

Característica de la devolución de llamada UCCX según lo visto en CUCM y UCCX

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Diagrama de flujo](#)

[Perspectiva CUCM](#)

[Entrada de usuario de la etapa 1.](#)

[Etapa de la llamada del lugar de la etapa 2.](#)

[La llamada de la etapa 3. reorienta la etapa](#)

[Perspectiva UCCX](#)

[Script 1.](#)

[Script 2.](#)

[Detalles de llamada usados en el laboratorio](#)

[Análisis del registro CUCM](#)

[Entrada de usuario de la etapa 1.](#)

[Llamada del lugar de la etapa 2.](#)

[La llamada de la etapa 3. reorienta](#)

[Análisis del registro UCCX](#)

[Etapa de la entrada](#)

[Ponga la etapa de la llamada](#)

Introducción

Este documento describe cómo la característica del servicio repetido UCCX (Cisco Unified Contact Center Express) trabaja. Este documento se centra en el análisis de una buena llamada de trabajo con el uso de las trazas UCCX y CUCM (administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco) y mancha los momentos dominantes en el flujo de llamada con la ayuda del análisis del registro.

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Configuración CUCM
- Configuración UCCX
- Lectura de las trazas básicas CUCM SDI/SDL

- Lectura de los registros básicos UCCX

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- Verion CUCM: 10.5.2.12900-14
- Versión UCCX: 10.6.1.11001-31

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

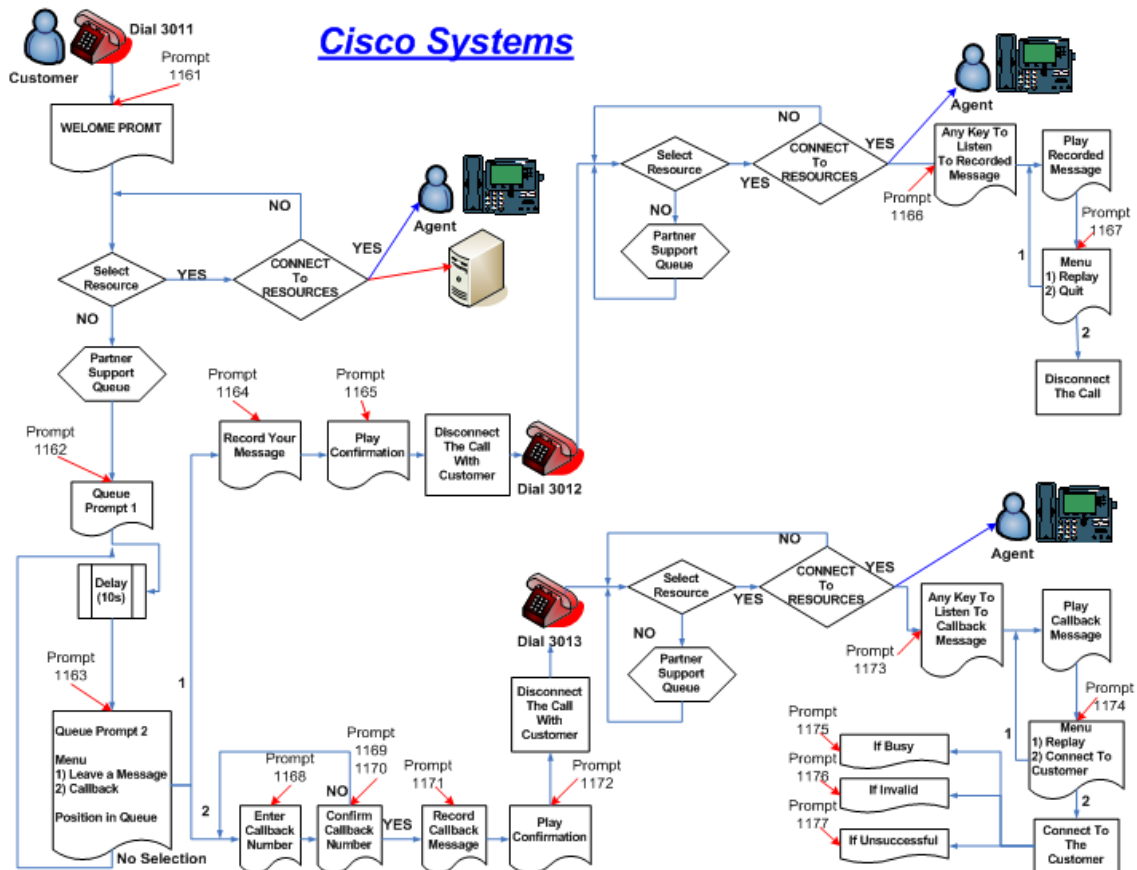
Note: Un script bajo es avaluado en el repositorio del script UCCX en el <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-implementation-design-guides-list.html>. You encontrará a archivo zip. En eso archivo zip hay una carpeta llamada BaseLineAdvQueueing que contenga un script que usted pueda utilizar como script bajo. Hay también un documento de Word que describe cómo el script trabaja.

Antecedentes

Cuando los La llamados del cliente adentro a una cola UCCX y si en aquel momento todos los agentes disponibles están ocupados y no pueden tomar la llamada, después en un descanso de la precolocación, se juega un prompt. Éste es preguntar al cliente si él desea para una devolución de llamada. El cliente puede elegir una devolución de llamada o dejar un mensaje.

- Si el cliente elige dejar un mensaje entonces que el mensaje se registra y la llamada es disconnected. La vuelta del inturn del sistema llama otro activador CTI (integración de computadora y telefonía de Cisco) o el activador de Ghost y guarda la llamada allí hasta que un agente está libremente y después juega el mensaje record a él.
- Si el cliente elige la devolución de llamada, después a le indican que ingrese el número de devolución de llamada. Después de la confirmación del número, la llamada es disconnected. La vuelta del inturn del sistema llama otro activador CTI o el activador de Ghost y guarda la llamada allí hasta que un agente está libre, lleva el inout del agente para conectar el agente con la devolución de llamada el número del cliente.

Diagrama de flujo



Perspectiva CUCM

La característica de devolución de llamada se puede analizar en 3 etapas

Entrada de usuario de la etapa 1.

Llamada del lugar de la etapa 2.

La llamada de la etapa 3. reorienta

Entrada de usuario de la etapa 1.

En esta etapa los La llamados del cliente en la cola UCCX y todos los agentes están ocupados. Dan el cliente una opción para una devolución de llamada. Una vez que el cliente la selecciona, a le indican que ingrese el número de devolución de llamada y registre un mensaje. Se juega un mensaje de confirmación después de lo cual la llamada es disconnected.

Etapa de la llamada del lugar de la etapa 2.

En esta etapa UCCX conserva el número de devolución de llamada e inicia una nueva llamada al activador CTI que tiene la encaminamiento normal ICD (Interactive Call Distribution) y guarda la llamada del fantasma aquí hasta que un agente está libre de tomar una llamada.

Esta llamada es una llamada de Ghost puesto que el paso de la llamada del lugar utiliza conjunto

totalmente diverso de los puertos CTI (el ID de grupo del Control de llamadas es diferente) y del nuevo grupo de canal de los media, configurado en el UCCX y en el script sí mismo.

La llamada de la etapa 3. reorienta la etapa

En esta etapa, el agente ha contestado a la llamada, el agente escucha el mensaje que el llamador dejó a tanto como él o ella quisiera que y pulsa una tecla tuviera la llamada del sistema detrás el llamador del número el llamador dejado inicialmente. El sistema UCCX ahora iniciará una llamada reorienta. esto se utiliza para transferir la llamada entre el sistema y el agente al llamante en el número de devolución de llamada ingresado.

Perspectiva UCCX

La característica de devolución de llamada se analiza en 2 scripts que tengan 2 diversas aplicaciones y 2 activadores para alcanzar estos scripts.

Script 1.

La llamados del cliente en este script (número del mainline), donde si los agentes están ocupados se indica para un servicio repetido.

Este script se configura con un paso de la llamada del lugar a otro número llamado el número de devolución de llamada que es otro activador con un script simple ICD.

Script 2.

Un script simple ICD para el activador del servicio repetido que tiene un recurso selecto en un CSQ que contiene el pool de los agentes que se seleccionarán para el servicio repetido. Se cae la llamada de cliente después de que él ingrese el número de devolución de llamada y una llamada del fantasma se reorienta a este script y se mantiene esperar.

Cuando un agente está disponible para que el servicio repetido inicie esta llamada se interliga al número de devolución de llamada del cliente proporcionado una llamada reorienta el script.

Debe haber 2 diversos grupos de Control de llamadas usados para estos scripts bajo **grupo de los subsistemas > de la telefonía > de Control de llamadas CM**.

Debe haber 2 diversos canales de los media definidos bajo **media del Subsystems (Subsistemas) > Cisco**.

Por ejemplo:

Script 1: La llamada entrante a este script vendrá a través del ID de grupo 1 del Control de llamadas y del grupo de canal 1. de los media.

El paso de la llamada del lugar en este script utilizará el ID de grupo 2 del Control de llamadas y el grupo de canal 2. de los media.

Script 2: Este script debe tener un activador usando un diverso canal de los media del script 1. por ejemplo; ID del canal 2 de los media y ID de grupo 2. del Control de llamadas.

Detalles de llamada usados en el laboratorio

Número que llama inicial del cliente: **2161**

Número de la cola del Mainline UCCX: **9999**

Activador de la devolución de llamada UCCX: **3999**

Número de devolución de llamada dejado: **08062131**

Número de agente: **62151** (teléfono del SORBO)

Análisis del registro CUCM

Entrada de usuario de la etapa 1.

Entrante invite del teléfono del IP del cliente:

```
###$ Invite for UCCX trigger $###
```

```
02302874.002 |10:14:27.152 |AppInfo |SIPtcp - wait_SdlReadRsp: Incoming SIP TCP message from
10.106.87.161 on port 52035 index 19 with 1475 bytes:
[83471,NET]
INVITE sip:9@10.106.87.135;user=phone SIP/2.0
Via: SIP/2.0/TCP 10.106.87.161:52035;branch=z9hG4bK0593f26a
From: "2161" <sip:2161@10.106.87.135>;tag=e8ba7006276f00792818f1b2-6550ea32
To: <sip:9@10.106.87.135>
Call-ID: e8ba7006-276f0004-3895b0cc-3fda7fb1@10.106.87.161
Max-Forwards: 70
Date: Fri, 08 Apr 2016 04:44:25 GMT
CSeq: 101 INVITE
User-Agent: Cisco-CP8961/9.4.2
Contact: <sip:849fe75d-ae74-8e22-d48e-c11fecbcecf2@10.106.87.161:52035;transport=tcp>
Expires: 180
Accept: application/sdp
Allow: ACK,BYE,CANCEL,INVITE,NOTIFY,OPTIONS,REFER,REGISTER,UPDATE,SUBSCRIBE,INFO
Remote-Party-ID: "2161" <sip:2161@10.106.87.135>;party=calling;id-
type=subscriber;privacy=off;screen=yes
Supported: replaces,join,sdp-anat,norefersub,resource-priority,extended-refer,X-cisco-
callinfo,X-cisco-serviceuri,X-cisco-escapecodes,X-cisco-service-control,X-cisco-srtp-fallback,X-
cisco-monrec,X-cisco-config,X-cisco-sis-7.0.0,X-cisco-xsi-8.0.1
Allow-Events: kpml,dialog
Recv-Info: conference
Recv-Info: x-cisco-conference
Content-Length: 354
Content-Type: application/sdp
Content-Disposition: session;handling=optional

v=0
o=Cisco-SIPUA 23877 0 IN IP4 10.106.87.161
s=SIP Call
t=0 0
m=audio 17818 RTP/AVP 102 0 8 116 18 101
c=IN IP4 10.106.87.161
a=rtpmap:102 L16/16000
a=rtpmap:0 PCMU/8000
```

```
a=rtpmap:8 PCMA/8000
a=rtpmap:116 iLBC/8000
a=fmtp:116 mode=20
a=rtpmap:18 G729/8000
a=fmtp:18 annexb=no
a=rtpmap:101 telephone-event/8000
a=fmtp:101 0-15
a=sendrecv
```

Usted ve que una análisis de dígitos sucede para UCCX número 9999:

```
###$ Digit Analysis happens for UCCX number 9999 $###
```

```
02302962.007 |10:14:27.832 |AppInfo |Digit analysis: match(pi="2", fqcn="2161",
cn="2161",plv="5", pss="", TodFilteredPss="", dd="9999",dac="0")
02302962.008 |10:14:27.832 |AppInfo |Digit analysis: analysis results
02302962.009 |10:14:27.832 |AppInfo ||PretransformCallingPartyNumber=2161
|CallingPartyNumber=2161
|DialingPartition=
|DialingPattern=9999
|FullyQualifiedCalledPartyNumber=9999
|DialingPatternRegularExpression=(9999)
|DialingWhere=
|PatternType=Enterprise
```

En respuesta al descubrir donde el número 9999 debe ser ruteado, usted consigue el Linecontroller y éste es el proceso siguiente que maneja la llamada:

```
02302964.000 |10:14:27.832 |SdlSig |DmPidRes
|wait |Da(1,100,211,1)
|DeviceManager(1,100,205,1) |1,100,14,94509.144^10.106.87.161^* |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Cepn=4eebaf05-990d-7980-a79f-e4488fb75cec Id=3836477808 ccmType=4
DeviceName=9999: Pid=1,100,174,555,ad243d17-98b4-4118-8feb-5ff2e1b781ac
```

```
###$ PID=LineControl(1,100,174,555) is the response
```

```
02302964.001 |10:14:27.832 |AppInfo |Digit analysis: wait_DmPidRes- Partition=[] Pattern=[9999]
Where=[],cmDeviceType=[UserDevice], OutsideDialtone =[0], DeviceOverride=[0],
PID=LineControl(1,100,174,555),CI=[31614358],Sender=Cdcc(1,100,219,249)
```

Esto nos lleva al Linecontroller:

```
02302975.001 |10:14:27.833 |AppInfo |LineControl(555) - 0 calls, 0 CiReq, busyTrigger=10000,
maxCall=10000
02302975.002 |10:14:27.833 |Created |
| |LineCdpc(1,100,175,269)
|LineControl(1,100,174,555) |
|NumOfCurrentInstances: 2
02302975.003 |10:14:27.833 |AppInfo |LineControl(555) - Get call instance=1 for CI=31614359
02302975.004 |10:14:27.833 |AppInfo |LineControl(555): restart0_CcSetupReq update State of cdpc
(269) to receive7
```

Linecontroller ahora nos lleva al dispositivo (puerto CTI):

```
02302979.000 |10:14:27.834 |SdlSig |CcSetupReq
|null0 |LineCdpc(1,100,175,269)
|LineControl(1,100,174,555) |1,100,14,94509.144^10.106.87.161^* |[R:N-
H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] CI=31614359 CI.branch=0 sBPL.plid=65 sBPL.l=1 sBPL.pl=5 sBPL.msd=0
FDataType=0opId=0ssType=0 SsKey=0invokeId=0resultExp=Fpbda=F pi.piid=30 pi.l=0 pi2.piid=30
pi2.l=0 pi3.piid=30 pi3.l=0 FQCGPN=ti=1nd=2161pi=0sil preXCgpn=tn=0npi=0ti=1nd=2161pi=0sil
cgPart= cgPat=2161 cgpn=tn=0npi=0ti=1nd=2161pi=1sil cgpnVM= unXCgpn=tn=0npi=0ti=1nd=2161pi=1sil
```

cName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 1
DD=tn=0npi=1ti=1nd=9999User=9999Host=10.106.87.135Port=5060PassWord=Madder=Transport=4mDisplayNa
me=RawUrl=sip:9@10.106.87.135;user=phoneOrigPort=0pi=0sil
origDD=tn=0npi=1ti=1nd=9999User=9999Host=10.106.87.135Port=5060PassWord=Madder=Transport=4mDispl
ayName=RawUrl=sip:9@10.106.87.135;user=phoneOrigPort=0pi=0sil
preXCdpn=tn=0npi=0ti=1nd=9999pi=0si0 preXTagsList=SUBSCRIBER preXPosMatchList=9999 cdPart=
cdPat=9999 cdpn=tn=0npi=0ti=1nd=9999pi=1si1 cdpnVMbox= localPatternUsage=2
connectedPatternUsage=2 itrPart= itrPat= LRPart= LRPat=9999 LR=tn=0npi=0ti=1nd=9999pi=0sil LRVM=
LRName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 FQOCpdn=ti=1nd=9999pi=0sil
ffQLRNum=ti=1nd=9999pi=0sil oPart= oPat=9999 oCpdn=tn=0npi=0ti=1nd=9999pi=0sil oCdpnVM= oRFR=0
oName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 ts=SUBSCRIBER posMatches=9999 withTags= withValues=
rdn.l=0IpAddrMode=0 ipAddrType=0 ipv4=10.106.87.161:52035 region=Default capCount=5 ctiActive=F
ctiFarEndDev=1 ctiCCMId=1 cgPtyDev=SEPE8BA7006276F callInst=1 confCallInst=0 OLF=1Supp
DTMF=3DTMF Cfg=1DTMF Payload=101isOffNetDev=F bc.l=3 bc.itr=1 bc.itc=0 bc.trm=0 bc.tm=16
maxForwards=69 cgpnMaskedByRedirect=F callingDP=1b1b9eb6-7803-11d3-bdf0-00108302ead1
featCallType=0 callingUserId= UnicodeName: muteEnabled=0 associatedCallCI=0 featurePriority=1
nonTargetPolicy=0 unconsumedDigits= suppressMOH=F numPlanPkid =4eebaf05-990d-7980-a79f-
e4488fb75cec networkDomain= bitMask=0 SetupReason=0 routeClass=1 sideACmDeviceType=4 protected=1
ControlProcessType=0 tokens=0 isPresent=F transitCount=0 geolocInfo={geolocPkid=, filterPkid=,
geolocVal=, devType=4} locPkid=29c5c1c4-8871-4d1e-8394-0b9181e8c54d locName=Hub_None deductBW=F
fateShareId=StandAloneCluster:31614358 videoTrafficClass=Desktop oFromAnalogDvc=F
bridgeParticipantID= callingUsr= remoteClusterID= isEMCCDevice=F lHPMemCEPN= CHPMemCEPN=
uri=ti=1User=Host=Port=0PassWord=Madder=Transport=4mDisplayName=RawUrl=<sip:849fe75d-ae74-8e22-
d48e-c11fecbcecf2@10.106.87.161:52035;transport=tcp>OrigPort=0pi=0sil isParamSet=T M=Unknown
;rc=0 Hdrs= CanSupportSIPtandN=true TransId=0 AllowBitMask=0x7bf UserAgentOrServer=Cisco-
CP8961/9.4.2 OrigDDName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 mCallerId=
mCallerName=LatentCaps=null icidVal= icidGenAddr= oioid= toioid= ptParams= receivedPAID= routeHdr=
routeCepn= requestURI= PCVFlag=F originallyHadISUP=F isIMSFinalRoute=F IMSMode=0
SideABibEnabled= 3 isCgpnNonPreemptable=F isCdpnNonPreemptable=F origDP=1b1b9eb6-7803-11d3-bdf0-
00108302ead1 lastRedirectingDP=1b1b9eb6-7803-11d3-bdf0-00108302ead1 originalLRG=
lastRedirectingLRG= nwLoc=0 rstr= FarEndDeviceName=SEPE8BA7006276F hdrMOH=0 CAL={v=ffffff, f=
m=ffffff, tDev=F, res=F, devType=0}
02302979.001 |10:14:27.834 |AppInfo |LineCdpc(269): -dispatchToAllDevices-, sigName=CcSetupReq,
device=TRG2

La llamada ahora se presenta al puerto CTI y el puerto contesta a la llamada:

02303167.000 |10:14:27.874 |SdlSig-I |CtiLineCallAnswerReq
|restart0 |StationD(1,100,63,520)
|CTIDeviceLineMgr(1,200,25,1) |1,200,13,273912.572^10.106.87.133^TEST_543210 |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] mAsyncResponse=6043 CH=1|31614360 LH=1|1063 MediaDeviceName =
MediaDevicePid = (0,0,0,0) resource ID=0
02303167.001 |10:14:27.874 |AppInfo |StationD(520): StationCtiD-CtiLineCallAnswerReq LH=1|1063
02303167.002 |10:14:27.874 |AppInfo |StationD(520): StationCtiD-CtiLineCallAnswerReq LH=1|1063
02303168.000 |10:14:27.874 |SdlSig |StationOffHook
|restart0 |StationD(1,100,63,520)
|StationD(1,100,63,520) |1,200,13,273912.572^10.106.87.133^TEST_543210 |[R:N-
H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] Line=1 CI=31614360 GCI.node=0 GCI.ci=0 mDialedDigits= mPrimaryCi=0
cgpn= cgpnVMBx= trigger=0 mSpooFCgp=F fp=1 fid=9999 FDataType=0opId=0ssType=0
SsKey=0invokeId=0resultExp=Fbpda=F

###\$ CTI Port Answered the call or Call is now in Queue \$###

02303168.001 |10:14:27.874 |AppInfo |StationD: (0000520) restart0_StationOffHook - INFO:
CI=31614360 on line=1, SPKMode=0, alwaysPrimeLine=0, alwaysUsePrimeLineForVM=0, fid=9999,
offHookTrigger=0.
02303168.002 |10:14:27.874 |AppInfo |StationD: (0000520) restart0_StationOffHook - INFO:
CI=31614360 on line=1, SPKMode=0. Answer.
02303168.003 |10:14:27.874 |AppInfo |StationD: (0000520) preProcessing - INFO: Please Send
the signal now.
02303168.004 |10:14:27.874 |AppInfo |StationD: (0000520) INFO- sendSignalNow,
sigName=StationOffHook, cdpc=240

En este momento el llamador está en la cola y se juega el announcemet. Después de que un rato

de la precolocación, el cliente elija la característica de la devolución de llamada y comience a ingresar el número de devolución de llamada como dígitos DTMF 0,8,0,6,2,1,3,1, #.

###\$ Digit 0 \$###

```
02303407.000 |10:14:46.625 |SdlSig-O |CtiDTMFNotify |NA
RemoteSignal |UnknownProcessName(1,200,25,1) |StationCdpc(1,100,64,240)
|1,100,14,94509.150^10.106.87.161^* |[R:N-H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] LH=1|1063
CH=1|31614360 GCH=1|29124
02303408.000 |10:14:46.625 |SdlSig |StationOutputKeypadButton
|restart0 |StationD(1,100,63,520)
|StationCdpc(1,100,64,240) |1,100,14,94509.150^10.106.87.161^* |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Digit=0 CI=31614360Line=1
```

###\$ Digit 8 \$###

```
02303430.000 |10:14:47.243 |SdlSig-O |CtiDTMFNotify |NA
RemoteSignal |UnknownProcessName(1,200,25,1) |StationCdpc(1,100,64,240)
|1,100,14,94509.151^10.106.87.161^* |[R:N-H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] LH=1|1063
CH=1|31614360 GCH=1|29124
02303431.000 |10:14:47.243 |SdlSig |StationOutputKeypadButton
|restart0 |StationD(1,100,63,520)
|StationCdpc(1,100,64,240) |1,100,14,94509.151^10.106.87.161^* |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Digit=8 CI=31614360Line=1
```

###\$ Digit 0 \$###

```
02303446.000 |10:14:47.791 |SdlSig-O |CtiDTMFNotify |NA
RemoteSignal |UnknownProcessName(1,200,25,1) |StationCdpc(1,100,64,240)
|1,100,14,94509.152^10.106.87.161^* |[R:N-H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] LH=1|1063
CH=1|31614360 GCH=1|29124
02303447.000 |10:14:47.791 |SdlSig |StationOutputKeypadButton
|restart0 |StationD(1,100,63,520)
|StationCdpc(1,100,64,240) |1,100,14,94509.152^10.106.87.161^* |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Digit=0 CI=31614360Line=
```

###\$ Digit 6 \$###

```
02303465.000 |10:14:48.962 |SdlSig-O |CtiDTMFNotify |NA
RemoteSignal |UnknownProcessName(1,200,25,1) |StationCdpc(1,100,64,240)
|1,100,14,94509.153^10.106.87.161^* |[R:N-H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] LH=1|1063
CH=1|31614360 GCH=1|29124
02303466.000 |10:14:48.962 |SdlSig |StationOutputKeypadButton
|restart0 |StationD(1,100,63,520)
|StationCdpc(1,100,64,240) |1,100,14,94509.153^10.106.87.161^* |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Digit=6 CI=31614360Line=1
```

###\$ Digit 2 \$###

```
02303481.000 |10:14:49.520 |SdlSig-O |CtiDTMFNotify |NA
RemoteSignal |UnknownProcessName(1,200,25,1) |StationCdpc(1,100,64,240)
|1,100,14,94509.154^10.106.87.161^* |[R:N-H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] LH=1|1063
CH=1|31614360 GCH=1|29124
02303482.000 |10:14:49.520 |SdlSig |StationOutputKeypadButton
|restart0 |StationD(1,100,63,520)
|StationCdpc(1,100,64,240) |1,100,14,94509.154^10.106.87.161^* |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Digit=2 CI=31614360Line=1
```

###\$ Digit 1 \$###

```
02303499.000 |10:14:50.014 |SdlSig-O |CtiDTMFNotify |NA
```



```
RemoteSignal          |UnknownProcessName(1,200,25,1) |StationCdpc(1,100,64,240)
|1,100,14,94509.155^10.106.87.161^* | [R:N-H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] LH=1|1063
CH=1|31614360 GCH=1|29124
02303500.000 |10:14:50.014 |SdlSig |StationOutputKeypadButton
|restart0 |StationD(1,100,63,520)
|StationCdpc(1,100,64,240) |1,100,14,94509.155^10.106.87.161^* |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Digit=1 CI=31614360Line=1
```

###\$ Digit 3 \$###

```
02303516.000 |10:14:50.431 |SdlSig-O |CtiDTMFNotify |NA
RemoteSignal          |UnknownProcessName(1,200,25,1) |StationCdpc(1,100,64,240)
|1,100,14,94509.156^10.106.87.161^* | [R:N-H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] LH=1|1063
CH=1|31614360 GCH=1|29124
02303517.000 |10:14:50.431 |SdlSig |StationOutputKeypadButton
|restart0 |StationD(1,100,63,520)
|StationCdpc(1,100,64,240) |1,100,14,94509.156^10.106.87.161^* |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Digit=3 CI=31614360Line=1
```

###\$ Digit 1 \$###

```
02303532.000 |10:14:50.858 |SdlSig-O |CtiDTMFNotify |NA
RemoteSignal          |UnknownProcessName(1,200,25,1) |StationCdpc(1,100,64,240)
|1,100,14,94509.157^10.106.87.161^* | [R:N-H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] LH=1|1063
CH=1|31614360 GCH=1|29124
02303533.000 |10:14:50.858 |SdlSig |StationOutputKeypadButton
|restart0 |StationD(1,100,63,520)
|StationCdpc(1,100,64,240) |1,100,14,94509.157^10.106.87.161^* |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Digit=1 CI=31614360Line=1
```

###\$ Digit # pressed to confirm the call back \$###

```
02303549.000 |10:14:51.558 |SdlSig-O |CtiDTMFNotify |NA
RemoteSignal          |UnknownProcessName(1,200,25,1) |StationCdpc(1,100,64,240)
|1,100,14,94509.158^10.106.87.161^* | [R:N-H:0,N:1,L:0,V:0,Z:0,D:0] LH=1|1063
CH=1|31614360 GCH=1|29124
02303550.000 |10:14:51.558 |SdlSig |StationOutputKeypadButton
|restart0 |StationD(1,100,63,520)
|StationCdpc(1,100,64,240) |1,100,14,94509.158^10.106.87.161^* |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Digit=# CI=31614360Line=1
```

###\$ CTI/UCCX disconnect the call \$###

```
02303553.000 |10:14:51.561 |SdlSig-I |CtiLineCallDisconnectReq
|restart0 |StationD(1,100,63,520)
|CTIDeviceLineMgr(1,200,25,1) |1,200,13,273912.574^10.106.87.133^TEST_543210 |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] mAsyncResponse=6045 CH=1|31614360 LH=1|1063
02303553.001 |10:14:51.561 |AppInfo |StationD(520): StationCtiD-CtiLineCallDisconnectReq
LH=1|1063
02303553.002 |10:14:51.561 |AppInfo |StationD(520): StationCtiD-CtiLineCallDisconnectReq
LH=1|1063
```

Con este mensaje, la llamada con PSTN (Public Switched Telephone Network) es disconnected y efectúa 1 o se completa la etapa de la entrada de usuario.

Llamada del lugar de la etapa 2.

Usted ve que el sistema inicia una llamada al activador 3999 del servicio repetido CTI.

###\$ CTI redirect to Call back trigger (Stage 2)

```
02303675.000 |10:14:51.772 |SdlSig-I |CtiLineCallInitiateReq
|restart0 |StationD(1,100,63,520)
|CTIDeviceLineMgr(1,200,25,1) |1,200,13,273912.576^10.106.87.133^TEST_543210 |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] AsyncResponse=6046 LH=1|1063 GCH=1|29125 CalledPartyInfo=3999
MediaDeviceName = MediaDevicePid = (0,0,0,0) resource ID=0 FetaurePriority=1
```

Digit Analysis for CTI call back number

```
02303722.006 |10:14:51.778 |AppInfo |Digit analysis: match(pi="2", fqcn="543210",
cn="543210",plv="5", pss="", TodFilteredPss="", dd="3999",dac="0")
02303722.007 |10:14:51.778 |AppInfo |Digit analysis: analysis results
02303722.008 |10:14:51.778 |AppInfo ||PretransformCallingPartyNumber=543210
|CallingPartyNumber=543210
|DialingPartition=
|DialingPattern=3999
|FullyQualifiedCalledPartyNumber=3999
|DialingPatternRegularExpression=(3999)
```

Call is offered to CTI Ports (This is the Queue for Busy application)

```
02303783.006 |10:14:51.803 |AppInfo |Digit analysis: match(pi="1", fqcn="543210",
cn="543210",plv="5", pss="", TodFilteredPss="", dd="4003",dac="0")
02303783.007 |10:14:51.803 |AppInfo |Digit analysis: analysis results
02303783.008 |10:14:51.803 |AppInfo ||PretransformCallingPartyNumber=543210
|CallingPartyNumber=543210
|DialingPartition=
|DialingPattern=4003
|FullyQualifiedCalledPartyNumber=4003
```

CTI port accepts the call or Answers the call

```
02303916.000 |10:14:51.855 |SdlSig |StationOffHook
|call_received7 |StationCdpc(1,100,64,243)
|StationD(1,100,63,509) |1,200,13,273912.579^10.106.87.133^ICD_4003 |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Line=1 CI=31614363 GCI.node=0 GCI.ci=0 mDialedDigits= mPrimaryCi=0
cgpn= cgpnVMBx= trigger=0 mSpooofCgp=F fp=1 fid=0 FDataType=0opId=0ssType=0
SsKey=0invokeId=0resultExp=Fbpda=F
02303916.001 |10:14:51.855 |AppInfo |StationCdpc(243): StationCtiCdpc-StationOffHook
CH=1|31614363
02303916.002 |10:14:51.855 |AppInfo |StationCdpc(243): StationCtiCdpc-StationOffHook
CH=1|31614363
```

El CTI ahora hace una transferencia al agente una vez que un agente está libre de validar la llamada:

CTI Initating Transfer to Agent is now avaliabe to take the call

```
02304085.000 |10:14:53.429 |SdlSig-I |CtiLineCallTransferSetupReq
|restart0 |StationD(1,100,63,509)
|CTIDeviceLineMgr(1,200,25,1) |1,200,13,273912.583^10.106.87.133^ICD_4003 |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] AsyncResponse=6054 LH=1|1041 CH=1|31614363 DN=62151
ConsultWithoutMedia=T
02304085.001 |10:14:53.429 |AppInfo |StationD(509): StationCtiID-CtiLineCallTransferSetupReq
CH=1|31614363 cdpn=62151
02304085.002 |10:14:53.429 |AppInfo |StationD(509): StationCtiID-CtiLineCallTransferSetupReq
CH=1|31614363 cdpn=62151
```

DD for Agent

```
02304237.006 |10:14:53.440 |AppInfo |Digit analysis: match(pi="2", fqcn="4003",
cn="4003",plv="5", pss="", TodFilteredPss="", dd="62151",dac="0")
02304237.007 |10:14:53.440 |AppInfo |Digit analysis: analysis results
```

02304237.008 |10:14:53.440 |AppInfo ||PretransformCallingPartyNumber=4003
|CallingPartyNumber=4003
|DialingPartition=
|DialingPattern=62151
|FullyQualifiedCalledPartyNumber=62151
|DialingPatternRegularExpression=(62151)

###\$ Invite for the Agent

INVITE sip:b16b6893-445d-6407-2a23-83e6ff6fb4f7@10.106.87.164:52242;transport=tcp SIP/2.0
Via: SIP/2.0/TCP 10.106.87.135:5060;branch=z9hG4bK3fc859136cc1
From: "Busy Application" <sip:4003@10.106.87.135>;tag=32711~54aff7a7-042a-4733-9a99-8a2f7027a30d-31614366
To: <sip:62151@10.106.87.135>
Date: Fri, 08 Apr 2016 04:44:53 GMT
Call-ID: a13f5600-70713745-3da4-87576a0a@10.106.87.135
Supported: timer,resource-priority,replaces
Min-SE: 1800
User-Agent: Cisco-CUCM10.5
Allow: INVITE, OPTIONS, INFO, BYE, CANCEL, ACK, PRACK, UPDATE, REFER, SUBSCRIBE, NOTIFY
CSeq: 101 INVITE
Expires: 180
Allow-Events: presence
Call-Info: <urn:x-cisco-remotecc:callinfo>; security= Unknown; orientation= from; gci= 1-29126;
isVoip; call-instance= 1
Send-Info: conference, x-cisco-conference
Alert-Info: <file://Bellcore-drl/>
Remote-Party-ID: "Busy Application" <sip:4003@10.106.87.135;x-cisco-callback-
number=4003>;party=calling;screen=yes;privacy=off
Contact: <sip:4003@10.106.87.135:5060;transport=tcp>
Max-Forwards: 70
Content-Length: 0

Después de esto el agente es conectado por el ocupado con el script ocupado y la llamada de la etapa 3 reorienta el comienzo.

La llamada de la etapa 3. reorienta

El agente escucha las opciones que están presentes. La opción 1 valida la llamada y llama detrás al cliente.

El agente presiona el dígito 1 en la pista de la clave suave:

###\$ Digit 1 pressed by the agent

NOTIFY sip:10.106.87.135:5060 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/TCP 10.106.87.164:52242;branch=z9hG4bK187640df
To: "Busy Application" <sip:4003@10.106.87.135>;tag=32711~54aff7a7-042a-4733-9a99-8a2f7027a30d-31614366
From: <sip:62151@10.106.87.135>;tag=e8ba70fb6e0a20544386b963-4947235a
Call-ID: a13f5600-70713745-3da4-87576a0a@10.106.87.135
Date: Fri, 08 Apr 2016 04:45:01 GMT
CSeq: 102 NOTIFY
Event: kpml
Subscription-State: active; expires=7200
Max-Forwards: 70
Contact: <sip:b16b6893-445d-6407-2a23-83e6ff6fb4f7@10.106.87.164:52242;transport=tcp>
Allow: ACK, BYE, CANCEL, INVITE, NOTIFY, OPTIONS, REFER, REGISTER, UPDATE, SUBSCRIBE
Content-Length: 201
Content-Type: application/kpml-response+xml
Content-Disposition: session;handling=required

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>

<kpml-response xmlns="urn:ietf:params:xml:ns:kpml-response" version="1.0" code="200" text="OK" suppressed="false" forced_flush="false" digits="1" tag="dtmf"/>

En este momento el sistema ahora iniciará una "llamada reorienta". Se utiliza para transferir la llamada entre el sistema y el agente al llamante en el número de devolución de llamada ingresado.

CfRedirectingDestinationRegister

```
02305081.000 |10:15:07.835 |Sdlsig |CfRedirectingDestinationRegister
|tcc_idle0 |Cdcc(1,100,219,256)
|Cdcc(1,100,219,251) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^* |[R:N-
H:0,N:5,L:0,V:0,Z:0,D:0] orphanedCI= 31614361 collectCodeIfNeeded= 0
02305082.000 |10:15:07.835 |Sdlsig |CcOrphanPauseReq
|call_active10 |LineCdpc(1,100,175,271)
|LineControl(1,100,174,554) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^* |[R:N-
H:0,N:5,L:0,V:0,Z:0,D:0] CI= 31614361
02305082.001 |10:15:07.835 |AppInfo |LineCdpc(271): -dispatchToOnlySCCPSIPDevices-,
sigName=CcOrphanPauseReq, device=TEST_543210
02305083.000 |10:15:07.835 |Sdlsig |CcNotifyReq
|newpaused |LineCdpc(1,100,175,271)
|LineControl(1,100,174,554) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^* |[R:N-
H:0,N:5,L:0,V:0,Z:0,D:0] CI=31614361 CI.branch=0 lPart= lPatt= lModNum=pi=0sil lName=locale: 1
Name: UnicodeName: pi: 0 cName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 cn:pi=0sil cVMbox=
localPatternUsage=2 connectedPatternUsage=2 lCnPart= lCnPatt= rn:pi=0sil llRPatt=
lOCdpnPart= lOCdpnPatt= oCdpn:pi=0sil oRFR =0 lBridgePartID= lCnBridgePartID= lHPMemCEPN=
cHPMemCEPN= onBehalf=CctiLine whichSide=0 holdFlag=0 notifyMsg=locale: 1 Name: UnicodeName:
promptMsg=locale: 1 Name: UnicodeName: apply Instr=0 s.sv=0 promptMsg.userLocale=1
cgDevName=TEST_543210 ctiActive=F ctiFarEndDev=0 ctiCCMId=0 CTI event not set.
secureStatus=(T,0) callState=5 media=1 bitMask=4000000 Supp DTMF=3DTMF Cfg=1DTMF Payload=101
notifiedDNName= connType=0 connStatus=0newPL=5newPLDmn=0 networkDomain= suppressMOH=F
triggerByJoin=F NotifInd= ni.niid=39 ni.l=0 ni.nnd=0deviceCepn= partitionSearchSpace=
geolocInfo={geolocPkid=, filterPkid=, geolocVal=, devType=4} locPkid= locName= deductBW=F
fateShareId= videoTrafficClass=Desktop dtmMcNodeId=0 dtmCurrentCi=0 isOffNetDevice=F ignCntH=F
cmDeviceType=4 ssCause=0TransparentData=null CanSupportSIPTandN=false TransId=0 AllowBitMask=0x0
UserAgentOrServer= OrigDDName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 mCallerId= mCallerName=
FDataType=0opId=0ssType=0 SsKey=0invokeId=0resultExp=Fbpda=F isParamSet=F mobilityEventType=0x0
BibEnabled = 3 MMCap=0x1 CAL={v=-1, m=-1, tDev=F, res=F, devType=0} CAL={v=-10, m=-1, tDev=F,
res=F, devType=0} CallInstanceNumber=0 farEndDevName=SEPE8BA70FB6E0A hdrMOH=0
02305083.001 |10:15:07.835 |AppInfo |LineCdpc(271): -dispatchToAllDevices-,
sigName=CcNotifyReq, device=TEST_543210
02305084.000 |10:15:07.835 |Sdlsig |CcNotifyReq
|call_active10 |LineCdpc(1,100,175,275)
|LineControl(1,100,174,577) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^* |[R:N-
H:0,N:5,L:0,V:0,Z:0,D:0] CI=31614366 CI.branch=0 lPart= lPatt= lModNum=pi=0sil lName=locale: 1
Name: UnicodeName: pi: 0 cName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 cn:pi=0sil cVMbox=
localPatternUsage=2 connectedPatternUsage=2 lCnPart= lCnPatt= rn:pi=0sil llRPatt=
lOCdpnPart= lOCdpnPatt= oCdpn:pi=0sil oRFR =0 lBridgePartID= lCnBridgePartID= lHPMemCEPN=
cHPMemCEPN= onBehalf=CctiLine whichSide=0 holdFlag=0 notifyMsg=locale: 1 Name: UnicodeName:
promptMsg=locale: 1 Name: UnicodeName: apply Instr=0 s.sv=0 promptMsg.userLocale=1
cgDevName=TEST_543210 ctiActive=F ctiFarEndDev=0 ctiCCMId=0 CTI event not set.
secureStatus=(T,0) callState=5 media=1 bitMask=4000000 Supp DTMF=1DTMF Cfg=1DTMF Payload=0
notifiedDNName= connType=0 connStatus=0newPL=5newPLDmn=0 networkDomain= suppressMOH=F
triggerByJoin=F NotifInd= ni.niid=39 ni.l=0 ni.nnd=0deviceCepn= partitionSearchSpace=
geolocInfo={geolocPkid=, filterPkid=, geolocVal=, devType=4} locPkid=29c5c1c4-8871-4dle-8394-
0b9181e8c54d locName=Hub_None deductBW=F fateShareId=StandAloneCluster:31614361
videoTrafficClass=Unspecified dtmMcNodeId=0 dtmCurrentCi=0 isOffNetDevice=F ignCntH=F
cmDeviceType=4 ssCause=0TransparentData=null CanSupportSIPTandN=false TransId=0 AllowBitMask=0x0
UserAgentOrServer= OrigDDName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 mCallerId= mCallerName=
FDataType=0opId=0ssType=0 SsKey=0invokeId=0resultExp=Fbpda=F isParamSet=F mobilityEventType=0x0
BibEnabled = 0 MMCap=0x1 CAL={v=-1, m=-1, tDev=F, res=F, devType=0} CAL={v=-10, m=-1, tDev=F,
```

res=F, devType=0} CallInstanceNumber=0 farEndDevName=TEST_543210 hdrMOH=0
02305084.001 |10:15:07.835 |AppInfo |LineCdpc(275): -dispatchToAllDevices-,
sigName=CcNotifyReq, device=SEPE8BA70FB6E0A
02305085.000 |10:15:07.836 |SdlSig |RSVPSplitSessionReq
|wait |RSVPSession(1,100,107,251)
|ReservationMgr(1,100,110,1) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^* |[R:N-
H:0,N:5,L:0,V:0,Z:0,D:0] CI= 31614361 aCI=31614361 bCI=31614366 isASerCI=F isBSerCI=F aNodeId=0
bNodeId=0 callState=5 aCacSpecificInfo= CAC_PT_CONNECTED bCacSpecificInfo= CAC_PT_CONNECTED
02305086.000 |10:15:07.836 |SdlSig |LBMSplitSessionReq
|active |LBMInterface(1,100,176,1)
|ReservationMgr(1,100,110,1) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^* |[T:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] CI= 31614361 aCI=31614361 bCI=31614366 isASerCI=F isBSerCI=F aNodeId=0
bNodeId=0 callState=5 aCacSpecificInfo= CAC_PT_CONNECTED bCacSpecificInfo= CAC_PT_CONNECTED

CfRedirectingDestinationRegister

02305081.000 |10:15:07.835 |SdlSig |CfRedirectingDestinationRegister
|tcc_idle0 |Cdcc(1,100,219,256)
|Cdcc(1,100,219,251) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^* |[R:N-
H:0,N:5,L:0,V:0,Z:0,D:0] orphanedCI= 31614361 collectCodeIfNeeded= 0
02305082.000 |10:15:07.835 |SdlSig |CcOrphanPauseReq
|call_active10 |LineCdpc(1,100,175,271)
|LineControl(1,100,174,554) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^* |[R:N-
H:0,N:5,L:0,V:0,Z:0,D:0] CI= 31614361
02305082.001 |10:15:07.835 |AppInfo |LineCdpc(271): -dispatchToOnlySCCPSIPDevices-,
sigName=CcOrphanPauseReq, device=TEST_543210
02305083.000 |10:15:07.835 |SdlSig |CcNotifyReq
|newpaused |LineCdpc(1,100,175,271)
|LineControl(1,100,174,554) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^* |[R:N-
H:0,N:5,L:0,V:0,Z:0,D:0] CI=31614361 CI.branch=0 lPart= lPatt= lModNum=pi=0sil lName=locale: 1
Name: UnicodeName: pi: 0 cName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 cn:pi=0sil cVMbox=
localPatternUsage=2 connectedPatternUsage=2 lCnPart= lCnPatt= rn:pi=0sil llRPatt= llRPatt=
lOCdpnPart= lOCdpnPatt= oCdpn:pi=0sil oRFR =0 lBridgePartID= lCnBridgePartID= lHPMemCEPN=
cHPMemCEPN= onBehalf=CCTiLine whichSide=0 holdFlag=0 notifyMsg=locale: 1 Name: UnicodeName:
promptMsg=locale: 1 Name: UnicodeName: apply Instr=0 s.sv=0 promptMsg.userLocale=1
cgDevName=TEST_543210 ctiActive=F ctiFarEndDev=0 ctiCCMId=0 CTI event not set.
secureStatus=(T,0) callState=5 media=1 bitMask=4000000 Supp DTMF=3DTMF Cfg=1DTMF Payload=101
notifiedDName= connType=0 connStatus=0newPL=5newPLDmn=0 networkDomain= suppressMOH=F
triggerByJoin=F NotifInd= ni.niid=39 ni.l=0 ni.nnd=0deviceCepn= partitionSearchSpace=
geolocInfo={geolocPkid=, filterPkid=, geolocVal=, devType=4} locPkid= locName= deductBW=F
fateShareId= videoTrafficClass=Desktop dtmMcNodeId=0 dtmCurrentCi=0 isOffNetDevice=F ignCntH=F
cmDeviceType=4 ssCause=0TransparentData=null CanSupportSIPtandN=false TransId=0 AllowBitMask=0x0
UserAgentOrServer= OrigDDName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 mCallerId= mCallerName=
FDataTypes=0opId=0ssType=0 SsKey=0invokeId=0resultExp=Fbpdaf=F isParamSet=F mobilityEventType=0x0
BibEnabled= 3 MMcap=0x1 CAL={v=-1, m=-1, tDev=F, res=F, devType=0} CAL={v=-10, m=-1, tDev=F,
res=F, devType=0} CallInstanceNumber=0 farEndDevName=SEPE8BA70FB6E0A hdrMOH=0
02305083.001 |10:15:07.835 |AppInfo |LineCdpc(271): -dispatchToAllDevices-,
sigName=CcNotifyReq, device=TEST_543210
02305084.000 |10:15:07.835 |SdlSig |CcNotifyReq
|call_active10 |LineCdpc(1,100,175,275)
|LineControl(1,100,174,577) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^* |[R:N-
H:0,N:5,L:0,V:0,Z:0,D:0] CI=31614366 CI.branch=0 lPart= lPatt= lModNum=pi=0sil lName=locale: 1
Name: UnicodeName: pi: 0 cName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 cn:pi=0sil cVMbox=
localPatternUsage=2 connectedPatternUsage=2 lCnPart= lCnPatt= rn:pi=0sil llRPatt= llRPatt=
lOCdpnPart= lOCdpnPatt= oCdpn:pi=0sil oRFR =0 lBridgePartID= lCnBridgePartID= lHPMemCEPN=
cHPMemCEPN= onBehalf=CCTiLine whichSide=0 holdFlag=0 notifyMsg=locale: 1 Name: UnicodeName:
promptMsg=locale: 1 Name: UnicodeName: apply Instr=0 s.sv=0 promptMsg.userLocale=1
cgDevName=TEST_543210 ctiActive=F ctiFarEndDev=0 ctiCCMId=0 CTI event not set.
secureStatus=(T,0) callState=5 media=1 bitMask=4000000 Supp DTMF=1DTMF Cfg=1DTMF Payload=0
notifiedDName= connType=0 connStatus=0newPL=5newPLDmn=0 networkDomain= suppressMOH=F
triggerByJoin=F NotifInd= ni.niid=39 ni.l=0 ni.nnd=0deviceCepn= partitionSearchSpace=
geolocInfo={geolocPkid=, filterPkid=, geolocVal=, devType=4} locPkid=29c5c1c4-8871-4dle-8394-
0b9181e8c54d locName=Hub_None deductBW=F fateShareId=StandAloneCluster:31614361

```

videoTrafficClass=Unspecified dtmMcNodeId=0 dtmCurrentCi=0 isOffNetDevice=F ignCntH=F
cmDeviceType=4 ssCause=0TransparentData=null CanSupportSIPTandN=false TransId=0 AllowBitMask=0x0
UserAgentOrServer= OrigDDName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 mCallerId= mCallerName=
FDataType=0opId=0ssType=0 SsKey=0invokeId=0resultExp=Fbpda=F isParamSet=F mobilityEventType=0x0
BibEnabled = 0 MMCap=0x1 CAL={v=-1, m=-1, tDev=F, res=F, devType=0} CAL={v=-10, m=-1, tDev=F,
res=F, devType=0} CallInstanceNumber=0 farEndDevName=TEST_543210 hdrMOH=0
02305084.001 |10:15:07.835 |AppInfo |LineCdpc(275): -dispatchToAllDevices-,
sigName=CcNotifyReq, device=SEPE8BA70FB6E0A
02305085.000 |10:15:07.836 |SdlSig |RSVPSplitSessionReq
|wait |RSVPSession(1,100,107,251)
|ReservationMgr(1,100,110,1) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^* |[R:N-
H:0,N:5,L:0,V:0,Z:0,D:0] CI= 31614361 aCI=31614361 bCI=31614366 isASerCI=F isBSerCI=F aNodeId=0
bNodeId=0 callState=5 aCacSpecificInfo= CAC_PT_CONNECTED bCacSpecificInfo= CAC_PT_CONNECTED
02305086.000 |10:15:07.836 |SdlSig |LBMSplitSessionReq
|active |LBMInterface(1,100,176,1)
|ReservationMgr(1,100,110,1) |1,100,14,94475.134^10.106.87.164^* |[T:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] CI= 31614361 aCI=31614361 bCI=31614366 isASerCI=F isBSerCI=F aNodeId=0
bNodeId=0 callState=5 aCacSpecificInfo= CAC_PT_CONNECTED bCacSpecificInfo= CAC_PT_CONNECTED

```

Después de este usuario o cliente de la etapa PSTN que deje un número de devolución de llamada está conectado con el agente

Análisis del registro UCCX

Registros analizados - CCX registros del motor (MIVR) de RTMT.

La llamada se recibe en el activador 9999 del cliente 2161.

Call received on UCCX trigger 9999 - Mainline number

```

51269: Apr 08 10:14:27.842 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:Call.received()
JTAPICallContact[id=11,type=Cisco JTAPI
Call,implId=29124/1,active=true,state=CALL_RECEIVED,inbound=true,handled=false,locale=en_US,abort
ting=false,app=App[name=AA,type=Cisco Script Application,id=4,desc=AA,
enabled=true,max=4,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[schema=ApplicationConfig,time=2016-04-07
07:10:40.0,recordId=53,desc=AA,name=AA,type=Cisco Script
Application,id=4,enabled=true,sessions=4,script=SCRIPT[callback.aef],defaultScript=,vars=[<java.
lang.String CSQ>,<java.lang.Integer DelayWhileQueued>,<java.lang.String
Triggy>],defaultVars=null]]],
task=null,session=null,seqNum=-
1,time=1460090667841,cn=9999,dn=9999,cgn=2161,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=DIRECT,lrd=null
,ocn=9999,odn=null,uii=null,aniii=null,
ced=null,OrigProtocolCallRef=00000000000071C401E2659700000000,DestProtocolCallRef=null,route=RP[
num=9999],port=null,aborting=false,transferring=false,disconnecting=false]

```

El script del servicio repetido es una secuencia de comandos simple que tiene un validar, paso selecto del recurso a una de las colas de administración del tráfico del agente del servicio repetido (de cuál se seleccionan los agentes para las llamadas del servicio repetido).

La llamada golpea el número del mainline del servicio repetido.

El script 1 ejecución comienza.

EJECUTE ID= 29125, la tarea ID= 34000000019

Call received on UCCX trigger 9999 - Mainline number

```
51269: Apr 08 10:14:27.842 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:Call.received()
JTAPICallContact[id=11,type=Cisco JTAPI
Call,implId=29124/1,active=true,state=CALL_RECEIVED,inbound=true,handled=false,locale=en_US,aborting=false,app=App[name=AA,type=Cisco Script Application,id=4,desc=AA,enabled=true,max=4,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[schema=ApplicationConfig,time=2016-04-07 07:10:40.0,recordId=53,desc=AA,name=AA,type=Cisco Script Application,id=4,enabled=true,sessions=4,script=SCRIPT[callback.aef],defaultScript=,vars=[<java.lang.String CSQ>,<java.lang.Integer DelayWhileQueued>,<java.lang.String Triggy>],defaultVars=null]]],task=null,session=null,seqNum=-1,time=1460090667841,cn=9999,dn=9999,cgn=2161,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=DIRECT,lrd=null,ocn=9999,odn=null,uui=null,aniii=null,ced=null,OrigProtocolCallRef=0000000000071C401E265970000000,DestProtocolCallRef=null,route=RP[num=9999],port=null,aborting=false,transferring=false,disconnecting=false]
```

Se atribuye la llamada y el agente se selecciona para el servicio repetido:

Call received on UCCX trigger 9999 - Mainline number

```
51269: Apr 08 10:14:27.842 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:Call.received()
JTAPICallContact[id=11,type=Cisco JTAPI
Call,implId=29124/1,active=true,state=CALL_RECEIVED,inbound=true,handled=false,locale=en_US,aborting=false,app=App[name=AA,type=Cisco Script Application,id=4,desc=AA,enabled=true,max=4,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[schema=ApplicationConfig,time=2016-04-07 07:10:40.0,recordId=53,desc=AA,name=AA,type=Cisco Script Application,id=4,enabled=true,sessions=4,script=SCRIPT[callback.aef],defaultScript=,vars=[<java.lang.String CSQ>,<java.lang.Integer DelayWhileQueued>,<java.lang.String Triggy>],defaultVars=null]]],task=null,session=null,seqNum=-1,time=1460090667841,cn=9999,dn=9999,cgn=2161,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=DIRECT,lrd=null,ocn=9999,odn=null,uui=null,aniii=null,ced=null,OrigProtocolCallRef=0000000000071C401E265970000000,DestProtocolCallRef=null,route=RP[num=9999],port=null,aborting=false,transferring=false,disconnecting=false]
```

Se indica al cliente que ingrese el número de devolución de llamada. Aquí usted ve que el administrador del prompt juega el prompt al cliente:

Call received on UCCX trigger 9999 - Mainline number

```
51269: Apr 08 10:14:27.842 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:Call.received()
JTAPICallContact[id=11,type=Cisco JTAPI
Call,implId=29124/1,active=true,state=CALL_RECEIVED,inbound=true,handled=false,locale=en_US,aborting=false,app=App[name=AA,type=Cisco Script Application,id=4,desc=AA,enabled=true,max=4,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[schema=ApplicationConfig,time=2016-04-07 07:10:40.0,recordId=53,desc=AA,name=AA,type=Cisco Script Application,id=4,enabled=true,sessions=4,script=SCRIPT[callback.aef],defaultScript=,vars=[<java.lang.String CSQ>,<java.lang.Integer DelayWhileQueued>,<java.lang.String Triggy>],defaultVars=null]]],task=null,session=null,seqNum=-1,time=1460090667841,cn=9999,dn=9999,cgn=2161,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=DIRECT,lrd=null,ocn=9999,odn=null,uui=null,aniii=null,ced=null,OrigProtocolCallRef=0000000000071C401E265970000000,DestProtocolCallRef=null,route=RP[num=9999],port=null,aborting=false,transferring=false,disconnecting=false]
```

Etapa de la entrada

El cliente entonces ingresa el número de devolución de llamada. El dígito recibió los mensajes en el script.

Call received on UCCX trigger 9999 - Mainline number

```
51269: Apr 08 10:14:27.842 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:Call.received()
JTAPICallContact[id=11,type=Cisco JTAPI
Call,implId=29124/1,active=true,state=CALL_RECEIVED,inbound=true,handled=false,locale=en_US,aborting=false,app=App[name=AA,type=Cisco Script Application,id=4,desc=AA,enabled=true,max=4,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[schema=ApplicationConfig,time=2016-04-07 07:10:40.0,recordId=53,desc=AA,name=AA,type=Cisco Script Application,id=4,enabled=true,sessions=4,script=SCRIPT[callback.aef],defaultScript=,vars=[<java.lang.String CSQ>,<java.lang.Integer DelayWhileQueued>,<java.lang.String Triggry>],defaultVars=null]]],task=null,session=null,seqNum=-1,time=1460090667841,cn=9999,dn=9999,cgn=2161,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=DIRECT,lrd=null,ocn=9999,odn=null,uui=null,aniii=null,ced=null,OrigProtocolCallRef=0000000000071C401E2659700000000,DestProtocolCallRef=null,route=RP[num=9999],port=null,aborting=false,transferring=false,disconnecting=false]
```

Line 4161: 51675: Apr 08 10:14:51.560 IST %MIVR-STEP_MEDIA_CONTROL-7-UNK:Task:3400000019
GetDigitStringStep (ParseInputStep)(or Extended): Normal Keys collected: 08062131
Entonces desconectan al llamador del UCCX. La llamada se termina en el script.

Line 4162: 51676: Apr 08 10:14:51.560 IST %MIVR-ENG-7-UNK:Execute step of Task 3400000019 :
Terminate (--Triggering Contact--)

Line 4165: 51679: Apr 08 10:14:51.566 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:11 MediaId:29124/1
Task:3400000019 com.cisco.jtapi.CiscoRTPInputStoppedEvImpl received

Ponga la etapa de la llamada

La llamada se pone al activador (el script del servicio repetido ICD)

makecall() is called with the new CTI port (543210) in a different call control group ###
trigger 3999 (callback trigger)

```
51700: Apr 08 10:14:51.570 IST %MIVR-ENG-7-UNK:Execute step of Task 3400000019 : cOutbound = Place Call (to Triggry)
51704: Apr 08 10:14:51.570 IST %MIVR-STEP_CALL_CONTROL-7-UNK:Task:3400000019 CreateCall Step Execution
51723: Apr 08 10:14:51.772 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 makeCall(543210,3999,10000)
51744: Apr 08 10:14:51.778 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 Got CallActiveEv, ConnCreatedEv 543210::1, ConnConnectedEv 543210::1, CallCtlConnInitiatedEv 543210::1, TermConnCreatedEv TEST_543210, TermConnActiveEv TEST_543210, CallCtlTermConnTalkingEv TEST_543210, events on the AddressCallObserver.
51752: Apr 08 10:14:51.779 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 Got CallCtlConnDialingEv 543210::1, events on the AddressCallObserver.
51758: Apr 08 10:14:51.783 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 Got CallCtlConnEstablishedEv 543210::1, events on the AddressCallObserver.
51763: Apr 08 10:14:51.787 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 connect returns
```

La llamada del lugar es acertada con diverso grupo de canal de los media y diverso grupo de Control de llamadas de la llamada de la fuente.

makecall() is called with the new CTI port (543210) in a different call control group ###
trigger 3999 (callback trigger)

```
51700: Apr 08 10:14:51.570 IST %MIVR-ENG-7-UNK:Execute step of Task 3400000019 : cOutbound = Place Call (to Triggry)
```



```
51704: Apr 08 10:14:51.570 IST %MIVR-STEP_CALL_CONTROL-7-UNK:Task:3400000019 CreateCall Step Execution
51723: Apr 08 10:14:51.772 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019
makeCall(543210,3999,10000)
51744: Apr 08 10:14:51.778 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 Got CallActiveEv, ConnCreatedEv 543210::1, ConnConnectedEv 543210::1, CallCtlConnInitiatedEv 543210::1, TermConnCreatedEv TEST_543210, TermConnActiveEv TEST_543210, CallCtlTermConnTalkingEv TEST_543210, events on the AddressCallObserver.
51752: Apr 08 10:14:51.779 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 Got CallCtlConnDialingEv 543210::1, events on the AddressCallObserver.
51758: Apr 08 10:14:51.783 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 Got CallCtlConnEstablishedEv 543210::1, events on the AddressCallObserver.
51763: Apr 08 10:14:51.787 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 connect returns
```

La ejecución del script 2 comienza. Esto es una llamada del fantasma.

EJECUTE ID= 29125, LA TAREA ID= 3400000023

El puerto CTI adentro valida el paso = 4003

```
### makecall() is called with the new CTI port (543210) in a different call control group ###
### trigger 3999 (callback trigger) ###
```

```
51700: Apr 08 10:14:51.570 IST %MIVR-ENG-7-UNK:Execute step of Task 3400000019 : cOutbound = Place Call (to Trigggy)
51704: Apr 08 10:14:51.570 IST %MIVR-STEP_CALL_CONTROL-7-UNK:Task:3400000019 CreateCall Step Execution
51723: Apr 08 10:14:51.772 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019
makeCall(543210,3999,10000)
51744: Apr 08 10:14:51.778 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 Got CallActiveEv, ConnCreatedEv 543210::1, ConnConnectedEv 543210::1, CallCtlConnInitiatedEv 543210::1, TermConnCreatedEv TEST_543210, TermConnActiveEv TEST_543210, CallCtlTermConnTalkingEv TEST_543210, events on the AddressCallObserver.
51752: Apr 08 10:14:51.779 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 Got CallCtlConnDialingEv 543210::1, events on the AddressCallObserver.
51758: Apr 08 10:14:51.783 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 Got CallCtlConnEstablishedEv 543210::1, events on the AddressCallObserver.
51763: Apr 08 10:14:51.787 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 connect returns
```

El agente agent5 está en el estado Ready (Listo) y alista para validar la llamada. Transferencia de consultas al teléfono 62151 del agente.

```
### makecall() is called with the new CTI port (543210) in a different call control group ###
### trigger 3999 (callback trigger) ###
```

```
51700: Apr 08 10:14:51.570 IST %MIVR-ENG-7-UNK:Execute step of Task 3400000019 : cOutbound = Place Call (to Trigggy)
51704: Apr 08 10:14:51.570 IST %MIVR-STEP_CALL_CONTROL-7-UNK:Task:3400000019 CreateCall Step Execution
51723: Apr 08 10:14:51.772 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019
makeCall(543210,3999,10000)
51744: Apr 08 10:14:51.778 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 Got CallActiveEv, ConnCreatedEv 543210::1, ConnConnectedEv 543210::1, CallCtlConnInitiatedEv 543210::1, TermConnCreatedEv TEST_543210, TermConnActiveEv TEST_543210, CallCtlTermConnTalkingEv TEST_543210, events on the AddressCallObserver.
51752: Apr 08 10:14:51.779 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 Got CallCtlConnDialingEv 543210::1, events on the AddressCallObserver.
51758: Apr 08 10:14:51.783 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 Got CallCtlConnEstablishedEv 543210::1, events on the AddressCallObserver.
```

51763: Apr 08 10:14:51.787 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 connect returns

El agente consigue la llamada del puerto 4003 CTI. El teléfono del agente es 62151.

makecall() is called with the new CTI port (543210) in a different call control group ###
trigger 3999 (callback trigger)

51700: Apr 08 10:14:51.570 IST %MIVR-ENG-7-UNK:Execute step of Task 3400000019 : cOutbound = Place Call (to Trigg)

51704: Apr 08 10:14:51.570 IST %MIVR-STEP_CALL_CONTROL-7-UNK:Task:3400000019 CreateCall Step Execution

51723: Apr 08 10:14:51.772 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 **Task:3400000019 makeCall(543210,3999,10000)**

51744: Apr 08 10:14:51.778 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 Got CallActiveEv, ConnCreatedEv 543210::1, ConnConnectedEv 543210::1, CallCtlConnInitiatedEv 543210::1, TermConnCreatedEv TEST_543210, TermConnActiveEv TEST_543210, CallCtlTermConnTalkingEv TEST_543210, events on the AddressCallObserver.

51752: Apr 08 10:14:51.779 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 Got CallCtlConnDialingEv 543210::1, events on the AddressCallObserver.

51758: Apr 08 10:14:51.783 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 Got CallCtlConnEstablishedEv 543210::1, events on the AddressCallObserver.

51763: Apr 08 10:14:51.787 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:12 MediaId:29125/1 Task:3400000019 connect returns

Line 4953: 52392: Apr 08 10:14:59.245 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:OrigCall=CallID:13 MediaId:29125/1 Task:3400000023, ConsultEvent= CallObservationEndedEv

Line 4955: 52394: Apr 08 10:14:59.245 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 **Task:3400000023, transfer(62151, consultCall)**

52678: Apr 08 10:14:59.325 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:Call.transferred(62151) - transferring
JTAPICallContact[id=13,type=Cisco JTAPI Call,implId=29125/1,active=false,state=CALL_CONNECTED,inbound=true,handled=false,locale=en,aborting=false,app=App[name=ICD,type=Cisco Script Application,id=0,desc=ICD,enabled=true,max=10,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[
ApplicationConfig,time=2016-03-22 17:58:01.0,recordId=43,desc=ICD,name=ICD,type=Cisco Script Application,id=0,enabled=true,sessions=10,script=SSSCRIPT[icd.aef],defaultScript=,vars=[<java.lang.String CSQ>],defaultVars=null]],task=3400000023,session=null,seqNum=-1,time=1460090691790,cn=3999,dn=3999,cgn=543210,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=DIRECT,lrd=null,ocn=3999,odn=null,uui=null,aniii=null,ced=null,OrigProtocolCallRef=00000000000071C501E2659E00000000,DestProtocolCallRef=null,route=RP[num=3999],port=TP[type=Cisco CTI Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE],aborting=false,transferring=true,disconnecting=false]

52679: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:3400000023, released TP[type=Cisco CTI Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE] from 3999, and releasing udpPort 24694

52680: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:3400000023 com.cisco.jtapi.TermObservationEndedEvImpl received

En este momento, el agente ahora está conectado con el **puerto 543210 del fantasma CTI** y el script 1 está esperando el agente para pulsar cualquier tecla para hacer la llamada al cliente. El agente está en un estado que habla con el puerto CTI en este momento.

Opcionalmente, en esta etapa, el script sabe también jugar un mensaje de nuevo al agente sobre el cliente. Sin embargo, el script 1 está esperando un dígito que se presionará para realizar una llamada reorienta al número de devolución de llamada del llamante ingresado y guardado.

Script 1 para dígito que espera que se ingresará:

52678: Apr 08 10:14:59.325 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:Call.transferred(62151) - transferring

JTAPICallContact[id=13,type=Cisco JTAPI
Call,implId=29125/1,active=false,state=CALL_CONNECTED,inbound=true,handled=false,locale=en,aborting=false,app=App[name=ICD,type=Cisco Script
Application,id=0,desc=ICD,enabled=true,max=10,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[schema=ApplicationConfig,time=2016-03-22 17:58:01.0,recordId=43,desc=ICD,name=ICD,type=Cisco Script
Application,id=0,enabled=true,sessions=10,script=SSCRIPT[icd.aef],defaultScript=,vars=[<java.lang.String CSQ>],defaultVars=null]]],task=3400000023,session=null,seqNum=-1,time=1460090691790,cn=3999,dn=3999,cgn=543210,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=DIRECT,lrd=null,ocn=3999,odn=null,uui=null,aniii=null,ced=null,OrigProtocolCallRef=00000000000071C501E2659E0000000,DestProtocolCallRef=null,route=RP[num=3999],port=TP[type=Cisco CTI
Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE],aborting=false,transferring=true,disconnecting=false]
52679: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:3400000023, released TP[type=Cisco CTI Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE] from 3999, and releasing udpPort 24694
52680: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:3400000023 com.cisco.jtapi.TermObservationEndedEvImpl received

El agente pulsa una tecla. Dígito 1 de las prensas para confirmar al iniciado del servicio repetido:

52678: Apr 08 10:14:59.325 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:Call.transferred(62151) - transferring
JTAPICallContact[id=13,type=Cisco JTAPI
Call,implId=29125/1,active=false,state=CALL_CONNECTED,inbound=true,handled=false,locale=en,aborting=false,app=App[name=ICD,type=Cisco Script
Application,id=0,desc=ICD,enabled=true,max=10,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[schema=ApplicationConfig,time=2016-03-22 17:58:01.0,recordId=43,desc=ICD,name=ICD,type=Cisco Script
Application,id=0,enabled=true,sessions=10,script=SSCRIPT[icd.aef],defaultScript=,vars=[<java.lang.String CSQ>],defaultVars=null]]],task=3400000023,session=null,seqNum=-1,time=1460090691790,cn=3999,dn=3999,cgn=543210,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=DIRECT,lrd=null,ocn=3999,odn=null,uui=null,aniii=null,ced=null,OrigProtocolCallRef=00000000000071C501E2659E0000000,DestProtocolCallRef=null,route=RP[num=3999],port=TP[type=Cisco CTI
Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE],aborting=false,transferring=true,disconnecting=false]
52679: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:3400000023, released TP[type=Cisco CTI Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE] from 3999, and releasing udpPort 24694
52680: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:3400000023 com.cisco.jtapi.TermObservationEndedEvImpl received

La llamada se reorienta al número de devolución de llamada:

52678: Apr 08 10:14:59.325 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:Call.transferred(62151) - transferring
JTAPICallContact[id=13,type=Cisco JTAPI
Call,implId=29125/1,active=false,state=CALL_CONNECTED,inbound=true,handled=false,locale=en,aborting=false,app=App[name=ICD,type=Cisco Script
Application,id=0,desc=ICD,enabled=true,max=10,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[schema=ApplicationConfig,time=2016-03-22 17:58:01.0,recordId=43,desc=ICD,name=ICD,type=Cisco Script
Application,id=0,enabled=true,sessions=10,script=SSCRIPT[icd.aef],defaultScript=,vars=[<java.lang.String CSQ>],defaultVars=null]]],task=3400000023,session=null,seqNum=-1,time=1460090691790,cn=3999,dn=3999,cgn=543210,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=DIRECT,lrd=null,ocn=3999,odn=null,uui=null,aniii=null,ced=null,OrigProtocolCallRef=00000000000071C501E2659E0000000,DestProtocolCallRef=null,route=RP[num=3999],port=TP[type=Cisco CTI
Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE],aborting=false,transferring=true,disconnecting=false]
52679: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:3400000023, released TP[type=Cisco CTI Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE] from 3999, and releasing udpPort 24694
52680: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:3400000023 com.cisco.jtapi.TermObservationEndedEvImpl received

El teléfono y el número de devolución de llamada del agente están conectados con uno otro:

52678: Apr 08 10:14:59.325 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:Call.transferred(62151) - transferring
JTAPICallContact[id=13,type=Cisco JTAPI
Call,implId=29125/1,active=false,state=CALL_CONNECTED,inbound=true,handled=false,locale=en,aborting=false,app=App[name=ICD,type=Cisco Script
Application,id=0,desc=ICD,enabled=true,max=10,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[schema=ApplicationConfig,time=2016-03-22 17:58:01.0,recordId=43,desc=ICD,name=ICD,type=Cisco Script
Application,id=0,enabled=true,sessions=10,script=SSSCRIPT[icd.aef],defaultScript=,vars=[<java.lang.String CSQ>],defaultVars=null]]],task=3400000023,session=null,seqNum=-1,time=1460090691790,cn=3999,dn=3999,cgn=543210,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=DIRECT,lrd=null,ocn=3999,odn=null,uui=null,aniii=null,ced=null,OrigProtocolCallRef=0000000000071C501E2659E0000000,DestProtocolCallRef=null,route=RP[num=3999],port=TP[type=Cisco CTI
Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE],aborting=false,transferring=true,disconnecting=false]
52679: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:3400000023, released TP[type=Cisco CTI Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE] from 3999, and releasing udpPort 24694
52680: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:3400000023 com.cisco.jtapi.TermObservationEndedEvImpl received

52678: Apr 08 10:14:59.325 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:Call.transferred(62151) - transferring
JTAPICallContact[id=13,type=Cisco JTAPI
Call,implId=29125/1,active=false,state=CALL_CONNECTED,inbound=true,handled=false,locale=en,aborting=false,app=App[name=ICD,type=Cisco Script
Application,id=0,desc=ICD,enabled=true,max=10,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[schema=ApplicationConfig,time=2016-03-22 17:58:01.0,recordId=43,desc=ICD,name=ICD,type=Cisco Script
Application,id=0,enabled=true,sessions=10,script=SSSCRIPT[icd.aef],defaultScript=,vars=[<java.lang.String CSQ>],defaultVars=null]]],task=3400000023,session=null,seqNum=-1,time=1460090691790,cn=3999,dn=3999,cgn=543210,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=DIRECT,lrd=null,ocn=3999,odn=null,uui=null,aniii=null,ced=null,OrigProtocolCallRef=0000000000071C501E2659E0000000,DestProtocolCallRef=null,route=RP[num=3999],port=TP[type=Cisco CTI
Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE],aborting=false,transferring=true,disconnecting=false]
52679: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:3400000023, released TP[type=Cisco CTI Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE] from 3999, and releasing udpPort 24694
52680: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:3400000023 com.cisco.jtapi.TermObservationEndedEvImpl received

52678: Apr 08 10:14:59.325 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:Call.transferred(62151) - transferring
JTAPICallContact[id=13,type=Cisco JTAPI
Call,implId=29125/1,active=false,state=CALL_CONNECTED,inbound=true,handled=false,locale=en,aborting=false,app=App[name=ICD,type=Cisco Script
Application,id=0,desc=ICD,enabled=true,max=10,valid=true,cfg=[ApplicationConfig[schema=ApplicationConfig,time=2016-03-22 17:58:01.0,recordId=43,desc=ICD,name=ICD,type=Cisco Script
Application,id=0,enabled=true,sessions=10,script=SSSCRIPT[icd.aef],defaultScript=,vars=[<java.lang.String CSQ>],defaultVars=null]]],task=3400000023,session=null,seqNum=-1,time=1460090691790,cn=3999,dn=3999,cgn=543210,ani=null,dnis=null,clid=null,atype=DIRECT,lrd=null,ocn=3999,odn=null,uui=null,aniii=null,ced=null,OrigProtocolCallRef=0000000000071C501E2659E0000000,DestProtocolCallRef=null,route=RP[num=3999],port=TP[type=Cisco CTI
Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE],aborting=false,transferring=true,disconnecting=false]
52679: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:3400000023, released TP[type=Cisco CTI Port,id=5,implId=4003,active=false,state=IDLE] from 3999, and releasing udpPort 24694
52680: Apr 08 10:14:59.326 IST %MIVR-SS_TEL-7-UNK:CallID:13 MediaId:29125/1 Task:3400000023 com.cisco.jtapi.TermObservationEndedEvImpl received