

# Best Practice OnException-Schritt in UCCX-Skript

## Inhalt

[Einführung](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

## Einführung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie den Schritt **OnException Goto** in einem Unified Contact Center Express (UCCX)-Skript konfigurieren.

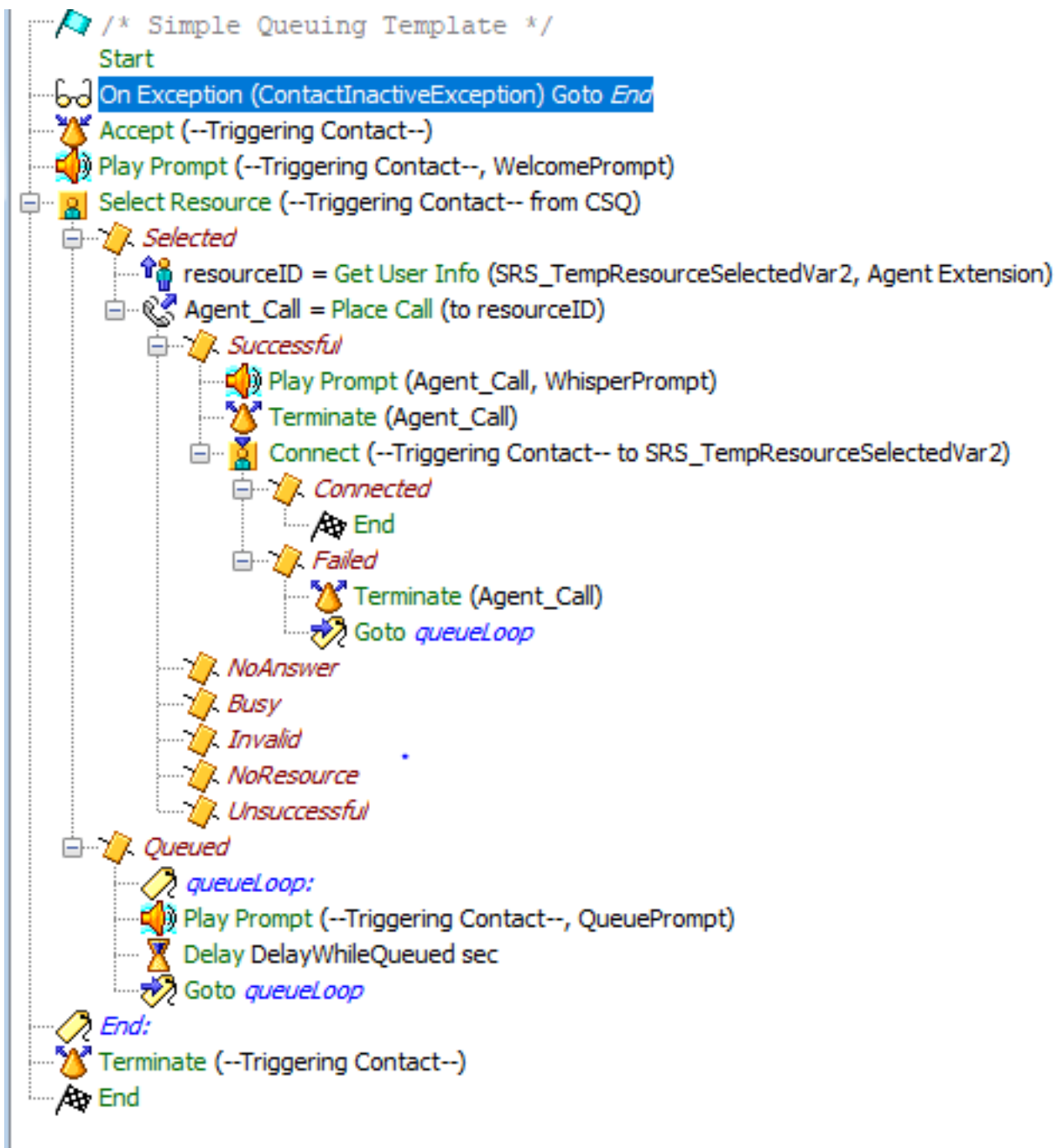
Die bei vielen Anrufabläufen auftretenden Probleme werden durch die falsche Verwendung dieses Schritts verursacht. Diese Best Practice zielt darauf ab, Probleme beim Anrufverlauf und bei Verwendung dieser Funktion auf Engine-Ebene zu vermeiden.

## Problem

Die **OnException** für eine **ContactInactiveException** wird für Szenarien verwendet, in denen Sie den Anruf bereits trennen (nicht mehr aktiv), d. h. am anderen Ende beenden.

Diese Bilder zeigen eine gemeinsame Methode, um diesen Schritt zu konfigurieren und haben den **Goto** Schritt Punkt bis zum Ende des Skripts.

Wenn Sie sich jedoch in den falschen Szenarien auf dieses Bild verweisen, wird der Schritt **Beenden** für einen bereits nicht verbundenen Anruf nach dem Label "Beenden" verwendet.



Wenn Sie den Anruf während der Ausführung des Skripts trennen, wird der **OnException**-Schritt 1000 Mal ausgeführt und eine Warnung generiert ("Maximale Anzahl erreichter Schritte: 1000"). Obwohl dieser Fehler keinen Einfluss auf den Motor oder die Produktion hat, ist er ein Problem auf dem Motor und erzeugt eine Warnmeldung.

Der Grund hierfür ist, dass das Beenden eines Anrufs, der bereits inaktiv ist (durch den Remote-Teilnehmer verworfen), dazu führt, dass eine andere **ContactInactiveException** generiert wird.

Im Wesentlichen werden inaktive Ausnahmen für den Kontakt laufend Schleifen und generiert, wodurch weitere Ausnahmen generiert werden. Es ist eine Exception-Schleife.

Diese Protokolle zeigen das Problem an:

```
// application getting triggered//
```

Line 1999: Trigger:  
ContactApplicationTrigger[time=1526359880518,locale=en\_US,cfg=JTAPITriggerConfig[schema=ApplicationTriggerConfig,time=2018-05-13 04:51:23.0,recordId=928,desc=Cisco JTAPI  
Trigger,name=3014804565,type=Cisco JTAPI  
Trigger,appName=Clinical\_Center\_Admin,enabled=true,sessions=2,idleTimeout=5000,locale=en\_US,parms={},taskGroups=[],controlClass=class  
com.cisco.call.CallControlChannel,controlGroupId=7,contactGroups=[GroupInfo[class=com.cisco.dialog.DialogChannel,id=0]],dn=3014804565,redirectCSS=default,cmDeviceName=ClinicalCAdmin,cmDeviceInvalid=false,cmDescription=Clinical Center Admin,cmDevicePoolUUID={ED1A849A-1601-36F6-3254-25D867408A73},cmDevicePoolName=CIT\_UCCX\_DP,cmCallingSearchSpaceUUID=,cmCallingSearchSpaceName=None,cmLocationUUID={29C5C1C4-8871-4D1E-8394-0B9181E8C54D},cmLocationName=Hub\_None,cmPartitionUUID={11C5CF59-66A5-02E4-9A1B-A5B2853B9127},cmPartitionName=All-Phones\_pt,cmVoiceMailProfileUUID=,cmVoiceMailProfileName=None,cmCallPickUpGroupUUID=,cmCallPickUpGroupName=,cmDisplay=...

Line 2001: ID: 29000007909

Line 2099: 1934897: May 15 00:51:20.521 EDT %MIVR-ENG-7-UNK:[MIVR\_ENG\_TASKS-31-3-TASK:0x6c08900e5\_ClinicalCenter/ClinicalCenter\_ADMIN.aef] WFTracingLogImpl: Execute step of Task 29000007909 : Start

Line 2101: 1934899: May 15 00:51:20.521 EDT %MIVR-ENG-7-UNK:[MIVR\_ENG\_TASKS-31-3-TASK:0x6c08900e5\_ClinicalCenter/ClinicalCenter\_ADMIN.aef] WFTracingLogImpl: Execute step of Task 29000007909 : On Exception(ContactInactiveException) Goto End

Line 2139: 1934937: May 15 00:51:20.524 EDT %MIVR-ENG-7-UNK:[MIVR\_ENG\_TASKS-31-3-TASK:0x6c08900e5\_ClinicalCenter/ClinicalCenter\_ADMIN.aef] WFTracingLogImpl: Execute step of Task 29000007909 : Delay 1 sec

Line 2142: 1934940: May 15 00:51:21.525 EDT %MIVR-ENG-7-UNK:[MIVR\_ENG\_TASKS-31-3-TASK:0x6c08900e5\_ClinicalCenter/ClinicalCenter\_ADMIN.aef] WFTracingLogImpl: Execute step of Task 29000007909 : Accept (--Triggering Contact--)

**// Customer disconnecting the call//**

Line 2257: 1935055: May 15 00:51:36.481 EDT %MIVR-SS\_TEL-7-UNK:[MIVR\_SS\_TEL\_PORT\_QEXE\_2951-77-2-TERM\_CONN\_EV:2951] RequestImpl: CallID:3586  
MediaId:11102124/2 Task:29000007909 gets TermConnDroppedEv, meta code:132, cause code:100

Line 2258: 1935056: May 15 00:51:36.481 EDT %MIVR-SS\_TEL-7-UNK:[MIVR\_SS\_TEL\_PORT\_QEXE\_2951-77-2-TERM\_CONN\_EV:2951] RequestImpl: CallID:3586  
MediaId:11102124/2 Task:29000007909, TerminalConnection to Terminal: ClinC\_2951 is DROPPED, 11102124/2

**// call is ended and call loops and END step is executed for 1000 times and RTMT alert is generated for the disconnected call//**

Line 2260: 1935058: May 15 00:51:36.488 EDT %MIVR-ENG-7-UNK:[MIVR\_ENG\_TASKS-31-3-TASK:0x6c08900e5\_ClinicalCenter/ClinicalCenter\_ADMIN.aef] WFTracingLogImpl: Execute step of Task 29000007909 : End:

Line 3260: 1936058: May 15 00:51:36.569 EDT %MIVR-ENG-7-UNK:[MIVR\_ENG\_TASKS-31-3-TASK:0x6c08900e5\_ClinicalCenter/ClinicalCenter\_ADMIN.aef] WFTracingLogImpl: Execute step of Task 29000007909 : Terminate (--Triggering Contact--)

Line 3261: 1936059: May 15 00:51:36.573 EDT %MIVR-APP\_MGR-3-TASK\_ABORTED:[MIVR\_ENG\_TASKS-31-3-TASK:0x6c08900e5\_ClinicalCenter/ClinicalCenter\_ADMIN.aef] WFWorkflowAppDebugTaskWrapper: Application task aborted:  
Application=App[name=Clinical\_Center\_Admin,type=Cisco Script  
Application,id=400,desc=Clinical\_Center\_Admin,enabled=true,max=2,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[schema=ApplicationConfig,time=2015-01-13  
23:42:42.0,recordId=131,desc=Clinical\_Center\_Admin,name=Clinical\_Center\_Admin,type=Cisco Script  
Application,id=400,enabled=true,sessions=2,script=SCRIPT[ClinicalCenter/ClinicalCenter\_ADMIN.aef],defaultScript=,vars=[],defaultVars=null]]],Application  
Trigger=ContactApplicationTrigger[time=1526359880518,locale=en\_US,cfg=JTAPITriggerConfig[schema=ApplicationTriggerConfig,time=2018-05-13 04:51:23.0,recordId=928,desc=Cisco JTAPI  
Trigger,name=3014804565,type=Cisco JTAPI  
Trigger,appName=Clinical\_Center\_Admin,enabled=true,sessions=2,idleTimeout=5000,locale=en\_US,parms={},taskGroups=[],controlClass=class com.c...

Line 3261: 1936059: May 15 00:51:36.573 EDT %MIVR-APP\_MGR-3-

```
TASK_ABORTED:[MIVR_ENG_TASKS-31-3-TASK:0x6c08900e5_ClinicalCenter/ClinicalCenter_ADMIN.aef]
WFWorkflowAppDebugTaskWrapper: Application task aborted:
Application=App[name=Clinical_Center_Admin,type=Cisco Script
Application,id=400,desc=Clinical_Center_Admin,enabled=true,max=2,valid=true,cfg=[ApplicationConf
ig[schema=ApplicationConfig,time=2015-01-13
23:42:42.0,recordId=131,desc=Clinical_Center_Admin,name=Clinical_Center_Admin,type=Cisco Script
Application,id=400,enabled=true,sessions=2,script=SCRIPT[ClinicalCenter/ClinicalCenter_ADMIN.aef
],defaultScript=,vars=[],defaultVars=null]]],Application
Trigger=ContactApplicationTrigger[time=1526359880518,locale=en_US,cfg=JTAPITriggerConfig[schema=
ApplicationTriggerConfig,time=2018-05-13 04:51:23.0,recordId=928,desc=Cisco JTAPI
Trigger,name=3014804565,type=Cisco JTAPI
Trigger,appName=Clinical_Center_Admin,enabled=true,sessions=2,idleTimeout=5000,locale=en_US,parm
s={},taskGroups=[],controlClass=class com.c... Line 2261: 1935059: May 15 00:51:36.488 EDT
%MIVR-ENG-7-UNK:[MIVR_ENG_TASKS-31-3-TASK:0x6c08900e5_ClinicalCenter/ClinicalCenter_ADMIN.aef]
WFTracingLogImpl: Execute step of Task 29000007909 : Terminate (--Triggering Contact--)
```

```
//RTMT ALERT//
```

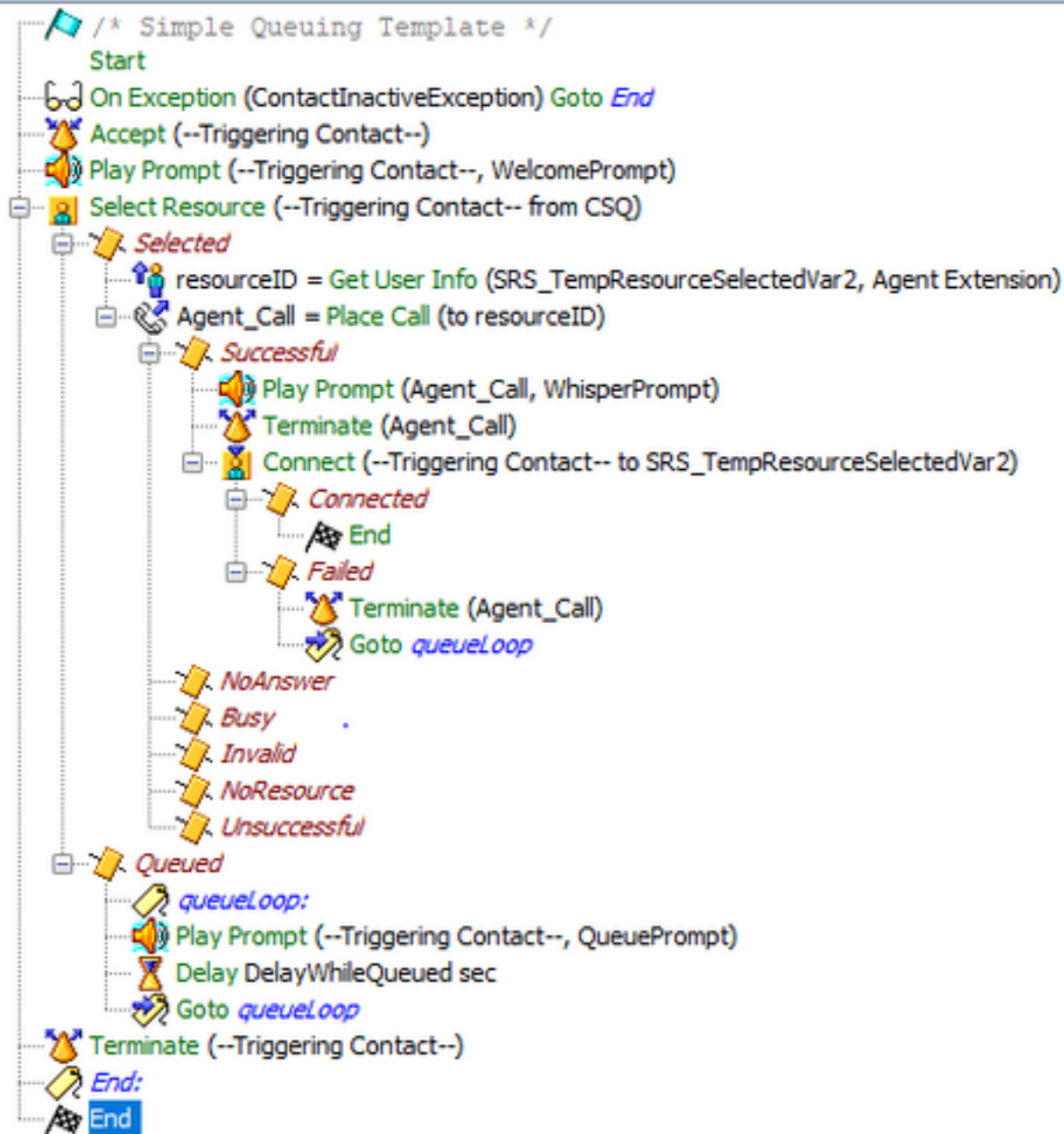
```
Message: : 235: citvoip-ccxsvr-b.net.nih.gov: May 15 2018 12:40:22 AM.980 UTC : %UC_APP_MGR-3-
TASK_ABORTED:
%[app.trigger=ContactApplicationTrigger[time=1526344761313,locale=en_US,cfg=JTAPITriggerConfig[s
chema=ApplicationTriggerConfig,time=2018-05-13
][exception=com.cisco.wfframework.obj.WFMaxExecutedStepsExceededException: No. of executed
steps: 1000][UNKNOWN_PARAMTYPE:Task id=29000007864][app=App[name=NLM_Inbound,type=Cisco Script
Application,id=202,desc=NLM_Inbound,enabled=true,max=50,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[]][task
.class=class com.cisco.app.impl.WFWorkflowAppDebugTaskWrapper][ClusterID=][NodeID=citvoip-
ccxsvr-b]: Application task aborted
```

## Lösung

Um dieses Problem zu beheben, müssen Sie den Schritt "Beenden" nach der Bezeichnung "Goto Label" überspringen, d. h. in Abbildung 2 können Sie den **END-Label-Schritt** des **Goto-Schritts nach dem Abschlussschritt** konfigurieren oder den **OnException-Schritt** vollständig und das entsprechende END Label entfernen.

Die Zusammenfassung besteht nicht darin, einen bereits aktiven Anruf zu beenden und zu versuchen, die ContactInactive-Ausnahme abzufangen. Dies ist logisch fehlerhaft.

Dies ist das Bild des richtigen Skripts.



## Arbeitsprotokolle

// working call//

```

Line 5048: 1951439: May 15 01:39:50.491 EDT %MIVR-ENG-7-UNK:[MIVR_ENG_TASKS-31-7-TASK:0x6c08900eb_ClinicalCenter/ClinicalCenter_ADMIN.aef] WFTracingLogImpl: Execute step of Task 29000007915 : Start
Line 5049: 1951440: May 15 01:39:50.491 EDT %MIVR-ENG-7-UNK:[MIVR_ENG_TASKS-31-7-TASK:0x6c08900eb_ClinicalCenter/ClinicalCenter_ADMIN.aef] WFTracingLogImpl: Execute step of Task 29000007915 : Delay 2 sec
Line 5112: 1951503: May 15 01:39:52.492 EDT %MIVR-ENG-7-UNK:[MIVR_ENG_TASKS-31-7-TASK:0x6c08900eb_ClinicalCenter/ClinicalCenter_ADMIN.aef] WFTracingLogImpl: Execute step of Task 29000007915 : Accept (--Triggering Contact--)
Line 5116: 1951507: May 15 01:39:52.500 EDT %MIVR-SS_TEL-7-UNK:[MIVR_SS_TEL_PORT_QEXE_2903-82-2-TERM_CONN_EV:2903] RequestImpl: CallID:3591 MediaId:11104504/2 Task:29000007915, TerminalConnection to Terminal: ClinC_2903 is ACTIVE
Line 5120: 1951511: May 15 01:39:52.501 EDT %MIVR-SS_TEL-7-UNK:[(P1-10.129.7.10)EventThread] InCallObserverImpl: CallID:3591 MediaId:11104504/2 Task:29000007915 com.cisco.jtapi.CiscoMediaOpenLogicalChannelEvImpl received

```

**//customer disconnects the call//**

Line 5232: 1951623: May 15 01:40:10.953 EDT %MIVR-SS\_TEL-7-  
UNK:[MIVR\_SS\_TEL\_PORT\_QEXE\_2903-82-2-TERM\_CONN\_EV:2903] RequestImpl: CallID:3591  
MediaId:11104504/2 Task:29000007915 gets TermConnDroppedEv, meta code:132, cause code:100

Line 5233: 1951624: May 15 01:40:10.953 EDT %MIVR-SS\_TEL-7-  
UNK:[MIVR\_SS\_TEL\_PORT\_QEXE\_2903-82-2-TERM\_CONN\_EV:2903] RequestImpl: CallID:3591  
MediaId:11104504/2 Task:29000007915, TerminalConnection to Terminal: ClinC\_2903 is DROPPED,  
11104504/2

Line 5236: 1951627: May 15 01:40:10.955 EDT %MIVR-SS\_TEL-7-  
UNK:[MIVR\_SS\_TEL\_PORT\_QEXE\_2903-82-2-TERM\_CONN\_EV:2903] CallImpl: Call.abandoned()  
JTAPICallContact[id=3591,type=Cisco JTAPI  
Call,implId=11104504/2,active=false,state=CALL\_DISCONNECTED,inbound=true,handled=false,locale=en  
\_US,aborting=false,app=App[name=Clinical\_Center\_Admin,type=Cisco Script  
Application,id=400,desc=Clinical\_Center\_Admin,enabled=true,max=2,valid=true,cfg=[ApplicationConf  
ig[schema=ApplicationConfig,time=2018-05-15  
01:38:54.0,recordId=1168,desc=Clinical\_Center\_Admin,name=Clinical\_Center\_Admin,type=Cisco Script  
Application,id=400,enabled=true,sessions=2,script=SCRIPT[ClinicalCenter/ClinicalCenter\_ADMIN.aef  
,defaultScript=,vars=[],defaultVars=null]],task=29000007915,session=Session[id=001-  
0x131794c237,parent=null,active=true,state=SESSION\_IDLE,time=1526362790448],seqNum=0,time=152636  
2790447,cn=3014804565,dn=3014804565,cgn=2673343616,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=DIRECT,lrd  
=null,ocn=3014804565,odn=null,uui=null,aniii=null,ced=n...

Line 5237: 1951628: May 15 01:40:10.956 EDT %MIVR-SS\_TEL-7-  
UNK:[MIVR\_SS\_TEL\_PORT\_QEXE\_2903-82-2-TERM\_CONN\_EV:2903] InCallObserverImpl: CallID:3591  
MediaId:11104504/2 Task:29000007915, released TP[type=Cisco CTI  
Port,id=25,implId=2903,active=false,state=IDLE] from 3014804565, and releasing udpPort 28084

Line 5238: 1951629: May 15 01:40:10.956 EDT %MIVR-SS\_TEL-7-  
UNK:[MIVR\_SS\_TEL\_PORT\_QEXE\_2903-82-2-TERM\_CONN\_EV:2903] InCallObserverImpl: CallID:3591  
MediaId:11104504/2 Task:29000007915 com.cisco.jtapi.TermObservationEndedEvImpl received

**// call is disconnected with no exception//**

Line 5286: 1951640: May 15 01:40:11.832 EDT %MIVR-SS\_CM-7-  
UNK:[MIVR\_SS\_RMCM\_RmCmCleanupThread-370-0-RmCmCleanupThread] ContactMgr: Cleanup detected final  
state of afw ct: JTAPICallContact[id=3591,type=Cisco JTAPI  
Call,implId=11104504/2,active=false,state=CALL\_DISCONNECTED,inbound=true,handled=false,locale=en  
\_US,aborting=false,app=App[name=Clinical\_Center\_Admin,type=Cisco Script  
Application,id=400,desc=Clinical\_Center\_Admin,enabled=true,max=2,valid=true,cfg=[ApplicationConf  
ig[schema=ApplicationConfig,time=2018-05-15  
01:38:54.0,recordId=1168,desc=Clinical\_Center\_Admin,name=Clinical\_Center\_Admin,type=Cisco Script  
Application,id=400,enabled=true,sessions=2,script=SCRIPT[ClinicalCenter/ClinicalCenter\_ADMIN.aef  
,defaultScript=,vars=[],defaultVars=null]],task=29000007915,session=Session[id=001-  
0x131794c237,parent=null,active=false,state=SESSION\_DISPOSED,time=1526362790448],seqNum=0,time=1  
526362790447,cn=3014804565,dn=3014804565,cgn=2673343616,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=DIREC  
T,lrd=null,ocn=3014804565,...