

# Pesquise defeitos uma encenação quando os agentes forem apresentados atendimentos quando já em uma chamada externa

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Recreie a encenação](#)

[Análise dos logs](#)

[Solução](#)

## Introdução

Este documento descreve como pesquisar defeitos uma encenação onde os agentes da fineza receberem atendimentos quando já em uma chamada externa.

Contribuído pelo Kevin Sheppard e Ramiro Amaya, engenheiros de TAC da Cisco.

## Pré-requisitos

### Requisitos

Cisco recomenda-o tem o conhecimento destes assuntos:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Fineza de Cisco

### Componentes Utilizados

- UCCE 10.5
- CUCM 10.5
- Fineza 11

A informação neste documento foi criada dos dispositivos em um ambiente de produção específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Nota: Encenação não sempre reproduzível em um ambiente de laboratório

# Informações de Apoio

Nesta fineza do ambiente de produção os agentes receberem um atendimento quando já em uma chamada externa. O agente tem somente uma linha atribuída a seu telefone, sua linha ACD. Os agentes colocarem uma chamada externa de seu telefone em vez do aplicativo da fineza quando ainda em um estado pronto. O agente que a linha é configurada em Callmanager(CUCM) como um número máximo de atendimentos a 2 e de disparador ocupado a 1, assim que quando os recebies do agente a segunda chamada, o atendimento vão ao correio de voz baseou em sua configuração ocupada do disparador.

## Recrie a encenação

- ID do agente: Agente1
- Extensão de agente 9001
- O agente chama o número de partida 9002
- A chamada recebida vem do número 11141986 - > é distribuída ao correio de voz.

O agente com somente uma extensão fizer uma chamada externa da sua/seu hardphone quando no estado pronto que usa a fineza

## Análise dos logs

- Nesta identidade da chamada da encenação (CID) são 215550389

### Logs JGW

- Em 12:55:42:254 o agente1 disca 9001 a 9002 mas como você pode ver aqui no JGW registra o DevTGStr = o **zero**

Traço PG1A-jgw1 de 12:55:42:254: No serviço iniciado a identificação original é 00000000000F462F13F44C1300000000.

Traço PG1A-jgw1 de 12:55:42:254: Após ter ajustado DevTgDevStrMyConn: GenID: 600364 IDVal: Colaborador 334777363: 9001/0 de Ext: 9001 **DevTgStr: ADDR nulo**: Estado 9001: CCState CONECTADO: PrevCCState INICIADO: LoggedIn DESCONHECIDO: Y.

Traço PG1A-jgw1 de 12:55:42:254: Após ter ajustado o deviceTarg MyConn: GenID: 600364 IDVal: Colaborador 334777363: 9001/0 de Ext: 9001 **DevTgStr: ADDR nulo**: Estado 9001: CCState CONECTADO: PrevCCState INICIADO: LoggedIn INICIADO: Y.

Traço PG1A-jgw1 de 12:55:42:254: MsgServiceInitiated: CID: 215550389 ConnDevID: 9001/0 de ConsCID: -1 ConsConnDevID: /0 LocConnInfo: 1 causa: -1 DevTgDevStr: ID exclusivo: 00000000000F462F13F44C1300000000.

- Este é o que deve ser esperado nos logs JGW. Você pode ver que o DevTgStr guarda o valor **9001 do número chamado**:

Traço PG6A-jgw1 de 12:55:42:25: Após ter ajustado DevTgDevStrMyConn: GenID: 600364 IDVal: Colaborador 334777363: 9001/0 de Ext: 9001 **DevTgStr: 9001** ADDR: Estado 9001: CCState CONECTADO: PrevCCState INICIADO: LoggedIn DESCONHECIDO: Y.

Traço PG6A-jgw1 de 12:55:42:25: Após ter ajustado o deviceTarg MyConn: GenID: 600364 IDVal: Colaborador 334777363: 9001/0 de Ext: 9001 **DevTgStr: 9001** ADDR: Estado 9001: CCState CONECTADO: PrevCCState INICIADO: LoggedIn INICIADO: Y.

## LOGS PIM

- Procure este erro original “**não poderia encontrar a pilha do cliente para a corda do dispositivo do destino do dispositivo**”

Traço PG1A-pim1 de 12:55:42:254: ServiceInitiated: CID=215550389 ConnDevID=9001/0 ConsOrigCID=-1 ConsOrigConnDevID=/0 LocalConn=1 Cause=-1UniqueID=0000000000F462F13F44C1300000000 DevTgDevStr=.

Traço PG1A-pim1 de 12:55:42:254: RecvServiceInitiated **não podia encontrar a pilha do cliente para a corda do dispositivo do destino do dispositivo.**

Traço PG1A-pim1 de 12:55:42:426: Originado: CID=215550389 ConnDevID=/0 CallingDev=/0 CalledDev=9002/0 LocalConn=3 Cause=-1UniqueID= 0000000000F462F13F44C1300000000 DigitsDialed=9002 DevTgDevStr=.

Traço PG1A-pim1 de 12:55:42:426: RecvOriginated **não podia encontrar a pilha do cliente para a corda do dispositivo do destino do dispositivo.**

## LOGS OPC

Traço de 14:56:00:553 PG1A-opc: CSTACallClearedEvent - **Atendimento não encontrado para a conexão especificada** (CallID=215550389, Device= DevType=Static) no Peripheral 5008.

## Logs CTISVR

- Dos estes o CTISVR registra o dispositivo é reservado para a chamada recebida 11141986 mesmo que o agente esteja em uma chamada externa que iniciem em 12:55:42:254. A chamada externa foi iniciada 13 segundos mais cedo.

traço de 12:55:55:608 cg1A-ctisvr: **DEVICE\_TARGET\_PRE\_CALL\_IND** - Instrument=9001 RouterCallKey=151848 20382 NetworkTargetID=0.

traço de 12:55:55:608 cg1A-ctisvr: SvSkTargID=-1(-1) SkGroupSkTarID=13686(10100).

traço de 12:55:55:608 cg1A-ctisvr: AgSkTargID=19279 ANI=11141986 CED=.

traço de 12:55:55:608 cg1A-ctisvr: Var1=CCN Var2= militar Var3= Var4= Var5=.

traço de 12:55:55:608 cg1A-ctisvr: Var6= Var7= Var8= Var9= Var10=.

traço de 12:55:55:608 cg1A-ctisvr: CallTypeID=10225 PreCallInvokeID=284797.

traço de 12:55:55:608 cg1A-ctisvr: 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.

traço de 12:55:55:608 cg1A-ctisvr: 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.

traço de 12:55:55:608 cg1A-ctisvr: AGENT\_EVENT: ID=agent1 Periph=5008 Ext=9001 Inst=9001 Sig=Finesse.

traço de 12:55:55:608 cg1A-ctisvr: SkgState=RESERVED SkgDuration=0 OverallState=RESERVED OverallDuration=0 Reason=0.

## Solução

Porque o processo JGW envia um DevTgStr nulo ao PIM, o PIM não envia o estado da chamada externa ao OPC. Devido a este OPC não recebe o estado do agente1, e não envia nenhuma atualização ao CTISVR e ao roteador. O estado do agente1 mostrará como o estado pronto mesmo que estejam em uma chamada externa e os atendimentos lhes sejam distribuídos ainda.

Este é um problema de configuração.

Navegue ao gerenciador de configuração - > agente que visa a regra - > cliente de roteamento - > o gerenciador de chamada não é um cliente de roteamento. Adicionar o gerenciador de chamada como um cliente de roteamento.

Melhores prática comuns:

- Os agentes devem responder a chamadas recebidas e fazer chamadas externas do desktop do aplicativo da fineza.
- Os agentes que fazem chamadas externas de seu telefone devem primeiramente pôr-se não em um estado pronto no desktop do aplicativo da fineza.