

排除Cisco UCCE中的代理目标规则故障

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[排除代理目标规则故障](#)

[验证](#)

简介

本文档介绍思科统一联系中心企业版(UCCE)中的代理目标定位规则(ATR)。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科UCCE
- 思科客户语音门户(CVP)

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- UCCE 12.0
- CVP 12.0

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

在UCCE中，路由器能够运行脚本逻辑并找到将呼叫路由到的标签。但是，如果ATR缺失或配置错误，呼叫路由将受到严重影响和/或根本不路由。

排除代理目标规则故障

三种代理目标模式为：

首选设备目标

现有设备目标选择用于确定标签。

这是从早期版本升级的系统的默认设置。设备目标用于查找标签，与早期版本一样。可以配置规则，作为切换到规则的策略的一部分，但会忽略规则。

首选规则

规则用于创建标签。这是新创建的外围设备的默认值。如果存在代理目标规则，则CallRouter会使用该规则。如果不存在规则，则CallRouter会确定是否已配置设备目标。如果没有代理目标定位规则且已配置设备目标，则CallRouter使用设备目标路由呼叫。如果尚未配置任何设备目标且不存在规则，则呼叫的路由将失败。

与现有设备目标比较的规则

使用规则，但也检查设备目标。此选项可用于允许客户测试以前使用的设备目标的外围设备的新创建的规则。

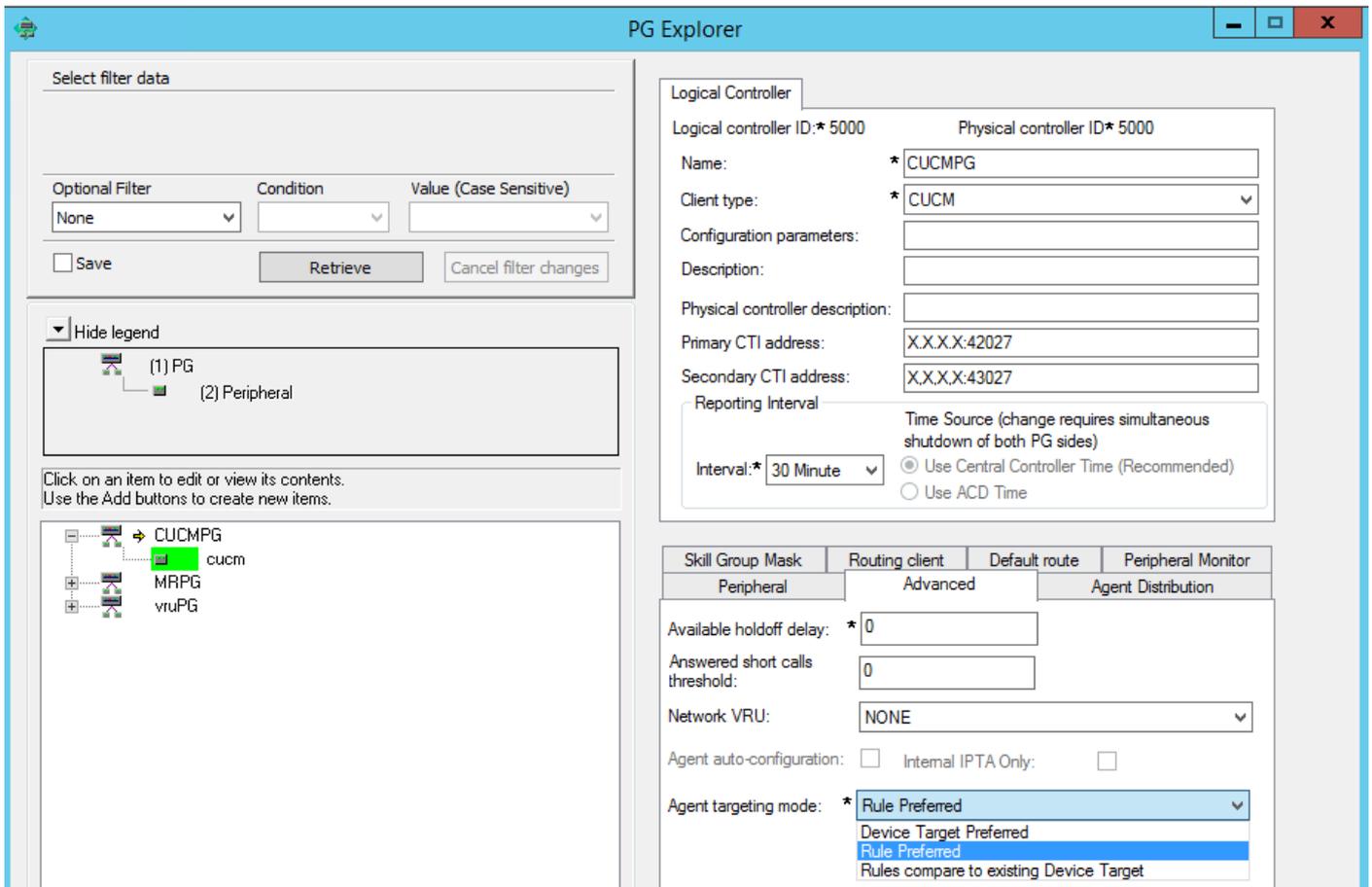
从设备目标路由到座席目标规则路由的升级策略的工作如下：

- 安装了Unified ICM/Unified CCE 7.1(3)，外围设备标记为使用设备目标路由，并且路由继续保持不变。
配置规则。

注意：只要选择“设备目标首选路由”，系统就会忽略这些规则，因此可以在不影响系统操作的情况下配置代理目标规则。

- 将外围设备更新为Rules Compare to Existing Device Target模式。每次呼叫路由器尝试将呼叫路由到座席时，呼叫路由器都会从设备目标确定一个标签，并从规则确定一个标签。如果两个标签一致，则呼叫将路由到座席。如果两个标签不一致，并且呼叫路由器能够使用设备目标配置生成标签，则使用设备目标标签路由呼叫。此外，呼叫路由器日志中会生成错误跟踪消息。显示示例错误跟踪消息：*代理[aaa]的ATR规则[r]在ext [nnn]生成标签[bbbb]，设备目标具有标签[ccc](ID [dddd])*。如果两个标签不一致，并且CallRouter无法使用设备目标配置生成标签，则CallRouter随后使用规则生成标签。在这种情况下，呼叫路由器日志中不会生成错误跟踪消息。
- 验证代理目标规则覆盖的每个设备目标和标签。验证每个设备目标及其关联标签是否存在规则。如果设备目标有扩展范围，请测试该范围的上下限，测试中间的几个扩展。通过将呼叫路由到座席分机来测试分机，并验证呼叫路由器日志中没有错误跟踪消息（请参阅步骤3）。
- 验证每个设备目标和标签都由代理目标规则覆盖后，将代理目标模式设置为首选规则。CallRouter现在使用代理目标规则生成路由标签。不再需要设备目标及其关联标签。
- 删除设备目标及其关联标签。

以下是外围设备网关(PG)浏览器的屏幕截图：



验证

如果缺少ATR，您可以在路由器日志中看到以下内容：

```
14:43:59:071 ra-rtr Trace: (3 4 22 : 0 0) ATR rule not found for agent 5014 at ext 1112. No device target label found.
```

如果存在ATR，但是为Rule Preferred配置了PG，则仅在路由器日志中看到

```
14:43:59:071 ra-rtr Trace: (3 4 22 : 0 0) Attempted to send call to agent: cucm.cisco_agent1 (ID: 5014), on peripheral: cucm (ID: 5000), who has no device target.
```