

UCCX 스크립트의 Best Practice OnException 단계

목차

[소개](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

소개

이 문서에서는 UCCX(Unified Contact Center Express) 스크립트에서 OnException 이동 단계를 구성하는 방법에 대해 설명합니다.

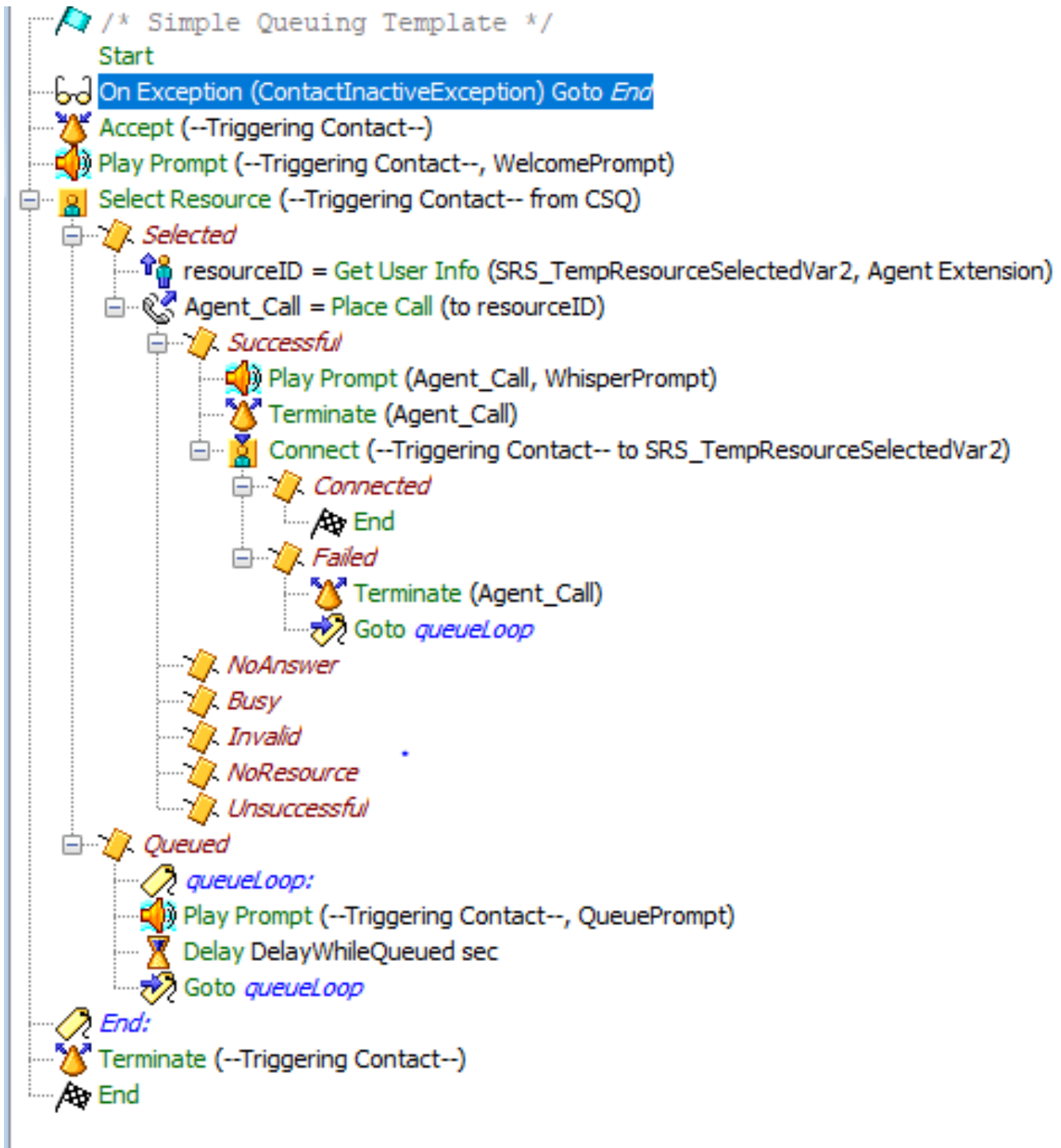
많은 통화 흐름에서 나타나는 문제는 이 단계를 잘못 사용했기 때문입니다. 이 모범 사례는 이 기능을 사용하는 동안 통화 흐름 및 엔진 수준에서 문제를 방지하는 데 목적이 있습니다.

문제

ContactInactiveException에 대한 OnException은 이미 통화의 연결을 끊은 경우(더 이상 활성 상태가 아님) 즉, 맨 끝에서 종료되는 경우에 사용됩니다.

이러한 이미지는 이 단계를 구성하는 일반적인 방법을 보여주며 스크립트 끝에 이동 단계를 가리킵니다.

그러나 잘못된 시나리오에서는 이 이미지를 참조하십시오. 이미 연결이 끊긴 통화의 경우 종료 레이블 다음에 종료 단계가 사용됩니다.



스크립트를 실행하는 동안 통화 연결을 끊으면 OnException 단계가 1000번 실행되고 경고("최대 단계 수: 1000"). 이 오류는 엔진 또는 생산에 영향을 미치지 않지만 엔진에 문제가 되며 경고가 생성됩니다.

이미 비활성(원격 상대방에 의해 중단됨)인 통화를 종료하면 다른 ContactInactiveException이 생성되기 때문입니다.

기본적으로 연결 비활성 예외는 계속 반복되어 생성되므로 더 많은 예외가 생성됩니다. 예외 루프입니다.

이러한 로그는 문제를 보여줍니다.

<#root>

// application getting triggered//

Line 1999: Trigger: ContactApplicationTrigger[time=1526359880518,locale=en_US,cfg=JTAPI
Line 2001: ID: 29000007909
Line 2099: 1934897: May 15 00:51:20.521 EDT %MIVR-ENG-7-UNK: [MIVR_ENG_TASKS-31-3-TASK:0
Line 2101: 1934899: May 15 00:51:20.521 EDT %MIVR-ENG-7-UNK: [MIVR_ENG_TASKS-31-3-TASK:0
Line 2139: 1934937: May 15 00:51:20.524 EDT %MIVR-ENG-7-UNK: [MIVR_ENG_TASKS-31-3-TASK:0
Line 2142: 1934940: May 15 00:51:21.525 EDT %MIVR-ENG-7-UNK: [MIVR_ENG_TASKS-31-3-TASK:0

// Customer disconnecting the call//

Line 2257: 1935055: May 15 00:51:36.481 EDT %MIVR-SS_TEL-7-UNK: [MIVR_SS_TEL_PORT_QEXE_
Line 2258: 1935056: May 15 00:51:36.481 EDT %MIVR-SS_TEL-7-UNK: [MIVR_SS_TEL_PORT_QEXE_

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

Line 2260: 1935058: May 15 00:51:36.488 EDT %MIVR-ENG-7-UNK: [MIVR_ENG_TASKS-31-3-TASK:
Line 3260: 1936058: May 15 00:51:36.569 EDT %MIVR-ENG-7-UNK: [MIVR_ENG_TASKS-31-3-TASK:
Line 3261: 1936059: May 15 00:51:36.573 EDT %MIVR-APP_MGR-3-TASK_ABORTED: [MIVR_ENG_TAS
Line 3261: 1936059: May 15 00:51:36.573 EDT %MIVR-APP_MGR-3-TASK_ABORTED: [MIVR_ENG_TAS

<#root>

//RTMT ALERT//

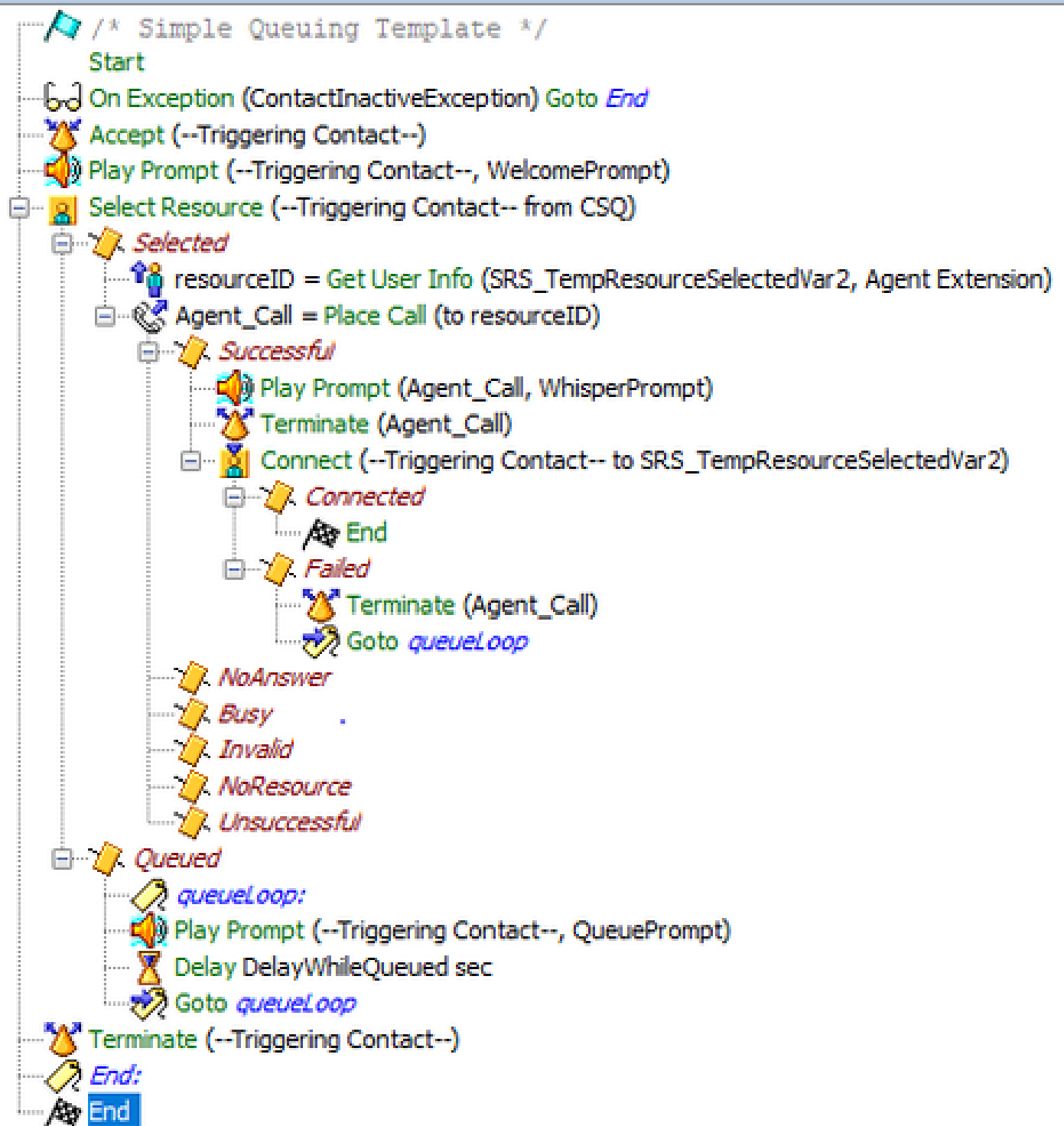
Message: : 235: citvoip-ccxsrv-b.net.nih.gov: May 15 2018 12:40:22 AM.980 UTC : %UC_APP_MGR-3-TASK_ABORT

솔루션

이 문제를 해결하려면 Goto Label(이동 레이블) 이후의 Terminate(종료) 단계를 건너뛰어야 합니다. 즉, 그림 2에서는 Terminate(종료) 단계 이후 이동 단계의 END Label(종료 레이블) 단계를 구성하거나 OnException(예외) 단계와 해당 END Label(종료 레이블)을 모두 제거해야 합니다.

요약은 이미 InActive 통화를 종료하고 ContactInactive 예외를 catch하려는 것이 아닙니다. 이것은 논리적으로 결함이 있다.

올바른 스크립트의 이미지입니다.



작업 로그

<#root>

// working call//

```

Line 5048: 1951439: May 15 01:39:50.491 EDT %MIVR-ENG-7-UNK: [MIVR_ENG_TASKS-31-7-TASK:0
Line 5049: 1951440: May 15 01:39:50.491 EDT %MIVR-ENG-7-UNK: [MIVR_ENG_TASKS-31-7-TASK:0
Line 5112: 1951503: May 15 01:39:52.492 EDT %MIVR-ENG-7-UNK: [MIVR_ENG_TASKS-31-7-TASK:0
Line 5116: 1951507: May 15 01:39:52.500 EDT %MIVR-SS_TEL-7-UNK: [MIVR_SS_TEL_PORT_QEXE_2
Line 5120: 1951511: May 15 01:39:52.501 EDT %MIVR-SS_TEL-7-UNK: [(P1-10.129.7.10) EventT
  
```

//customer disconnects the call//

Line 5232: 1951623: May 15 01:40:10.953 EDT %MIVR-SS_TEL-7-UNK:[MIVR_SS_TEL_PORT_QEXE_29
Line 5233: 1951624: May 15 01:40:10.953 EDT %MIVR-SS_TEL-7-UNK:[MIVR_SS_TEL_PORT_QEXE_2
Line 5236: 1951627: May 15 01:40:10.955 EDT %MIVR-SS_TEL-7-UNK:[MIVR_SS_TEL_PORT_QEXE_2
Line 5237: 1951628: May 15 01:40:10.956 EDT %MIVR-SS_TEL-7-UNK:[MIVR_SS_TEL_PORT_QEXE_2
Line 5238: 1951629: May 15 01:40:10.956 EDT %MIVR-SS_TEL-7-UNK:[MIVR_SS_TEL_PORT_QEXE_2

// call is disconnected with no exception//

Line 5286: 1951640: May 15 01:40:11.832 EDT %MIVR-SS_CM-7-UNK:[MIVR_SS_RMCM_RmCmCleanup

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.