

Solución de problemas de variables de llamadas y ECC

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Overview](#)

[Flujo de llamadas de alto nivel](#)

[Troubleshoot](#)

[1. Estas variables se pueden habilitar para los componentes de gateway periférico y servidor CTI](#)

[2. Servidor CTI: se modifica la configuración del registro](#)

[3. Procmon: CallManager PIM y VRU PIM](#)

[4. Prueba RTT](#)

[Análisis de registro](#)

[1. Registro de no funcionamiento](#)

[2. Registro de trabajo](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas de las variables de Contexto de llamadas entrantes y expandidas (ECC) en Peripheral Gateway (PG).

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE)
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en Unified Contact Center Enterprise versión 12.6(1).

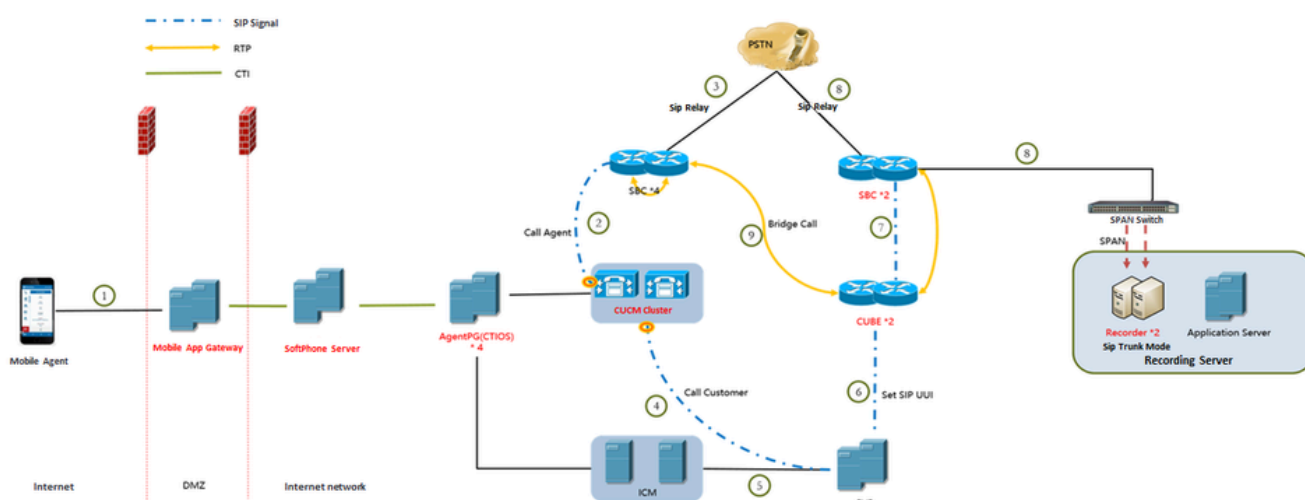
La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente

de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

El proceso JTAPI Gateway (JGW) es el responsable de inicializar las comunicaciones con CUCM a través de JTAPI. El tercero también utiliza CTI para establecer una conexión con el agente PG. Las variables Call y ECC no están habilitadas como parte de la configuración de seguimiento predeterminada.

Overview



es un agente móvil que realiza una llamada a un teléfono automático. la llamada con ECC pero ECC no se puede comprobar en la tabla TCD. en este ejemplo, utilizamos definir el parámetro ECC en la variable 4.

Flujo de llamadas de alto nivel

El agente móvil realiza una llamada saliente desde CTIOS y AgentPG envía la llamada a CUCM mediante PG Jtapi.
CUCM envió una llamada al SBC con MTP involucrado.
SBC llama al teléfono móvil del agente, el cual contesta el teléfono móvil y escucha música en espera.
CUCM envía una llamada al CVP con MTP implicado.
CVP envía una llamada a ICM e ICM realiza el proceso de llamada por script, configurando el

encabezado Sip en CVP.

CVP envía una llamada a CUBE y SIP con UI.

CUBE envía la llamada a SBC.

SBC envía una llamada a su teléfono móvil, usted contesta el teléfono. Mientras tanto, el proceso de la grabadora con la interfaz de usuario SIP.

CUCM hace que las llamadas del agente y las suyas se fusionen en una conferencia ad-hoc.

La llamada se desconecta.

Troubleshoot

1. Estas variables se pueden habilitar para los componentes de gateway periférico y servidor CTI

OPC: Los comandos se configuran mediante la utilidad de prueba OPC:

```
C:\>opctest /cust ins1 /node PG1A  
21:27:53 Trace: EMT Creating Mutex Global\IMTConnect_DisconnectLock
```

Para habilitar el seguimiento de las variables ECC y periféricas en OPC, habilite los niveles de seguimiento en el comando OPCTest debug.

```
opctest: debug /ecc_variables /periph_variables
```

Se utiliza debug /on para restaurar los niveles de seguimiento predeterminados. Para deshabilitar el seguimiento de las variables ECC y periféricas en OPC, utilice uno de los comandos para deshabilitar el seguimiento de las variables ECC y periféricas. opctest: debug /on (se restablece el nivel de seguimiento predeterminado)

```
opctest: debug /on  
Use "debug /on" to Restore Default Tracing Levels.  
Restoring Default Tracing Levels.
```

OPC Current Time: 02/27 05:32:22

OPC Local Time: 02/26 21:32:22 (8.0 hr)

OPC Current Tracing Levels

DebugControlFlag1 (0x0):

DebugControlFlag2 (0x10000000): /default

Opctest: debug /noecc_variables (esto inhabilita el seguimiento de variables ECC).

Opctest: debug /noperiph_variables (esto inhabilita el seguimiento de variables periféricas).

opctest: debug /noecc_variables

Use "debug /on" to Restore Default Tracing Levels.

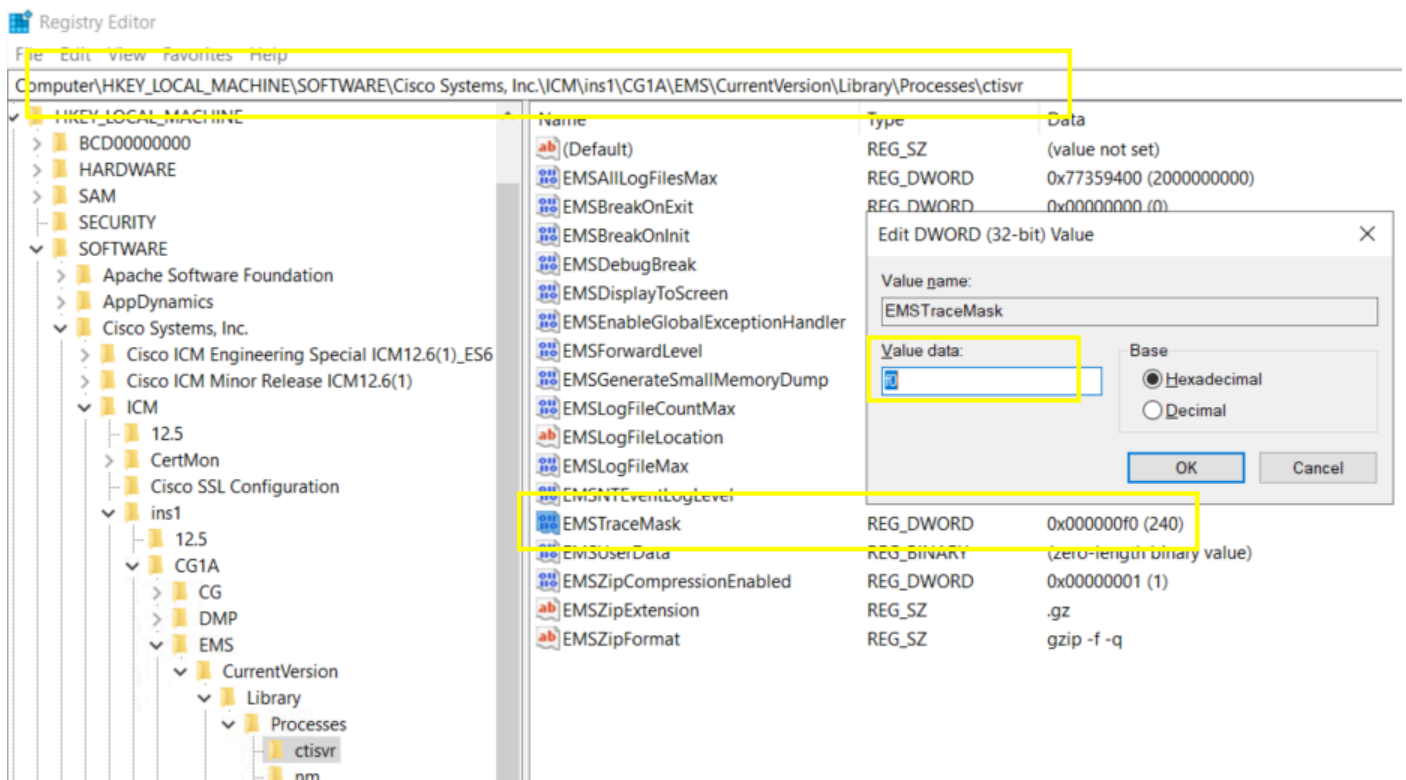
opctest: debug /noperiph_variables

Use "debug /on" to Restore Default Tracing Levels.

2. Servidor CTI: se modifica la configuración del registro

1. EMSTracemask=0x04 - Habilita el seguimiento de las variables de llamada

2. EMSTracemask=0x02 - Permite el seguimiento de variables ECC



EMSTracemask

3. Procmon: CallManager PIM y VRU PIM

Los comandos se utilizan sobre la utilidad procmon.

```
C:\>procmon ins1 PG1A pim1
```

```
Trace: EMT Creating Mutex Global\IMTConnect_DisconnectLock
```

```
Trace: WARNING!!! - Using Procmon during production hours may have performance impact and unexpected service interruption.
```

```
>>>>trace ecc_variables /on - Enables ECC call variables tracing
```

```
>>>>trace ecc_variables /off - Disables peripheral call variables tracing
```

```
>>>>trace periph_variables /on - Enables peripheral call variables tracing
```

```
>>>>trace periph_variables /off - Disables peripheral call variables tracing
```

4. Prueba RTT

Habilitar: debug /noperiph_variables, debug /noecc_variables.

```
C:\>rttest /cust ins1 /node RouterA
```

```
rttest: debug /periph_variables/ecc_variables
```

```
debug_control: Invalid control argument: /periph_variables/ecc_variables
```

```
rttest: debug /ecc_variables /periph_variables
```

Deshabilitar: debug /noecc_variables /noperiph_variables

```
rttest: debug /noecc_variables /noperiph_variables
```

Análisis de registro

1. Registro de no funcionamiento

PG OPC: basado en la marca de tiempo de la prueba TCD y llamando al número de teléfono 8110343 para encontrar CallingDevice=8110343 e InvokeID=0xf01c6bef.

```
16:09:14:515 PG4A-opc Trace: TPServices::AddInvocationByCTIInvokeID - CTIInvokeID 0x26208ab8 mapped to 0
```

```
16:09:14:515 PG4A-opc Trace: CSTAMakeCall: TPServices::AddInvocationByCTIInvokeID InvokeID=0xf01c6bef C
```

```
16:09:14:515 PG4A-opc Trace: PRIVATE_DATA: CallPlacement=0 CallManner=0 ConsultType=0 AlertRings=0 Call
```

```
16:09:14:515 PG4A-opc Trace: Name Type Index Value
```

```
16:09:14:515 PG4A-opc Trace: user.microapp.FromExtVXML Array 0 013183335003
```

3 segundos después, filtre por 8110343 para encontrar CID 18603484. Intentó enviar CTI_CALL_DATA_UPDATE_EVENT. Pero la conexión falló. Debido a que no hay CSTAMakeCallConfEvent. Por lo tanto, no se puede copiar la llamada a PeripheralVar.

16:09:17:127 PG4A-opc Trace: CSTA_SERVICE_INITIATED(PID=5006): InitiatedConn=(CID=18603484,Dev=8110343,
16:09:17:127 PG4A-opc Trace: AssignAgentCall: PID=5006 AGID=28946 Periph#=13212933 LineHandle=0 LineType
16:09:17:127 PG4A-opc Trace: Call:SetCallState (PID=5006) - CallID=18603484 CallObj=(0x615bb50) NewStat
16:09:17:127 PG4A-opc Trace: CTI_CALL_CREATED_EVENT: CID=18603484 Src:8110343 Dest: RCK=(0-0)
16:09:17:129 PG4A-opc Trace: CSTA_ORIGINATED(PID=5006): OrigConn=(CID=18603484,Dev=8110343,Type=Static)
16:09:17:129 PG4A-opc Trace: CTI_CALL_DATA_UPDATE_EVENT: CID=18603484 src=8110343 Dest= RCK=(0-0)
16:09:32:595 PG4A-opc Trace: CSTA_NETWORK_REACHED(PID=5006): Conn=(CID=18603484,Dev=5009921602131833350
16:09:32:595 PG4A-opc Trace: Call:SetCallState (PID=5006) - CallID=18603484 CallObj=(0x615bb50) NewStat
16:09:32:595 PG4A-opc Trace: ReclassifyLineInfo: (PID=5006) LineHandle=0 LineType=LT_OUTBOUND(SRC) SrcC
16:09:32:595 PG4A-opc Trace: Call:SetCallState (PID=5006) - CallID=18603484 CallObj=(0x615bb50) NewStat
16:09:32:595 PG4A-opc Trace: CTI_CALL_DATA_UPDATE_EVENT: CID=18603484 src=8110343 Dest= RCK=(0-0)
16:10:19:195 PG4A-opc Trace: CSTA_CONNECTION_CLEARED (PID=5006): DroppedConn=(CID=18603484,Dev=8110343,
16:10:19:195 PG4A-opc Trace: SendCTICallDataUpdateEvent: CID=18603484 (Src:8110343 Dest:) NotifyCTIServ
16:10:19:195 PG4A-opc Trace: Call:SetCallState (PID=5006) - CallID=18603484 CallObj=(0x615bb50) NewStat
16:10:19:195 PG4A-opc Trace: Call::RemoveOfferedSkillGroups - !INFORM! - CallID:18603484 on PID:5006 is
16:10:19:195 PG4A-opc Trace: Cleared(PID=5006): CallObj=(0x0615BB50) SrcConn(CID=18603484,Dev=8110343,D
16:10:19:196 PG4A-opc Trace: TerminateCall: Inst=8110343 Line[0,OUT]:TLK->IDL Conn=(CID=18603484,DevID=
16:10:19:196 PG4A-opc Trace: TerminateCall: AGSTID=28946 PeriphNo=13212933 SG=29747 LineType=OUT Talk=6
16:10:19:196 PG4A-opc Trace: BuildClosedCallRecord(PID=5006): CallObj=0x615bb50 DateTime=10/25 08:10:18
16:10:19:196 PG4A-opc Trace: CTI_CALL_TERMINATED_EVENT: CID=18603484
16:10:19:196 PG4A-opc Trace: CSTA_CALL_CLEARED(PID=5006): clearedCall=(CID=18603484,Dev=,Type=Static) l
16:10:19:196 PG4A-opc Trace: CSTACallClearedEvent - Call not found for specified connection (CallID=186

PIM: "Third level Text: Got an exception on a call to 'connect' (method 'run' in class ThreadMakeCall)". Error al intentar enviar la llamada a CUCM debido a (PERERR_GW_E_THREADMAKECALL_GENERIC_CM_ERROR).

16:09:14:517 PG4A-pim4 Trace: CSTAMakeCall: Peripheral::ProcessCSTAThirdPartyServiceRequest InvokeID=0x
16:09:32:125 PG4A-pim4 Trace: DeskLinkPeripheral::CSTAUniversalFailureConfEvent - CSTA Error 1 Per Error
16:09:32:125 PG4A-pim4 Trace: DeskLinkPeripheral::CSTAUniversalFailureConfEvent - Second level Text: JT
16:09:32:125 PG4A-pim4 Trace: DeskLinkPeripheral::CSTAUniversalFailureConfEvent - Third level Text: Got
16:09:32:125 PG4A-pim4 Trace: CSTAUniversalFailureConfEvent: TPServices::CSTAUniversalFailureConfEvent
16:09:32:125 PG4A-pim4 Trace: PRIVATE_DATA: PeripheralErrorCode=0x331d(13085)

JGW: Pueden ver el tiempo de espera. No puede cumplir las condiciones post de connect(). Como solución temporal, intente ajustar JtapiPostConditionTimeout=15 en 20 del archivo jtapi.ini. Por último, debe comprobar el lado de CUCM.

PG4A-jgw4 Trace: 1179230440: %JTAPI-JTAPI-7-UNK: [(P1-MobileAgentUser) GCID=(1,7363991)->ACTIVE]Platform
PG4A-jgw4 Trace: Call to call[24141207].connect(LCP8110343,8110343,9210501775255427560213183335003) fa

2. Registro de trabajo

Registro de OPC: puede ver CSTAMakeCall y CSTAMakeCallConfEvent. Por lo tanto, PeripheralVar4 se puede enviar a RTR/HLGR.

16:04:32:909 PG4A-opc Trace: TPServices::AddInvocationByCTIInvokeID - CTIInvokeID 0x262088f1 mapped to
16:04:32:909 PG4A-opc Trace: CSTAMakeCall: TPServices::AddInvocationByCTIInvokeID InvokeID=0xf01c6a6e C
16:04:32:909 PG4A-opc Trace: PRIVATE_DATA: CallPlacement=0 CallManner=0 ConsultType=0 AlertRings=0 Call
16:04:35:671 PG4A-opc Trace: CSTA_SERVICE_INITIATED(PID=5006): InitiatedConn=(CID=18603231,Dev=8110654,
16:04:35:671 PG4A-opc Trace: AssignAgentCall: PID=5006 AGID=26363 Periph#=13210350 LineHandle=0 LineType
16:04:35:671 PG4A-opc Trace: Call:SetCallState (PID=5006) - CallID=18603231 CallObj=(0x6091d30) NewStat
16:04:35:671 PG4A-opc Trace: CTI_CALL_CREATED_EVENT: CID=18603231 Src:8110654 Dest: RCK=(0-0)

16:04:35:676 PG4A-opc Trace: CSTA_ORIGINATED(PID=5006): OrigConn=(CID=18603231,Dev=8110654,Type=Static)
16:04:35:676 PG4A-opc Trace: CTI_CALL_DATA_UPDATE_EVENT: CID=18603231 src=8110654 Dest= RCK=(0-0)
16:04:37:001 PG4A-opc Trace: Call(18603231) PeripheralVar2 CTI:set to [2]
16:04:37:001 PG4A-opc Trace: Call(18603231) PeripheralVar4 CTI:set to [13315514536555]
16:04:37:001 PG4A-opc Trace: Call(18603231) PeripheralVar7 CTI:set to [1560000001040855196]
16:04:37:001 PG4A-opc Trace: Call(18603231) PeripheralVar9 CTI:set to [22|15514536555|1234]
16:04:37:001 PG4A-opc Trace: Call(18603231) PeripheralVar10 CTI:set to [DCZZ002Q-E|M|F|COR|]
16:04:37:001 PG4A-opc Trace: CTI_CALL_DATA_UPDATE_EVENT: CID=18603231 src=8110654 Dest= RCK=(0-0)
16:04:37:001 PG4A-opc Trace: CSTAMakeCallConfEvent: CSTAMakeCallConfEvent InvokeID=0xf01c6a6e NewCall(C
16:04:37:002 PG4A-opc Trace: CSTA_NETWORK_REACHED(PID=5006): Conn=(CID=18603231,Dev=3333921133155145365
16:04:37:002 PG4A-opc Trace: Call:SetCallState (PID=5006) - CallID=18603231 CallObj=(0x6091d30) NewStat
16:04:37:003 PG4A-opc Trace: ReclassifyLineInfo: (PID=5006) LineHandle=0 LineType=LT_OUTBOUND(SRC) SrcC
16:04:37:003 PG4A-opc Trace: Call:SetCallState (PID=5006) - CallID=18603231 CallObj=(0x6091d30) NewStat
16:04:37:003 PG4A-opc Trace: CTI_CALL_DATA_UPDATE_EVENT: CID=18603231 src=8110654 Dest= RCK=(0-0)
16:05:03:146 PG4A-opc Trace: CSTAClearCall: TPServices::AddInvocationByCTIInvokeID InvokeID=0xf01c6a8d
16:05:03:157 PG4A-opc Trace: CSTA_CONNECTION_CLEARED (PID=5006): DroppedConn=(CID=18603231,Dev=8110654,
16:05:03:157 PG4A-opc Trace: SendCTICallDataUpdateEvent: CID=18603231 (Src:8110654 Dest:) NotifyCTIServ
16:05:03:157 PG4A-opc Trace: Call:SetCallState (PID=5006) - CallID=18603231 CallObj=(0x6091d30) NewStat
16:05:03:157 PG4A-opc Trace: Call::RemoveOfferedSkillGroups - !INFORM! - CallID:18603231 on PID:5006 is
16:05:03:157 PG4A-opc Trace: Cleared(PID=5006): CallObj=(0x06091D30) SrcConn(CID=18603231,Dev=8110654,D
16:05:03:158 PG4A-opc Trace: TerminateCall: Inst=8110654 Line[0,OUT]:TLK->IDL Conn=(CID=18603231,DevID=
16:05:03:158 PG4A-opc Trace: TerminateCall: AGSTID=26363 PeriphNo=13210350 SG=29747 LineType=OUT Talk=2
16:05:03:158 PG4A-opc Trace: BuildClosedCallRecord(PID=5006): CallObj=0x6091d30 DateTime=10/25 08:05:02
16:05:03:158 PG4A-opc Trace: CTI_CALL_TERMINATED_EVENT: CID=18603231
16:05:03:158 PG4A-opc Trace: CSTA_CALL_CLEARED(PID=5006): clearedCall=(CID=18603231,Dev=,Type=Static) 1
16:05:03:158 PG4A-opc Trace: CSTACallClearedEvent - Call not found for specified connection (CallID=186

Información Relacionada

- [PRUEBA OPC](#)
- [Procmon](#)
- [PRUEBA RTT](#)
- [Nivel de seguimiento relacionado](#)
- [Soporte técnico y descargas de Cisco](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).