

# Probleemoplossing als een scenario dat is ontstaan wanneer agents worden aangeboden terwijl u al een uitgaande oproepen hebt

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Scenario opnieuw instellen](#)

[Loganalyse](#)

[Oplossing](#)

## Inleiding

Dit document beschrijft hoe u een scenario moet oplossen waarin Finse Agent oproepen ontvangt terwijl u al op een uitgaande vraag belt.

Bijgedragen door Kevin Sheppard en Ramiro Amaya, Cisco TAC Engineers.

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt u aan de kennis van deze onderwerpen te hebben:

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

### Gebruikte componenten

- UCS E10.5
- CUCM 10.5
- Finesse 11

De informatie in dit document is afkomstig van de apparatuur in een specifieke productieomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Opmerking: Scenario niet altijd reproduceerbaar in een labomgeving

# Achtergrondinformatie

In deze productieomgeving ontvangen Finesse-agents een oproep terwijl ze al op een uitgaande oproep staan. De agent heeft slechts één lijn toegewezen aan hun telefoon, hun ACD lijn. De agenten plaatsen een uitgaande vraag van hun telefoon in plaats van de Finse toepassing terwijl nog in een Klaar staat. De Agent-lijn wordt ingesteld in Callmanager (CUCM) als een maximum aantal oproepen naar 2 en drukke trigger aan 1, dus wanneer de agent de tweede vraag ontvangt, gaat de vraag naar voicemail op basis van hun drukke trigger-configuratie.

## Scenario opnieuw instellen

- Agent-ID: Agent1
- Agent Extension 9001
- Agent-oproepen uitgaande nummer 9002
- Inbound-oproep komt van nummer 11141986 -> Er is een voicemail gestuurd naar voicemail.

Agent met slechts één extensie maakt een uitgaande oproep van zijn/haar hardtelefoon terwijl hij in de KREUKVRIESSE staat gebruikmaakt van Finesse

## Loganalyse

- In dit scenario is de ID (CID) 21550389

### JGW Logs

- Om 12:55:42:254 draait Agent1 van 9001 tot 9002 maar zoals je hier kunt zien in de JGW logt de DevTGStr = Null

12:55:42:254 PG1A-jgw1 sporen: In het kader van de ingeleide service is de unieke steun 0000000000F462F13F44C13000000000.

12:55:42:254 PG1A-jgw1 sporen: Na het instellen van DevTgDevStrMyConn: GenID: 600364 IDVal: 33477363 dev.: 9001/0 t.: 9001 **devTgStr: nul** addr: 9001 Staat: VERBONDEN CCSate: GEÏNTIEERDE prevCCSstate: ONBEKEND ingelogdInloggen: Y.

12:55:42:254 PG1A-jgw1 sporen: Na het instellen van deviceTarg MyConn: GenID: 600364 IDVal: 33477363 dev.: 9001/0 t.: 9001 **devTgStr: nul** addr: 9001 Staat: VERBONDEN CCSate: GEÏNTIEERDE prevCCSstate: INGESLOTENInloggen: Y.

12:55:42:254 PG1A-jgw1 sporen: MSGService geïnitieerd: CID: 21550389 ConnDevID: 9001/0 ConsCID: -1 ConsConnDevID: /0 LOCConnInfo: 1 Oorzaak: -1 devtgDevStr: Uniek ID: 000000000000F462F13F44C13000000000.

- Dit is wat je moet verwachten in de JGW logs. U kunt zien dat DevTgStr de waarde **9001** aanroept:

12:55:42:25 PG6A-jgw1 Trace: Na het instellen van DevTgDevStrMyConn: GenID: 600364 IDVal: 33477363 dev.: 9001/0 t.: 9001 **devTgStr: 9001** addr: 9001 Staat: VERBONDEN CCSate: GEÏNTIEERDE prevCCSstate: ONBEKEND ingelogdInloggen: Y.

12:55:42:25 PG6A-jgw1 Trace: Na het instellen van deviceTarg MyConn: GenID: 600364 IDVal: 33477363 dev.: 9001/0 t.: 9001 **devTgStr: 9001** addr: 9001 Staat: VERBONDEN CCSate: GEÏNTIEERDE prevCCSstate: INGESLOTENInloggen: Y.

### PIM LOGS

- Kijk naar deze unieke fout "**kon client stack niet vinden voor device target device string**"

12:55:42:254 PG1A-pim1 sporen: Service gestart: CID=215550389 ConnDevID=9001/0 ConsOrigCID=-1 ConsOrigConnDevID=/0 LokaleConn=1 Oorzaak=-1UniekID=00000000F462F13F44C130000000 DevTgDevStr=.

12:55:42:254 PG1A-pim1 sporen: RecvServiceInitiated **kon geen client stack vinden voor device target device string.**

12:55:42:426 PG1A-pim1 sporen: Oorspronkelijk: CID=215550389 ConnDevID=/0 CallingDev=/0 CallingDev=9002/0 LocalConn=3 Oorzaak=-100000000F462F13D F44C1300000000 digitalenDiëlobel=9002 DevTgDevStr=.

12:55:42:426 PG1A-pim1 sporen: RecvOrigineel **kon client stack niet vinden voor device target device string.**

## OPC LOGS

14:56:00:553 PG1A-opc-sporen: CSTACallClearedEvent - **Bel niet voor gespecificeerde verbinding** (CallID=21550389, Devices= DevType=Static) op Perifere 5008.

## CTISVR-kaarten

- Van deze CTISVR logboeken is het apparaat gereserveerd voor inkomende vraag 11141986, ook al is de agent op een uitgaande vraag die zij om 12:55:42:254 in werking stelden. De uitgaande oproep werd 13 seconden eerder gestart.

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

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

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

12:55:55:608 cg1A-ctisvr-sporen: Var1=CCN Militair Var2= Var3= Var4= Var5=

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

12:55:55:608 cg1A-ctisvr-sporen: CallType ID=10225 PreCallInvokelD=284797.

12:55:55:608 cg1A-ctisvr-sporen: AGENT\_EVENT: ID=agent1 SkgState=BUSY\_Other

Periph=5008 Ext=9001 Inst=9001 Sig=Finesse MRDID=1 SkTgtID=19279

SkGrpNo=0x3SkGrpID=878 Richting=0.

12:55:55:608 cg1A-ctisvr-sporen: AGENT\_EVENT: ID=agent1 SkgState=BUSY\_Other

Periph=5008 Ext=9001 Inst=9001 Sig=Finesse MRDID=1 SkTgtID=19279 SkGrpNo=0x272

SkGrpID=10 Richting=0.

12:55:55:608 cg1A-ctisvr-sporen: AGENT\_EVENT: ID=agent1 Periph=5008 Ext=9001 Inst=9001

Sig=Finesse.

12:55:55:608 cg1A-ctisvr-sporen: SkgState=RESERVED SkgDuration=0 TotaleState=RESERVED TotaleDuur=0 Reden=0.

## Oplossing

Omdat JGW-proces een ongeldige DevTgStr naar PIM verstuurt, stuurt PIM de status van de uitgaande aanroep niet naar OPC. Omdat deze OPC de status van Agent1 niet ontvangt, en geen update naar CTISVR en Router stuurt. De status Agent1 zal als Klaar tonen zelfs als zij op een uitgaande vraag zijn en de vraag zal nog aan hen worden routeerd.

Dit is een configuratie probleem.

Navigeren in naar Configuration Manager -> Agent Targeting Rule -> Routing Client -> De Call

Manager is geen routingclient. Voeg de Manager van de Vraag als een Routing client toe.

Gemeenschappelijke beste praktijken:

- De agenten zouden inkomende vraag moeten beantwoorden en uitgaande vraag van de desktop van de Finse toepassing moeten maken.
- Agenten die uitgaande gesprekken maken van hun telefoon moeten zichzelf eerst in een niet-Klaar staat in het bureaublad van de Finse Toepassing zetten.