

當座席在出站呼叫時收到呼叫時，排除故障

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[重新建立方案](#)

[日誌分析](#)

[解決方案](#)

簡介

本文檔介紹如何排除Finesse代理在出站呼叫時接收呼叫的故障。

作者：Kevin Sheppard和Ramiro Amaya，思科TAC工程師。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

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

採用元件

- UCCE 10.5
- CUCM 10.5
- Finesse 11

本文中的資訊是根據特定生產環境中的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

附註：場景並非始終可以在實驗室環境中複製

背景資訊

在此生產環境中，Finesse代理在出站呼叫時收到呼叫。座席僅為其電話分配了一條線路，即ACD線路。座席從他們的電話發出出站呼叫，而不是Finesse應用程式，同時仍處於「就緒」狀態。在Callmanager(CUCM)中代理線路配置為最大呼叫數是2，忙觸發數是1，因此當代理收到第二個呼叫時，會根據其忙觸發配置將呼叫轉至語音郵件。

重新建立方案

- 代理ID:代理1
- 代理擴展9001
- 座席撥出號碼9002
- 入站呼叫來自號碼11141986 ->被路由到語音郵件。

只有一個分機的座席使用Finesse從他/她的硬體電話發出出站呼叫，同時處於就緒狀態

日誌分析

- 在此案例中，呼叫ID(CID)為215550389

JGW日誌

- 在12:55:42:254,Agent1從9001撥號到9002，但正如您在JGW中看到的那樣，DevTGStr = Null
12:55:42:254 PG1A-jgw1跟蹤：服務中啟動的唯一00000000000為<F462F13F44C1300000000。
12:55:42:254 PG1A-jgw1跟蹤：設定DevTgDevStrMyConn後：GenID:600364 IDVal:334777363裝置：9001/0分機：9001 **DevTgStr:null** 地址：9001狀態：連線的CCS狀態：已啟動的前CCS狀態：未知登入：Y。
12:55:42:254 PG1A-jgw1跟蹤：設定deviceTarg MyConn後：GenID:600364 IDVal:334777363裝置：9001/0分機：9001 **DevTgStr:null** 地址：9001狀態：連線的CCS狀態：已啟動的前CCS狀態：已啟動的登入：Y。
12:55:42:254 PG1A-jgw1跟蹤：MsgServiceInitiated:CID:215550389 ConnDevID:9001/0 ConsCID:-1 ConsConnDevID:/0 LocConnInfo:1原因：-1 DevTgDevStr:唯一ID:000000000000F462F13F44C1300000000。

- 這是JGW日誌中必須預期的內容。您可以看到DevTgStr保留呼叫號碼值**9001**:
12:55:42:25 PG6A-jgw1跟蹤：設定DevTgDevStrMyConn後：GenID:600364 IDVal:334777363裝置：9001/0分機：9001 **DevTgStr:9001**地址：9001狀態：連線的CCS狀態：已啟動的前CCS狀態：未知登入：Y。
12:55:42:25 PG6A-jgw1跟蹤：設定deviceTarg MyConn後：GenID:600364 IDVal:334777363裝置：9001/0分機：9001 **DevTgStr:9001**地址：9001狀態：連線的CCS狀態：已啟動的前CCS狀態：已啟動的登入：Y。

PIM日誌

- 查詢此唯一錯誤「找不到裝置目標裝置字串的客戶端堆疊」
12:55:42:254 PG1A-pim1跟蹤：ServiceInitiated:CID=215550389 ConnDevID=9001/0 ConsOrigCID=-1 ConsOrigConnDevID=/0 LocalConn=1 Cause=-1UniqueID=000000000000F462F13F44C1300000000 DevTgDevStr=。
12:55:42:254 PG1A-pim1跟蹤：RecvServiceInitiated找不到裝置目標裝置字串的客戶端堆疊。
12:55:42:426 PG1A-pim1跟蹤：源自：CID=215550389 ConnDevID=/0 CallingDev=/0 CalledDev=9002/0 LocalConn=3 Cause=-1UniqueID= 000000000000F462F13F44C1300000000 DigitsDigits=9002 DevTgDevStr=。
12:55:42:426 PG1A-pim1跟蹤：RecvOriginated找不到裝置目標裝置字串的客戶端堆疊。

OPC日誌

14:56:00:553 PG1A-opc跟蹤：CSTACallClearedEvent -未找到外圍設備5008上指定連線

(CallID=215550389,Device= DevType=Static)的呼叫。

CTISVR日誌

- 從這些CTISVR日誌中，裝置被保留給來電11141986，即使座席正在進行他們在12:55:42:254發起的去話呼叫。去話呼叫在13秒前啟動。

12:55:55:608 cg1A-ctisvr跟蹤：DEVICE_TARGET_PRE_CALL_IND - Instrument=9001 RouterCallKey=151848 20382 NetworkTargetID=0。

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

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

12:55:55:608 cg1A-ctisvr跟蹤：Var1=CCN軍事Var2= Var3= Var4= Var5=。

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

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

12:55:55:608 cg1A-ctisvr跟蹤：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跟蹤：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跟蹤：AGENT_EVENT:ID=agent1 Periph=5008 Ext=9001 Inst=9001 Sig=Finesse。

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

解決方案

由於JGW進程向PIM傳送空的DevTgStr，因此PIM不會將出站呼叫的狀態傳送到OPC。因此，OPC不會接收Agent1的狀態，也不會向CTISVR和路由器傳送任何更新。Agent1的狀態將顯示為「就緒」狀態，即使它們正在進行出站呼叫，並且呼叫仍將路由到它們。

這是一個組態問題。

導航到Configuration Manager -> Agent Targing Rule -> Routing Client -> Call Manager不是路由客戶端。將Call Manager新增為路由客戶端。

常見的最佳做法：

- 座席應應答入站呼叫並從Finesse應用程式案頭發出出站呼叫。
- 通過電話進行出站呼叫的座席應首先在Finesse應用程式案頭進入「未就緒」狀態。