calling for Governmentプラットフォームに正しく登録されていないことにあります。デバイスが正常な登録状態ではなく、エージェントが最終的な宛先エージェントであるエージェントにコールをルーティングしようとするコールキューの場合、システムはコールを最終的な宛先エージェントの番号+11231231234に拡張せず、発信者は「すべてのエージェントがビジーです」というメッセージまたは速いビジー信号を受信しました。最終的な宛先エージェントのデバイス登録の問題により、コールキューがこのエージェントのコールを適切に分散できませんでした。

関連コンテンツ

- Webexアプリケーション|コールキューのステータスの変更
- シスコのテクニカルサポートとダウンロード

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。