

# 当提交代理程序呼叫，当已经在出局访问时，排除一个方案故障

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[背景信息](#)

[再创方案](#)

[日志分析](#)

[解决方案](#)

## Introduction

本文描述如何排除精良代理程序收到呼叫，当已经在出局访问时的方案故障。

贡献用凯文谢泼德和拉米罗Amaya，Cisco TAC工程师。

## Prerequisites

## Requirements

Cisco推荐您有这些题目知识：

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

## Components Used

- UCCE 10.5
- CUCM 10.5
- 精良11

本文的信息从设备在一个特定生产环境里被创建了。All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration.If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

**Note:**方案不总是再现在实验室环境里

## 背景信息

在此生产环境精良代理程序收到一次呼叫，当已经在出局访问时。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出局访问而不是精良应用程序，当仍然在一种就绪状态时。代理程序线路在Callmanager(CUCM)被配置作为呼叫到2和繁忙的触发器的最大数量到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繁忙的触发器配置。

## 再创方案

- 座席ID : Agent1
- 代理扩展9001
- 代理程序呼叫outbound第9002
- 入局呼叫来自第11141986 ->路由对语音邮件。

使用精良时，有一个扩展名的代理程序由硬件电话只做出局访问，当在就绪状态

## 日志分析

- 在此方案呼叫ID (CID)是215550389

### JGW日志

- 在12:55:42:254 Agent1在JGW拨打从9001到9002，而是作为您能看到这里记录DevTgStr =零位

12:55:42:254 PG1A-jgw1跟踪：在使用中被起动的唯一id的是00000000000F462F13F44C1300000000。

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

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

12:55:42:254 PG1A-jgw1跟踪：MsgServiceInitiated : CID : 215550389 ConnDevID : 9001/0 ConsCID : -1 ConsConnDevID : /0 LocConnInfo : 1个原因 : -1 DevTgDevStr : 唯一的ID : 00000000000F462F13F44C1300000000。

- 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跟踪：在设置DevTgDevStrMyConn以后：GenID : 600364 IDVal : 334777363 Dev : 9001/0 Ext : 9001 DevTgStr : 9001地址 : 9001状态 : 被连接的CCState : 被起动的prevCCState : 未知loggedIn : Y.

12:55:42:25 PG6A-jgw1跟踪：在设置deviceTarg以后MyConn : GenID : 600364 IDVal : 334777363 Dev : 9001/0 Ext : 9001 DevTgStr : 9001地址 : 9001状态 : 被连接的CCState : 被起动的prevCCState : 被起动的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栈”

12:55:42:254 Pg1a pim1跟踪：ServiceInitiated : CID=215550389 ConnDevID=9001/0 ConsOrigCID=-1 ConsOrigConnDevID=/0 LocalConn=1 Cause=-1UniqueID=00000000000F462F13F44C1300000000 DevTgDevStr=。

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

12:55:42:426 Pg1a pim1跟踪：产生：CID=215550389 ConnDevID=/0 CallingDev=/0

CalledDev=9002/0 LocalConn=3 Cause=-1UniqueID= 00000000000F462F13F44C1300000000

DigitsDialed=9002 DevTgDevStr=。

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

## OPC LOG

14:56:00:553 PG1A-opc跟踪：CSTACallClearedEvent -为指定的连接没找到的呼叫 (CallID=215550389, Device= DevType=Static)在外围设备5008。

## CTISVR日志

- 从这些CTISVR记录设备为呼入的呼叫11141986是后备的，即使代理程序在他们发起在 12:55:42:254的出局访问。发起了出局访问13秒前。

12:55:55:608 cg1A-ctisvr跟踪：DEVICE\_TARGET\_PRE\_CALL\_IND - Instrument=9001 RouterCallKey=151848 20382 NetworkTargetID=0。

12:55:55:608 cg1A-ctisvr跟踪：SvSkTargID=-1(-1) SkGroupSkTarID=13686(10100)。

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

12:55:55:608 cg1A-ctisvr跟踪：Var1=CCN军事Var2= Var3= Var4= Var5=。

12:55:55:608 cg1A-ctisvr跟踪：Var6= Var7= Var8= Var9= Var10=。

12:55:55:608 cg1A-ctisvr跟踪：CallTypeID=10225 PreCallInvokeID=284797。

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

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

## 解决方案

由于JGW进程发送空DevTgStr到PIM，PIM不发送出局访问的状况到OPC。因此OPC不接受Agent1的状态和不发送任何更新到CTISVR和路由器。Agent1状态将显示作为就绪状态，即使他们在出局访问，并且呼叫将路由对他们。

这是一个配置问题。

连接到配置管理器->瞄准规则的代理程序->路由客户端->呼叫管理器不是路由客户端。添加呼叫管理器作为路由客户端。

普通的最佳实践：

- 代理程序应该应答入局呼叫和由精良应用程序桌面做出局访问。
- 由他们的电话做出局访问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。