

# Cisco UCCEのエージェントターゲットイングールのトラブルシューティング

## 内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[エージェントターゲットイングールのトラブルシューティング](#)

[確認](#)

## 概要

このドキュメントでは、Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)のエージェントターゲットイングール(ATR)について説明します。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco UCCE
- Cisco Customer Voice Portal ( CVP )

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- UCCE 12.0
- CVP 12.0

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 ( デフォルト ) 設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

## 背景説明

UCCEでは、ルータはスクリプティングロジックを実行し、コールのルーティング先のラベルを見つけることができます。ただし、ATRが存在しない、または設定が誤っている場合、コールルーティングは重大な影響を受け、まったくルーティングされません。

# エージェントターゲティングルールのトラブルシューティング

エージェントのターゲットモードは次の3つです。

## デバイスターゲット優先

既存のデバイスターゲットの選択を使用して、ラベルを決定します。

これは、以前のリリースからアップグレードされたシステムのデフォルトです。デバイスターゲットは、以前のリリースと同様に、ラベルの検索に使用されます。ルールは、そのルールに切り替える戦略の一部として設定できますが、無視されます。

## 優先ルール

ルールは、ラベルの作成に使用されます。これは、新しく作成されたペリフェラルのデフォルトです。CallRouterは、存在する場合はエージェントターゲティングルールを使用します。ルールが存在しない場合、CallRouterはデバイスターゲットが設定されているかどうかを判断します。エージェントターゲティングルールがなく、デバイスターゲットが設定されている場合、CallRouterはデバイスターゲットを使用してコールをルーティングします。デバイスターゲットが設定されておらず、ルールが存在しない場合、コールのルーティングは失敗します。

## ルールを既存のデバイスターゲットと比較

ルールは使用されますが、デバイスターゲットもチェックされます。このオプションを使用すると、以前にデバイスターゲットを使用したペリフェラルに対して新しく作成されたルールをカスタマーがテストできます。

デバイスターゲットルーティングからエージェントターゲティングルールルーティングへのアップグレード戦略は、次のように動作します。

- Unified ICM/Unified CCE 7.1(3)がインストールされ、ペリフェラルがデバイスターゲットルーティングを使用しているとマークされ、ルーティングは変更されません。ルールを設定します。

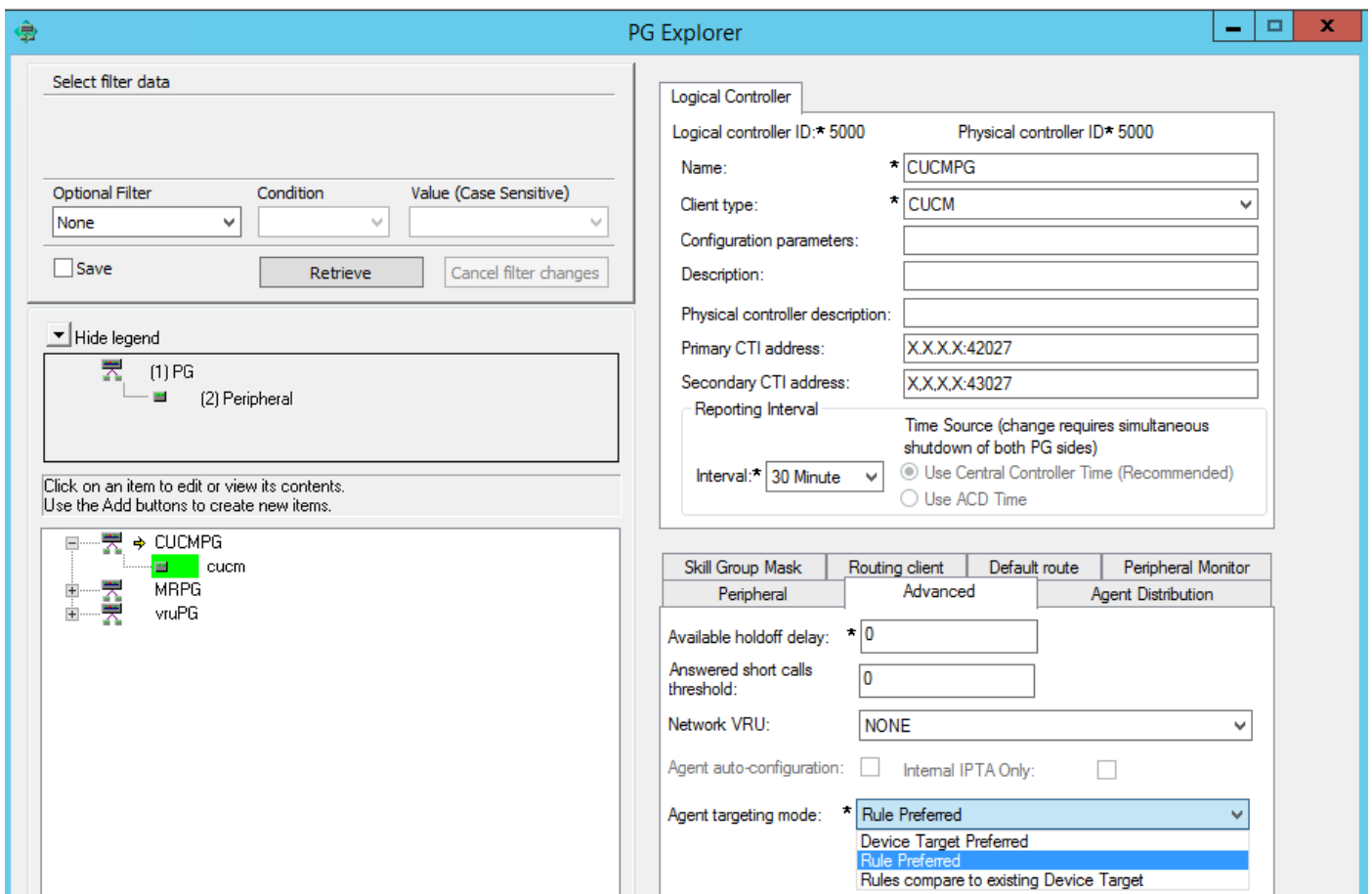
注：[Device Target Preferred]ルーティングが選択されている限り、ルールは無視されるため、エージェントターゲティングルールはシステム操作に影響を与えずに設定できます。

- ペリフェラルを[Rules Compare to Existing Device Target]モードに更新します。CallRouterがエージェントにコールをルーティングしようとするたびに、CallRouterはデバイスターゲットからラベルを、ルールからラベルを決定します。2つのラベルが一致すると、コールはエージェントにルーティングされます。2つのラベルが一致せず、CallRouterがデバイスターゲット設定を使用してラベルを生成できる場合、コールはデバイスターゲットラベルを使用してルーティングされます。さらに、CallRouterログにエラートレースメッセージが生成されます。エラートレースメッセージの例が表示されます。ext [nnnn]のエージェント[aaaa]に対するATRルール[r]はラベル[bbbb]を生成し、デバイスターゲットはラベル[cccc](ID [dddd])を持っています。2つのラベルが一致せず、CallRouterがデバイスターゲット設定を使用してラベルを生成できない場合、CallRouterはルールを使用してラベルを生成します。この場合、

CallRouterログにエラーメッセージは生成されません。

- エージェントターゲティングルールでカバーされているすべてのデバイスターゲットとラベルを確認します。すべてのデバイスターゲットとその関連ラベルにルールが存在することを確認します。デバイスターゲットの内線番号の範囲がある場合は、範囲の上限と下限をテストし、その間の内線番号をテストします。エージェントの内線番号にコールをルーティングし、CallRouterログにエラーメッセージがないことを確認して、内線番号をテストします（手順3を参照）。
- すべてのデバイスターゲットとラベルがエージェントターゲティングルールの対象であることを確認したら、[Agent Targeting Mode]を[Rules Preferred]に設定します。CallRouterは、エージェントターゲティングルールを使用してルーティングラベルを生成するようになりました。デバイスターゲットとその関連ラベルは不要になりました。
- デバイスターゲットとその関連ラベルを削除します。

ペリフェラルゲートウェイ(PG)エクスプローラのスクリーンショットを次に示します。



## 確認

ATRが見つからない場合は、ルータログに次のように表示されます。

```
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.
```

ATRが存在するが、PGがRule Preferredに設定されている場合は、ルータログに表示されるだけです

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.