

# CCE في CallGuid لوح تاريخي غتلا مهف

## تاوتوحتملا

[قم دق م لا](#)

[ةيساس ألال تاب ل ط ت م لا](#)

[تاب ل ط ت م لا](#)

[ةمدخت س م لا تانوك م لا](#)

[ةيفلخ ل ا](#)

[ةماع ةرظن](#)

[يوت س م لا ي ل ا ع تام ل ا ك م لا ق ف د ت](#)

[اهج الص او عا ط خ أ ل ا فاش ك ت س ا](#)

[12.6 رادص ال ا ي ف تام ل ا ك م لا ق ف د ت ل ي ل ي ص ف ت ل ا ل ي ل ج ت ل ا](#)

[\(هيبنتلا قلاخ\) ACD نم ةم ل ا ك م لا ي ق ل ت ي ل ي م ع](#)

[ل ي ك و ل ا ب ا ه ل ي ص و ت و ةم ل ا ك م لا س ي س ا ت م ت](#)

[\(CUCM CTI RP ل ل ا ل خ نم رم ي\) ي ر خ أ ة ر م IVR ي ل ا ر و ا ش ت ل ا ل ق ن ل ي ك و ل ا أ د ب ي](#)

[ع ز ج ، و ه ا م ك ل ط ي CallGUID ن ا ة ي ؤ ر ك ن ك م ي ن ك ل و ل ي ك و ل ا ن م ة د ي د ج ل ا ةم ل ا ك م لا ع ا ش ن ا م ت ي ة ي ل م ع ل ا ة د ه ا ش م ك ن ك م ي ث ي د ج ت ل ا ن م \(OperationType=CONSULT\)](#)

[IVR و ل ي ك و ل ا و PSTN ي ع د ت س م ن ي ب ي ف ت ا ه ل ا ل ا ص ت ا ل ا و ر م ت ؤ م ل ا ر ا ي ت خ ل ل ي ك و ل ا](#)

[CALLguid س ف ن ي ر ت ن ا ك ن ك م ي ، \(TCD\) ع ا ه ن ا ل ا ةم ل ا ك م ل ي ص ا ف ت ل و د ج ن م](#)

[ي ن د أ ل ا ر ا د ص ال ا و 12.5 ر ا د ص ال ا ي ف ت ا م ل ا ك م لا ق ف د ت ل ي ل ي ص ف ت ل ي ل ج ت](#)

[\(هيبنتلا قلاخ\) ACD نم ةم ل ا ك م لا ي ق ل ت ي ل ي م ع](#)

[ل ي ك و ل ا ب ا ه ل ي ص و ت و ةم ل ا ك م لا س ي س ا ت م ت](#)

[\(CUCM CTI RP ل ل ا ل خ نم رم ي\) ي ر خ أ ة ر م IVR ي ل ا ر و ا ش ت ل ا ل ق ن ل ي ك و ل ا أ د ب ي](#)

[ي ف ق ر ف ل ا ة ي ؤ ر ا ن ه ك ن ك م ي ن ك ل و ل ي م ع ل ا ج م ا ن ر ب ل ا ن م ة د ي د ج ل ا ةم ل ا ك م لا ع ا ش ن ا م ت ي CallGuid ف ر ع م ع ا ش ن ا م ت ي ، CallGUID تام و ل ع م د ج و ت ال ل ق ا ل ا ت ا ر ا د ص ال ا و 12.5 ت ا ر ا د ص ال ا OperationType د و ج و م د ع ل ا ر ط ن د ي د ج](#)

[و PSTN ب ص ا خ ل ا ل ص ت م ل ا ل ي ك و ن ي ب ةم ل ا ك م ل ي ص و ت م ت و ر م ت ؤ م ل ا ر ا ي ت خ ا ب ل ي ك و ل ا م ل ق IVR](#)

[ف ل ت خ م CallGuid ف ر ع م ي ر ت ن ا ك ن ك م ي ، \(TCD\) ع ا ه ن ا ل ا ةم ل ا ك م ل ي ص ا ف ت ل و د ج ن م](#)

[ق ل ص ت ا ذ ت ا م و ل ع م](#)

## ةم د ق م لا

ع ا ن ث ا ب و ر و ا ي ف ن و ا ع ت ل ا و ن م ا ل ا ر م ت ؤ م ي ف ا ه ذ ي ف ن ت م ت ي ت ل ا ت ا ر ي ي غ ت ل ا د ن ت س م ل ا ا ذ ه ف ص ي TCD ل و د ج ي ف "ي ر ا ش ت س ا ل ي م ع" ل ق ن ة ي ل م ع ب ق ع ت

## ةيساس ألال تاب ل ط ت م لا

### تاب ل ط ت م لا

ة ي ل ا ت ل ا ع ي ض ا و م ل ا ب ة ف ر ع م ك ي د ل ن و ك ت ن ا ب Cisco ي ص و ت

- Cisco (UCCE) ن م ة د ح و م ل ا ل ا ص ت ا ل ا ز ك ا ر م ت ا س س ؤ م ل و ل ح

- Cisco (PCCE) ةم زحل لاصتال زكارم تاسسؤم لولح

## ةمدختسمل تانوكملا

ةيلالتلا ةيداملا تانوكملا وجوماربال تارادصا إىل دننتسمل اذه يف ةدراولا تامولعمل دننتست

Unified Contact Center Enterprise، رادصإلا 12.5(1)

Unified Contact Center Enterprise، رادصإلا 12.6(1)

ةصاخ ةيلمعم ةئيب يف ةدوجوملا ةزهجال نم دننتسمل اذه يف ةدراولا تامولعمل عاشنإ مت تناك اذإ. (يضا رتفا) حوسمم نيوكتب دننتسمل اذه يف ةمدختسمل ةزهجال عيمج تادب رمأ يال لمحتحمل ريثأتلل كمهف نم دكأتف، ليغشتلا ديق كتكبش

## ةيفلخال

ةملاكمل لجرأ ءانثأ ةملاكمل فرعت ةديرف ةميقي وه (يملع ديفر فيرعت) Callguid ناك، لقال تارادصإلا او Contact Center Enterprise (CCE) نم 12.5 رادصإلا عم. ةفلتخمل لال خ نم كلذ ةظحالم مت دقو. رمتؤم وأ لقن ةملاكمل ءارجاب ليملع الماق امك افلتخم CallGUID مهيدل ريراقتلا دادعإ ضارغأل كلذ ءالمعل مدختسأ دقو، (TCD) ءاهنإلا لاصتلا ليصافات لودج نم 12.6 رادصإلا ذفن دق نألأ امأ. تاءارجإلا هذه ذاختاب ليملعلا هي ماق يذلا تقولا ةفرعمل هسفن وه Callguid فرعم لظ، رمتؤم ةملاكمل ءارجا وأ لقن ب ليك و ماق امك، اريغت CCE

## ةماع ةرظن

وه يعدتسمل او Cisco نم (CUCM) ةدجوملا تالاصتالا ريديم يلع تاقحلم امه ليكولا يزاهج الك (PSTN) ةماع ةلوحم فتاه ةكبش مقرر

CUCM 198.18.133.3.

1080 قحلملا 1 ليكولا

PSTN لصتم

تاملاكمل لماماش قفدت:

1) PSTN > بعمكالم > CVP > ICM > VVB > CUCM > ليكولا.

2) UCCE —Transfer—> CTI هيچوت ةطقن —> ICM —> CVP Interactive Voice Response (IVR).

## يوتسمل يلاع تاملاكمل قفدت

1) لىل لصي يذلا (TFN) ةبيريضلل يناعملا مقرلا يلع ةملاكمل ءارجاب PSTN يعدتسم موقبي CUBE م CVP.

2) 1080 دادتمالا عم 1 ليملعلا يلى تاملاكمل هيچوت متي، لماماشلا تاملاكمل قفدت ءارجا دعب

3) Dials Computer Telephony Route Point (CTI RP) و Finesse يف ةراشتسالا 1 ليكولا راتخي IVR لىل لوصحلل

4) PSTN و IVR، ليكولا نيب نألأ طبترى و رمتؤملا ليكولا راتخي

PSTN. لصتمولي كولا ءاقب .هع طقي ورم تؤولم IVR يهني 5)

## اهحال صاوا ءاطخال فاشك ت سا

ةملا كمل بقعتل فاك (Diagnostic Portico في 0 سوتسملا) يضا رتفال OPC عبتت

## 12.6 رادصإلا في تاملا كمل قفدتل يلي صفتلا ليلحتلا

(هينبتلا ءلاح) ACD نم ءملا كمل يقولتي ليمع

23:40:48:353 pg3a-opc عبتتلا: DEVICE\_TARGET\_PRE\_CALL\_IND(الانايابل):  
PID=5000 RouteID=0 XrefID=0 NetworkTargetID=0 AgiNst=1080 DelayQTime=0  
SGDelayQTime=0 DelayRtrTime=14 SVST stST=1CSTD-1TST= TST-14 ArgetType=-1 STD=-1  
SGSTd=5175 AGSTID=5172 RtrCK=(154322-3327) RtrSeq#=1 ECCSize=617 ANI=9194573990  
Dial#=6016 CED={PCID=0 RCID=0 Remote=0,ldid gID=0x0 RemDlgID=0x0 Grp=0 Data=0  
RtrData=0 CCID=x000000/x000000} NIC\_CallNumber=6016 CallTypeID=5040 InvokeID=10697  
NetworkCallFlags=0x1 CallGUID=AFC82A 00010000002946038512C6  
LocationParAM(PKID=,Name=) SIPHeader=Remote-Party-ID~rem AgentGreeting=  
CustomerDefinitionID=1 ServiceReq=0 ECCPayloadID=1 NumEnabledServices=2  
EnabledServiceTypes=[12 ] CCAIConfigParam=4f62 417b-bbea-44b9-9ba0-ba3e51ad8272  
OrigRCCallID={PCID=5002 RCID=5001 DlgID=0x319c} OrigOperationType=0

23:40:48:505 pg3a-opc: CSTA\_DELIVERED(PID=5000):  
conn=(CID=24247807.dev=9194573990.type=dynamic) alertDev=(dev)1080  
callDev=(dev)9194573990Dev=(dev)180 0 LastRedirDev=ID\_NOT\_KNOWN  
localConnInfo(2)=CS\_ALERT CAUSE=-1

## لي كولا اب اهلي صوت و ءملا كمل سا س ات مت

23:40:50:736 pg3a-opc: CSTA\_ESTABLISHED(PID=5000):  
EstablishedConn=(CID=24247807.Dev=1080.Type=Static) AnsDev=(DEV)1080  
CallDev=(DEV)9194573990 Dev=(dev)1080 LastRedirect dev=ID\_NOT\_KNOWN  
LocalConnInfo(3)=CS\_CONNECT cause=-1

23:40:50:736 PG3a-OPC Trace: الاصلتالا::CallConnected - ! ءملا كمل ! -  
CID:24247807(0x534a498), SkgGrp=11720877, ءملا =1080 STD=5172

23:40:50:736 pg3a-opc: الاصلتالا::SetConnected (PID=5000):  
agent=0x04E5BB70 skillGroup=11720877 line=0 (SrcID=24247807 DestID=24247807).  
(ext=1080) لي كولا دادت ما

## CUCCM CTI RP لال خ نم رمي) رخا ءرم IVR يلا رواشتلا لقن لي كولا ادبي

23:41:12:561 pg3a-opc عبتتلا: CSTA\_ROUTE\_REQUEST(PID=5000):  
currentRoute=338callDevice=1080 routedCall=(CID=2130706437,Dev=1080,type=static)  
routingCrossRefID=6539 RoutedSelAlgorithm=4 Priority=0

23:41:12:561 pg3a-opc: CSTARouteRequest\_PD: COC=(CID=24247807 DevID=1080

DevIDType=Static) PrefAgstid=-1 RouteData=(DevNum=-1 DevIDType=-1  
DNIS=)RType=Transfer elze=617  
23:41:12:561 pg3a-opc Trace: CSTAUpdateConsultativeCallsContext-UpdateCOCPointers  
Original(24247807) Consult(2130706437)  
23:41:12:561 pg3a-opc عبتت: AddRoutedCall: XrefID=65539 CallID=2130706437

لظي CallGUID نأ ةيؤر كنكمي نكلو، ليكولو نم ةديدجال ةملاكملا عاشنإ م تي  
(OperationType=CONSULT) ةيولمعال ةدهاشم كنكمي ثيدحتال نم عزج، وه امك

تعت 23:41:12:561 pg3a-opc: SendINRCMessage: New\_CALL rcid=5000 PID=5000 DID=65539  
DIDRelSeq#=0 GrpDelKey=5000 CRS(RtrDate=154322,RtrCID=327) RCKSenicq#=3  
cAllID={N/A} PGCallID={N/A} OperationCode=Classic OperationFlags=COOP\_NONE  
callParty#=3338 CallParty#=1080 CED=3338 MsgOrigin=1 RouteDevType=6 Originator=-1  
NICCalledParty#= NetDelay=0 Priority=0 OrigType=0VRU=ClidrStrict=F f PrefAgstid=-1  
MRDomainID=1 LegacyPreCallMsgEnabled=T CID=2130706437، ServiceReq=0 QueueType=-1  
QueueID=0 CCAIConfigParam=4f62417b-bbea-44b9-ba0-ba3e51ad82722  
OperationType=CONSULT call=CONSULT  
callGUID=CONSULT=CONSULT=CALL=CALLGUID=CAR=CONSULT=CAA=AP  
AFC82A800001000002946038512C6

23:41:12:561 pg3a-opc عبتتال: ICR\_NEW\_CALL\_REQ: PID=5000 RCID=5000  
CID=2130706437 XRefID=65539 DN=3338 ANI=1080 CED=333388 RouteDevType=6 Orig=  
1Pri=10 ri=ri=0 trCallKey=(154322-3327) Seq#=3 Op=Classic OpFlags=COOP\_NONE  
NICCalled#= NICCallID={N/a} PGCallID={N/A} RouteData=(DevNum=-1 DevType=-1 DNIS=)  
ECCSize=617 PrefAG=-1CallGUID=AFC82A800001000002946038512C6  
CCAConfigParam=4f62417b-bbea-44b9-9ba0-ba3e51ad8272، OpType=CONSULT  
OrigRCCallID={PCID=5002.RCID=5001.RCID=5001.DID0ID=50000000RID=2 x319c}

23:41:12:577 pg3a-opc عبتتال: ICR\_Connect: RCID=5000 CID=2130706437 XRefID=65539  
RouteID=-1 RouteSelect=888111001670 RouteSelectState=0 TRPerTID=-1  
ErrorCode=RCK=80=(154322-3327) UUI= ECCSize=613 ECCPayloadID=1 InvokeID=10699  
CallGUID=AFC82A800001000002946038512C6

IVR و ليكولو PSTN ي عدتسم ني ب يفتاهال لاصتال او رمتؤملا راي تخإ ليكولو

تعت 23:41:15:097 pg3a-opc: CSTA\_CONFERENCECED(PID=5000):  
PrimCall=(CID=24247807,Dev=1080,Type=Static)  
SecCall=(CID=24247808,Dev=8881111001670,type=Dynamic880) Conf= DynamicController  
(DEV)1080 AddedParty=(EXNAL)88811110001670  
Party=(CID=24247807,Dev=8881110001670,type=dynamic) localConnInfo(3)=CS\_CONNECT  
Cause=-1

تعت 23:41:15:097 pg3a-opc: Call:SetCallState (PID=5000) - CallID=24247807  
CallObj=(0x5cf5510) NewState=OldState لاصتال=None.

تعت 23:41:15:097 pg3a-opc: رمتؤم فرط - AddConferenceParty :عادتسإ  
(callID=24247807(0x5cf5510) زاهج=919457390 DevType=Dynamic) ءعادتسإ لىل فاضم  
24247807 CallObj=(0x5c9e238)(numParties=1).



14:16:35:247 PG1A-OPC Trace: CallConnected - ! اهلي ع درلا متي تال تاملكم لال ! -  
CID:16799324(0x4b760d8), SkgGrp=13659151, سلمي=6093048 STD=5001

14:16:35:247 PG1A-OPC: الالصتال::SetConnected (PID=5000): ليكولا دادتما (ext=7311  
agent=0x04AF040 skillsGroup=13659151 line=0 (SrcID=16799324 DestID=16799324).

ل لال خ نم رمي) ىرخأ ةرم IVR لىل رواشتال لقن ليكولا أدبي

14:16:44:414 PG1A-OPC trace: CSTA\_ROUTE\_REQUEST(PID=5000): currentRoute=111  
callDevice=7311 routedCall=(CID=2130706434,Dev=7311,type=static) routingCrossRefID=65540  
RoutedSelAlgorithm=4Priority=0=0=0

14:16:44:414 PG1A-OPC: CSTARouteRequest\_PD: COC=(CID=16799324 DevID=7311  
DevIDType=Static) PrefAgstid=-1 RouteData=(DevNum=-1 DevIDType=-1  
DNIS=)RRType=Transfer eECCS=38

14:16:44:414 PG1A-OPC Trace: CSTAUpdateConsultativeCallsContext-UpdateCOCPoars  
Original(16799324) Consult(2130706434)

14:16:44:414 PG1A-OPC Trace: AddRoutedCall: XrefID=65540 CallID=2130706434

ةيؤر انه كنكمي نكلو، ليمعلا جم انربل نم ةديجال ةملاكمل عاشنإ متي  
متي CALLGUID. تامولعم دجوت ال لقال تارادصلال او 12.5 تارادصلال ي ف قرفال  
OperationType. دوجو مدعل ارظن ديج CallGuid فرعم عاشنإ

14:16:44:414 PG1A-OPC: SendINRCMessage: NEW\_CALL RCID=5000 PID=5000  
DID=65540 DIDRelSeq#=0 GrpDelKey=5000 CRS(RtrDate=154323,RtrCID=30)  
RCKSEQ=330=3330RCKS=330EQ=30RCKS=30RQ=3330RQ=330RKS0RQ=3 NICCallID={N/A}  
PGCallID={N/a} OperationCode=Classic OperationFlags=COOP\_NONE CallParty#=111  
CallParty#=7311 CED#=1 RouteDevType=6 Originator=-1 NICCalledParty#= NetDelay=0  
Priority=0 OrigType=0VRU=F CLIDRESTRICT=F FAGSTID=-1 MRDomainID=1  
LegacyPreCallMsgEnabled=T CID=2130706434, ServiceReq=0 QueueType=-1 QueueID=0

14:16:44:414 PG1A-OPC trace: ICR\_NEW\_CALL\_REQ: PID=5000 RCID=5000 CID=2130706434  
XRefID=65540 DN=111 ANI=7311 CED=111RouteDevType=6 orig=-1Pri=0=Ri=6 Ri=Ri=000  
rrrrri=6 rCallKey=(154323-330) Seq#=3 Op=CLASSIC OpFlags=COOP\_NONE NICCedParty#=  
NICCallID={N/a} PGCallID={N/A} RouteData=(DevNum=-1 DevType=-1 DNIS=) ECCSize=38  
PrefAG=-1

14:16:44:414 PG1A-OPC trace: ICR\_CONNECT: RCID=5000 CID=2130706434 XRefID=65540  
RouteID=-1 RouteSelect=8888888181024 RouteSelectState=0 TrpErTID=-1Error0=CODE=80  
rck=(154323-330) UUI= ECCSize=38 ECCPayloadID=1

لصتلم لىكول ني ب ةملاكمل لىصوت متو رمتؤم لال رايختاب ليكولا ماق  
PSTN و IVR ب صخال

14:16:54:577 PG1A-OPC: CSTA\_CONFERENCED(PID=5000):  
PrimCall=(CID=16799324,Dev=7311,Type=Static)



ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت  
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد و تمة مء دقتل ةر شبل او  
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب  
Cisco ةللخت. فرتمة مچرت مء دقء ةللأل ةل فارتحال ةمچرتل عم لاعل او  
ىل إأمءءاد ءوچرلاب ةصوء و تامةرتل هذه ةقء نء اهءل وئس م Cisco  
Systems (رفوتم طبارل) ةل صأل ةل ءل ءن إل دن تسمل