

Callcenter - Rufumleitung nicht verfügbar - Verwendung der Rufumleitung bei besetzt

Inhalt

CFGNA - Sammelgruppe - Bei gleichzeitigem Klingeln CFB zuweisen

Wenn Sie die Rufumleitung für eine Sammelgruppe einrichten, müssen Sie CFB anstelle von CFGNA verwenden, wenn Sie den Sammelanschlusstyp simultan verwenden. Im Folgenden finden Sie eine Erklärung:

Im folgenden Beispiel werden zwei Agenten zugewiesen: Callcenter:

```
2010.05.13 17:30:10:274 GMT+00:00 | Info | CallP | Service | State Engine | +14439510409 |  
90103-G6109080 |  
localhost40149832
```

```
Trying agent: 101
```

```
2010.05.13 17:30:10:274 GMT+00:00 | Info | CallP | Service | State Engine | +14439510409 |  
90103-CG6109080 |  
localhost40149832
```

```
Trying agent: 102
```

Die beiden Agenten werden nicht pro lokalem Ausfall registriert (z. B.:

```
2010.05.13 17:30:10:276 GMT+00:00 | Info | CallP | SIP Endpoint | 14105526501x102 | 90103-  
G6109080 |  
localhost40149837:0
```

```
Transforming Event: com.broadsoft.events.iwp.ConnectRequestEvent  
{CHCallManager.localhost40149837,SipEndpoint.localhost40149837:0}
```

```
2010.05.13 17:30:10:276 GMT+00:00 | FieldDebug | CallP | Endpoint | 14105526501x101 | 90103-  
G6109080 |  
localhost40149835:0
```

```
ReleaseWithCauseEvent (cause=TEMPORARILY_UNAVAILABLE) created  
Thread \"Call Half Input Adapter 1\" stack elements:  
1: com.broadsoft.events.callhalf.ReleaseWithCauseEvent.  
2: com.broadsoft.events.callhalf.ReleaseWithCauseEvent.  
3:  
com.broadsoft.sessionmanagers.sipcallhalf.transformer.ConnectRequestEventTransformer.transform(C  
onnectRequestEventTrans  
former.java:246)  
4:  
com.broadsoft.sessionmanagers.sipcallhalf.SipCHeventTransformer.sipCHtransform(SipCHeventTransfo  
rmer.java:243)  
5:  
com.broadsoft.sessionmanagers.sipcallhalf.SipCHeventTransformer.transformAndSendEvent(SipCHevent  
Transformer.java:298)  
6:  
com.broadsoft.sessionmanagers.sipcallhalf.SipEndpoint.sendEventToUserAgentThroughTransformer(Sip
```

```
Endpoint.java:1240)
7:
com.broadsoft.sessionmanagers.sipcallhalf.SipEndpoint.processSessionEvent(SipEndpoint.java:721)
8: com.broadsoft.apm.callp.Endpoint.processEvent(Endpoint.java:228)
9:
com.broadsoft.sessionmanagers.callhalf.CallHalfServiceSession.deliverEvent(CallHalfServiceSession.java:1387)
10: com.broadsoft.apm.session.InputAdapter.distributeEvent(InputAdapter.java:129)
11: com.broadsoft.apm.session.SimpleQAdapter.processInput(SimpleQAdapter.java:225)
12: com.broadsoft.util.watchdog.WatchedThread.run(WatchedThread.java:279)
13: java.lang.Thread.run(Thread.java:619)
```

und

```
2010.05.13 17:30:10:277 GMT+00:00 | Info | CallP | SIP Endpoint | +14439510409 | PSTN |
localhost40149830:0
```

```
Transforming Event: com.broadsoft.events.sip.Sip100InfoEvent
```

```
2010.05.13 17:30:10:277 GMT+00:00 | FieldDebug | CallP | Endpoint | 14105526501x102 | 90103-
G6109080 |
localhost40149837:0
```

```
ReleaseWithCauseEvent (cause=TEMPORARILY_UNAVAILABLE) created
Thread \"Call Half Input Adapter 2\" stack elements:
1: com.broadsoft.events.callhalf.ReleaseWithCauseEvent.
2: com.broadsoft.events.callhalf.ReleaseWithCauseEvent.
3:
com.broadsoft.sessionmanagers.sipcallhalf.transformer.ConnectRequestEventTransformer.transform(ConnectRequestEventTransformer.java:246)
4:
com.broadsoft.sessionmanagers.sipcallhalf.SipCHeventTransformer.sipCHtransform(SipCHeventTransformer.java:243)
5:
com.broadsoft.sessionmanagers.sipcallhalf.SipCHeventTransformer.transformAndSendEvent(SipCHeventTransformer.java:298)
6:
com.broadsoft.sessionmanagers.sipcallhalf.SipEndpoint.sendEventToUserAgentThroughTransformer(SipEndpoint.java:1240)
7:
com.broadsoft.sessionmanagers.sipcallhalf.SipEndpoint.processSessionEvent(SipEndpoint.java:721)
8: com.broadsoft.apm.callp.Endpoint.processEvent(Endpoint.java:228)
9:
com.broadsoft.sessionmanagers.callhalf.CallHalfServiceSession.deliverEvent(CallHalfServiceSession.java:1387)
10: com.broadsoft.apm.session.InputAdapter.distributeEvent(InputAdapter.java:129)
11: com.broadsoft.apm.session.SimpleQAdapter.processInput(SimpleQAdapter.java:225)
12: com.broadsoft.util.watchdog.WatchedThread.run(WatchedThread.java:279)
13: java.lang.Thread.run(Thread.java:619)
```

Das Ergebnis ist eine Freigabeursache für BUSY:

```
2010.05.13 17:30:10:277 GMT+00:00 | FieldDebug | CallP | Service | +14439510409 | 90103-G6109080
| localhost40149832
```

```
ReleaseWithCauseEvent (cause=BUSY) created
Thread \"Call Half Input Adapter 0\" stack elements:
1: com.broadsoft.events.callhalf.ReleaseWithCauseEvent.
2: com.broadsoft.events.callhalf.ReleaseWithCauseEvent.
```

3:
com.broadsoft.services.huntgroup.HuntGroupServiceInstance.huntExhausted(HuntGroupServiceInstance.java:547)
4: com.broadsoft.services.huntgroup.StateEngine.huntExhausted(StateEngine.java:688)
5:
com.broadsoft.services.huntgroup.SimultaneousStateEngine.allAgentsFailed(SimultaneousStateEngine.java:532)
6:
com.broadsoft.services.huntgroup.SimultaneousStateEngine.processHuntingState(SimultaneousStateEngine.java:214)
7:
com.broadsoft.services.huntgroup.SimultaneousStateEngine.runEngine(SimultaneousStateEngine.java:71)
8:
com.broadsoft.services.huntgroup.HuntGroupServiceInstance.processEvent(HuntGroupServiceInstance.java:260)
9:
com.broadsoft.events.callhalf.ReleaseWithCauseEvent.routeToServiceInstance(ReleaseWithCauseEvent.java:479)
10: com.broadsoft.apm.asservicemanagement.ASServiceBus.routeEvent(ASServiceBus.java:251)
11: com.broadsoft.apm.callp.CHCallManager.processEvent(CHCallManager.java:1346)
12:
com.broadsoft.sessionmanagers.callhalf.CallHalfServiceSession.deliverEvent(CallHalfServiceSession.java:1416)
13: com.broadsoft.apm.session.InputAdapter.distributeEvent(InputAdapter.java:129)
14: com.broadsoft.apm.session.SimpleQAdapter.processInput(SimpleQAdapter.java:225)
15: com.broadsoft.util.watchdog.WatchedThread.run(WatchedThread.java:279)
16: java.lang.Thread.run(Thread.java:619)

2010.05.13 17:30:10:277 GMT+00:00 | FieldDebug | Timer

Accounting timer stopped - localhost40149839, AUDIT, id=2822790

2010.05.13 17:30:10:277 GMT+00:00 | Info | CallP | Service | State Engine | +14439510409 | 90103-G6109080 | localhost40149832

CFGNA External Timer Cancelled

Dies ist normal und es wird erwartet, dass Sie Folgendes erhalten:

2010.05.13 17:30:10:278 GMT+00:00 | Info | Sip | +15856272112 | localhost40149831:0

udp 420 Bytes OUT to 192.168.215.5:5060
SIP/2.0 600 Busy everywhere
Via:SIP/2.0/UDP 192.168.215.5;branch=z9hG4bKBroadWorks.1q6vn6u-192.168.215.5V5060-0-157003504-699484156-1273771810271-
From:\"ENGINEERING T20\"
To:
Call-ID:BW173010271130510705568600@192.168.215.5
CSeq:157003504 INVITE
Content-Length:0

Da die Freigabeursache "BUSY" lautet, ist für die Situation der CFB erforderlich, der dem HG zugewiesen ist. CFGNA tritt nur dann ein, wenn ein oder mehrere Geräte eine INVITE-Nachricht erhalten haben. Da kein Benutzer beim Callcenter angemeldet ist, wird kein Benutzer einer

INVITE-Nachricht gesendet.