

排除Cisco UCCE中的代理目標規則故障

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[代理目標規則故障排除](#)

[驗證](#)

簡介

本文檔介紹Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)中的代理目標選擇規則(ATR)。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco UCCE
- 思科客戶語音入口網站(CVP)

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- UCCE 12.0
- CVP 12.0

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

在UCCE中，路由器能夠運行指令碼邏輯，並找到用於路由呼叫的標籤。但是，如果ATR不存在或配置錯誤，呼叫路由會受到嚴重影響，並且/或者根本不會路由。

代理目標規則故障排除

三種代理目標模式是：

首選裝置目標

現有裝置目標選擇用於確定標籤。

這是從早期版本升級的系統的預設設定。與早期版本一樣，裝置目標用於查詢標籤。可以配置規則，作為切換至這些規則的策略的一部分，但是這些規則會被忽略。

首選規則

規則用於建立標籤。這是新建立的外設的預設設定。CallRouter使用代理目標規則（如果存在）。如果不存在規則，則CallRouter會確定是否已配置裝置目標。如果沒有「座席目標規則」並且已配置裝置目標，則CallRouter會使用該裝置目標來路由呼叫。如果尚未配置任何裝置目標且不存在規則，則呼叫的路由將失敗。

與現有裝置目標比較的規則

這些規則會被利用，但裝置目標也會被檢查。此選項可用於允許客戶測試先前使用裝置目標的外圍裝置的新建立規則。

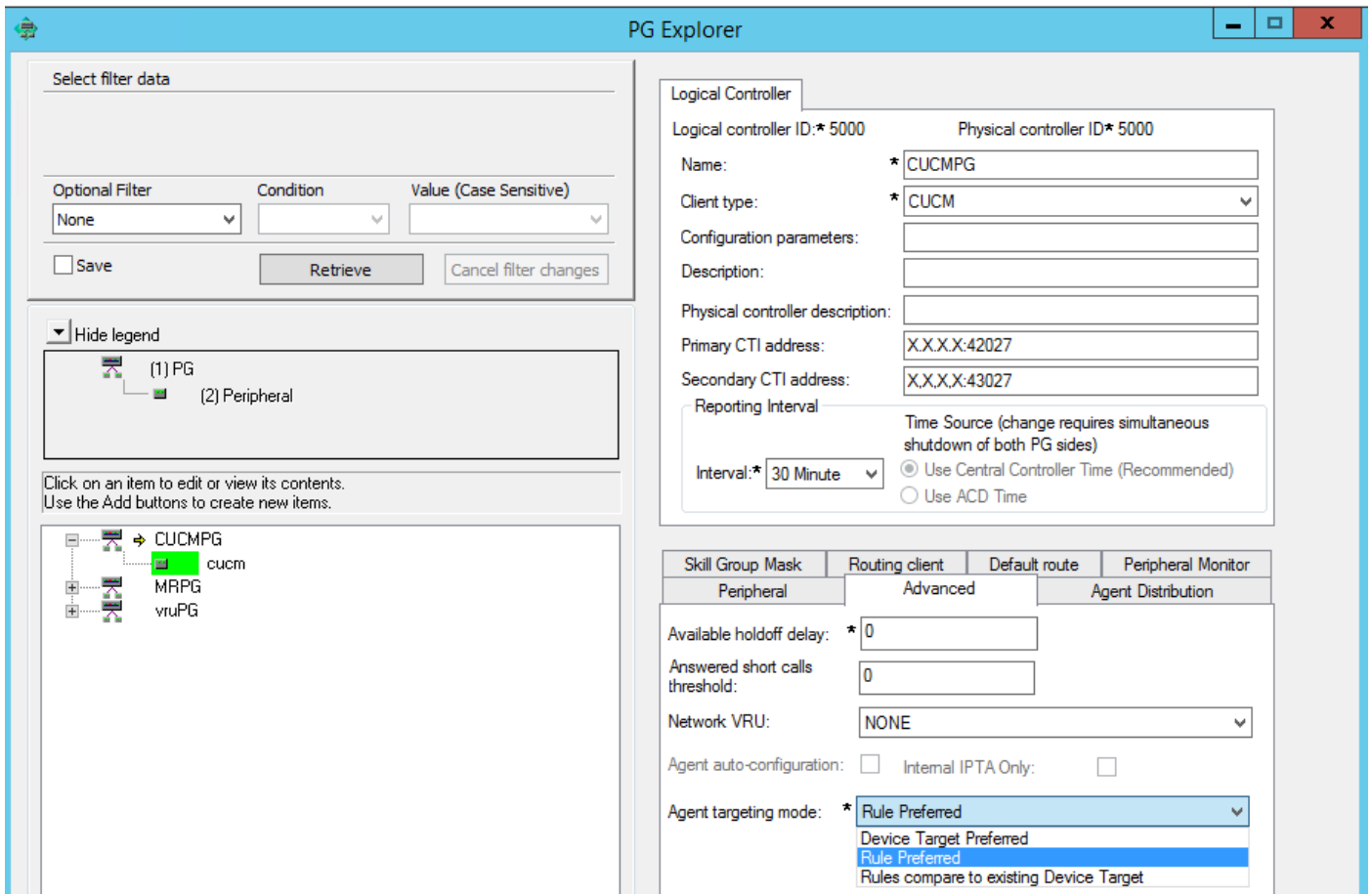
從裝置目標路由到代理目標規則路由的升級策略工作如下：

- 已安裝Unified ICM/Unified CCE 7.1(3)，外圍裝置標籤為使用裝置目標路由，並且路由繼續保持不變。
配置規則。

附註：只要選擇了Device Target Preferred路由，就可以配置代理目標選擇規則，而不影響系統操作。

- 將外圍裝置更新為Rules Compare to Existing Device Target模式。每次CallRouter嘗試將呼叫路由到代理，CallRouter都會從裝置目標確定標籤，並從規則確定標籤。如果兩個標籤一致，該呼叫將由座席轉接。如果兩個標籤不一致，並且CallRouter能夠使用裝置目標配置生成標籤，則使用裝置目標標籤路由呼叫。此外，在CallRouter日誌中生成錯誤跟蹤消息。顯示錯誤跟蹤消息的示例：*ATR規則[r] for agent [aaaa] at ext [nnnn]產生標籤[bbb]，裝置目標具有標籤[cccc](ID [dddd])*。如果兩個標籤不一致，而CallRouter無法使用裝置目標配置來生成標籤，則CallRouter將使用該規則來生成標籤。在這種情況下，在CallRouter日誌中不會生成錯誤跟蹤消息。
- 驗證代理目標規則覆蓋的每個裝置目標和標籤。驗證是否存在每個裝置目標及其關聯標籤的規則。如果裝置目標有擴展範圍，請測試該範圍的上限和下限，並在兩者之間測試少量擴展。通過將呼叫路由到座席分機並驗證CallRouter日誌中無錯誤跟蹤消息來測試分機（請參閱步驟3）。
- 驗證每個裝置目標和標籤都由代理目標規則覆蓋後，將代理目標模式設定為「首選規則」。CallRouter現在使用代理目標規則來生成路由標籤。不再需要裝置目標及其相關標籤。
- 刪除裝置目標及其關聯標籤。

以下是Peripheral Gateway(PG)Explorer的螢幕截圖：



驗證

如果缺少ATR，您可以在路由器日誌中看到以下內容：

```
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ATR存在，但PG配置為首選規則，則只能在路由器日誌中看到此資訊

```
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.
```