

当提交代理程序呼叫，当已经在呼出时时，请排除故障方案

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[再创方案](#)

[日志分析](#)

[解决方案](#)

简介

本文描述如何排除故障精良代理程序接收呼叫，当已经在呼出时的方案。

贡献用凯文谢泼德和拉米罗Amaya，Cisco TAC工程师。

先决条件

要求

思科推荐您有这些主题知识：

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- 思科精良

使用的组件

- UCCE 10.5
- CUCM 10.5
- 精良11

本文档中的信息从在一个特定生产环境的设备创建。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

注意：方案不总是再现在实验室环境

背景信息

在此生产环境精良代理程序收到一呼叫，当已经在呼出时。代理程序只有一条线路分配到他们的电话，他们的ACD线路。代理程序安置从他们的电话的一呼出而不是精良应用程序，当仍然在

READY状态时。代理程序线路在Callmanager(CUCM)配置作为呼叫到2和忙时触发器最大到1，因此，当代理程序receives第二次呼叫，呼叫去语音邮件时根据他们的忙时触发器配置。

再创方案

- 座席 ID:Agent1
- 座席分机9001
- 代理程序呼叫出站第9002
- 呼入呼叫来自第11141986 ->路由对语音邮件。

有一分机的代理程序由硬件电话只做一呼出，当在使用精良时的READY状态

日志分析

- 在此方案呼叫ID (CID)是215550389

JGW日志

- 在Agent1拨号从9001到9002，但是的12:55:42:254，当您在记录DevTGStr =空的JGW能看到此处

12:55:42:254 PG1A-jgw1 Trace : 在使用中启动唯一id的是0000000000F462F13F44C1300000000。

12:55:42:254 PG1A-jgw1 Trace : 在设置DevTgDevStrMyConn以后 : GenID : 600364 IDVal : 334777363 Dev : 9001/0 Ext : 9001 DevTgStr : 空地址 : 9001状态 : 已连接CCState : 启动的prevCCState : 未知loggedIn : Y.

12:55:42:254 PG1A-jgw1 Trace : 在设置deviceTarg以后MyConn : GenID : 600364 IDVal : 334777363 Dev : 9001/0 Ext : 9001 DevTgStr : 空地址 : 9001状态 : 已连接CCState : 启动的prevCCState : 启动的loggedIn : Y.

12:55:42:254 PG1A-jgw1 Trace : MsgServiceInitiated : CID : 215550389 ConnDevID : 9001/0 ConsCID : -1 ConsConnDevID : /0 LocConnInfo : 1个原因 : -1 DevTgDevStr : 唯一的ID : 0000000000F462F13F44C1300000000.

- 这是在JGW日志必须预计什么。您能看到DevTgStr表示呼叫号码值**9001** :

12:55:42:25 PG6A-jgw1 Trace : 在设置DevTgDevStrMyConn以后 : GenID : 600364 IDVal : 334777363 Dev : 9001/0 Ext : 9001 DevTgStr : **9001**地址 : 9001状态 : 已连接CCState : 启动的prevCCState : 未知loggedIn : Y.

12:55:42:25 PG6A-jgw1 Trace : 在设置deviceTarg以后MyConn : GenID : 600364 IDVal : 334777363 Dev : 9001/0 Ext : 9001 DevTgStr : **9001**地址 : 9001状态 : 已连接CCState : 启动的prevCCState : 启动的loggedIn : Y.

PIM LOG

- 寻找此唯一错误“找不到设备目标设备字符串的客户端堆叠”

12:55:42:254 Pg1a pim1 Trace : ServiceInitiated : CID=215550389 ConnDevID=9001/0 ConsOrigCID=-1 ConsOrigConnDevID=/0 LocalConn=1 Cause=-1UniqueID=0000000000F462F13F44C1300000000 DevTgDevStr=。

12:55:42:254 Pg1a pim1 Trace : RecvServiceInitiated找不到设备目标设备字符串的客户端堆叠。

12:55:42:426 Pg1a pim1 Trace : 产生 : CID=215550389 ConnDevID=/0 CallingDev=/0 CalledDev=9002/0 LocalConn=3 Cause=-1UniqueID= 0000000000F462F13F44C1300000000 DigitsDialed=9002 DevTgDevStr=。

12:55:42:426 Pg1a pim1 Trace : RecvOriginated找不到设备目标设备字符串的客户端堆叠。

OPC LOG

14:56:00:553 PG1A-opc Trace : CSTACallClearedEvent -**没被找到的呼叫指定的连接的**
(CallID=215550389 , Device= DevType=Static)在外围5008。

CTISVR日志

- 从这些CTISVR记录设备为呼入呼叫11141986保留，即使代理程序是在该的呼出他们起动的在12:55:42:254。呼出被发起了13秒前。

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) SkGroupSkTargID=13686(10100)。

12:55:55:608 cg1A-ctisvr Trace : AgSkTargID=19279 ANI=11141986 CED=。

12:55:55:608 cg1A-ctisvr Trace : Var1=CCN军事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。

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。

12:55:55:608 cg1A-ctisvr Trace : SkgState=RESERVED SkgDuration=0
OverallState=RESERVED OverallDuration=0 Reason=0。

解决方案

由于JGW进程发送空DevTgStr对PIM，PIM不发送呼出的状况对OPC。因此OPC不接收Agent1的状态和不发送任何更新到CTISVR和路由器。Agent1状态将显示作为READY状态，即使他们在呼出，并且呼叫将路由对他们。

这是一个配置问题。

导航给配置管理器->瞄准规则的代理程序->路由客户端-> CallManager不是路由客户端。添加CallManager作为路由客户端。

普通的最佳实践：

- 代理程序应该应答呼入呼叫和由精良应用程序桌面做呼出。
- 由他们的电话做呼出的代理程序在精良应用程序桌面的一未就绪状态应该首先放置自己。