

Dépannage du problème des variables d'appel et ECC

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Aperçu](#)

[Flux d'appels de haut niveau](#)

[Dépannage](#)

[1. Ces variables peuvent être activées pour les composants de la passerelle d'accès aux périphériques et du serveur CTI](#)

[2. Serveur CTI : les paramètres du Registre sont modifiés](#)

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

[4. Essai RTT](#)

[Analyser le journal](#)

[1. Journal des événements chômés](#)

[2. Journal de travail](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner les variables ECC (On-Call Context) et ECC (Expanded Call Context) dans la passerelle d'accès aux périphériques (PG).

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Package Cisco Contact Center Enterprise (PCCE)
- Gestionnaire de communications unifiées de Cisco (version CUCM)

Composants utilisés

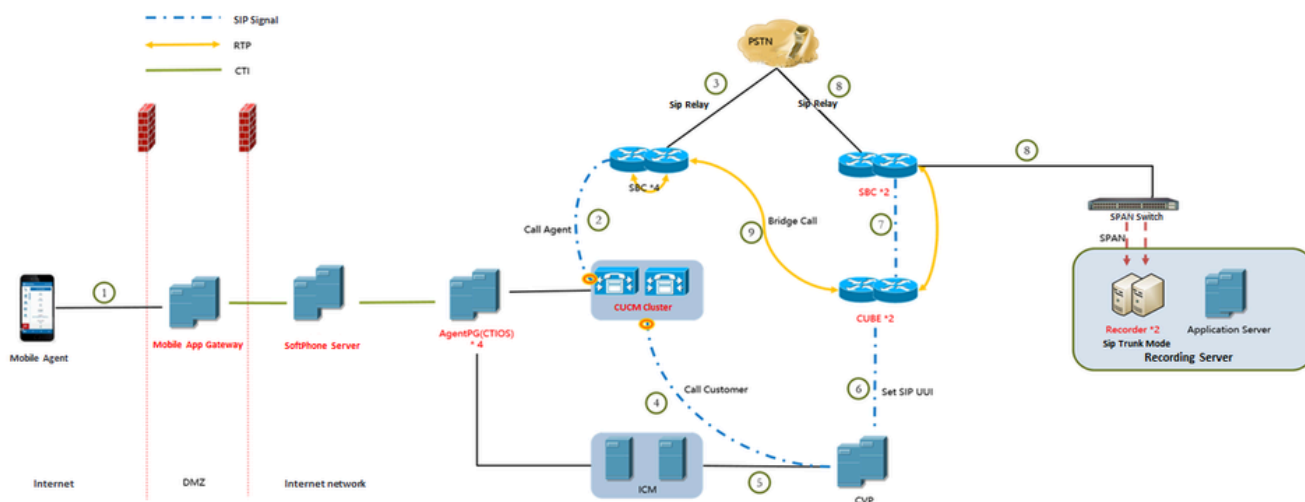
Les informations contenues dans ce document sont basées sur Unified Contact Center Enterprise Version 12.6(1).

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Informations générales

Le processus JGW (JTAPI Gateway) est celui qui initialise les communications avec CUCM via JTAPI. 3rd utilise également CTI pour établir une connexion avec l'agent PG. Les variables Call et ECC ne sont pas activées dans les paramètres de suivi par défaut.

Aperçu



il s'agit d'un appel d'agent mobile vers un téléphone auto-mobile. l'appel avec ECC mais l'ECC ne peut pas être vérifié dans la table TCD. dans cet exemple, nous utilisons le paramètre define ECC dans la variable 4.

Flux d'appels de haut niveau

L'agent mobile passe un appel sortant à partir de CTIOS et AgentPG envoie l'appel à CUCM par PG Jtapi.
CUCM a envoyé un appel à SBC avec MTP impliqué.
SBC appelle le téléphone portable de l'agent, qui répond et entend la musique d'attente.
CUCM envoie un appel à CVP avec MTP impliqué.
CVP envoie un appel à ICM et ICM exécute le processus d'appel par script, en définissant l'en-tête Sip sur CVP.

CVP envoie un appel à CUBE et SIP avec UUI.

CUBE envoie l'appel à SBC.

SBC envoie un appel vers votre téléphone portable, vous répondez au téléphone. Pendant ce temps, le processus d'enregistrement avec SIP UUI.

CUCM effectue un appel agent et vos appels sont fusionnés en une seule conférence ad hoc.

L'appel est déconnecté.

Dépannage

1. Ces variables peuvent être activées pour les composants de la passerelle d'accès aux périphériques et du serveur CTI

OPC : les commandes sont définies à l'aide de l'utilitaire de test OPC :

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

Pour activer le suivi des variables ECC et des variables périphériques dans OPC, activez les niveaux de suivi dans la commande debug OPCTest.

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

Permet debug /on de restaurer les niveaux de suivi par défaut. Pour désactiver le suivi des variables ECC et périphériques dans OPC, utilisez l'une des commandes pour désactiver le suivi des variables ECC et périphériques. opctest : debug /on (rétablit le niveau de suivi par défaut)

```
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 (désactive le suivi des variables ECC).

Opctest: debug /noperiph_variables (désactive le suivi des variables périphériques).

opctest: debug /noecc_variables

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

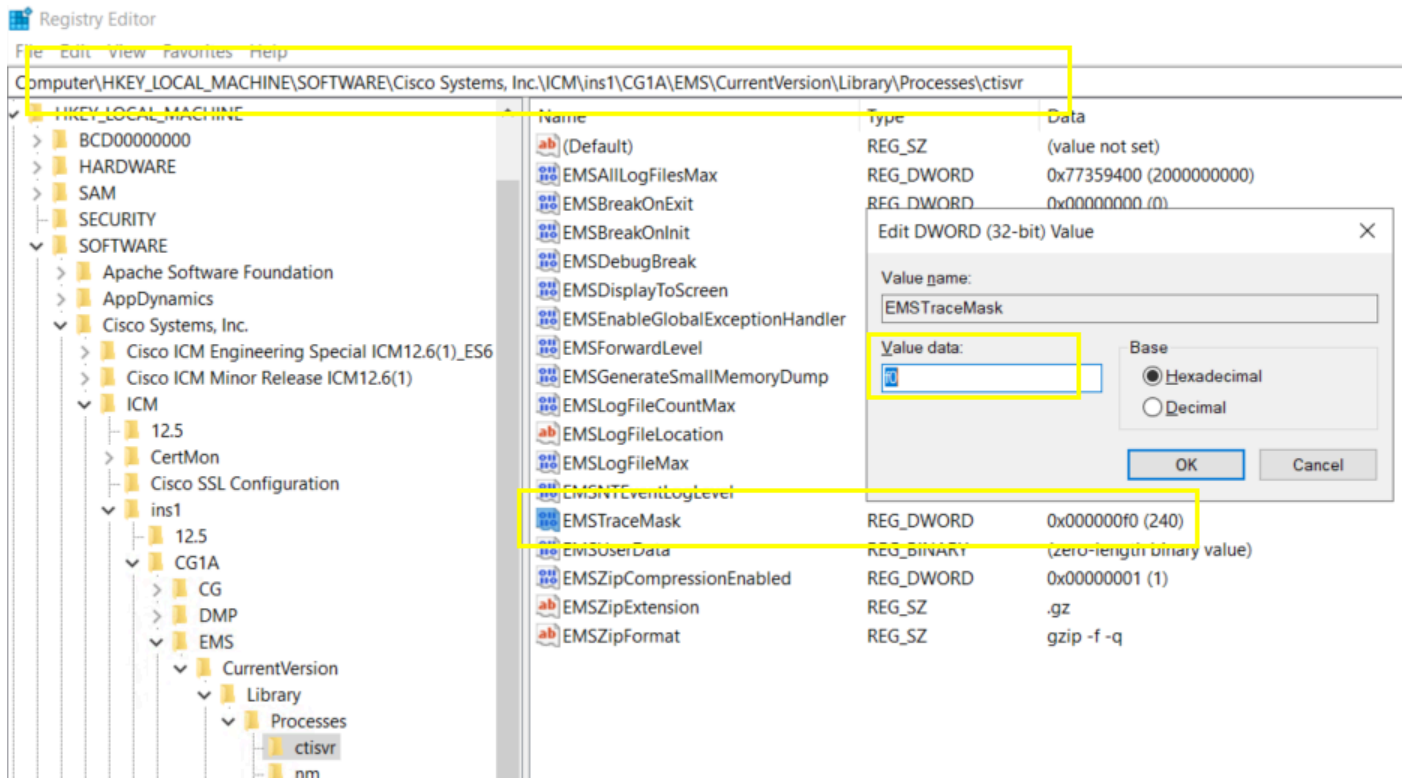
opctest: debug /noperiph_variables

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

2. Serveur CTI : les paramètres du Registre sont modifiés

1. EMSTracemask=0x04 - Active le suivi des variables d'appel

2. EMSTracemask=0x02 - Active le suivi des variables ECC



MasqueCourseEMST

3. Procmon : CallManager PIM et VRU PIM

Les commandes sont utilisées sur l'utilitaire 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. Essai RTT

Enable : 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

Désactiver : debug /noecc_variables /noperiph_variables

rttest: debug /noecc_variables /noperiph_variables

Analyser le journal

1. Journal des événements chômés

PG OPC : sur la base de l'horodatage de test TCD et du numéro de téléphone d'appel 8110343 pour trouver CallingDevice=8110343 et

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 secondes plus tard, filtrez par 8110343 pour trouver CID 18603484. a tenté d'envoyer CTI_CALL_DATA_UPDATE_EVENT. Mais la connexion a échoué. En raison de l'absence de CSTAMakeCallConfEvent. L'appel PeripheralVar ne peut donc pas être copié.

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 LineTyp

```

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=50099216021318333500
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) 1
16:10:19:196 PG4A-opc Trace: CSTACallClearedEvent - Call not found for specified connection (CallID=186

```

PIM : The "Third level Text : Réception d'une exception sur un appel à 'connect' (méthode 'run' dans la classe ThreadMakeCall)". Échec de l'envoi de l'appel de fabrication à CUCM en raison de (PEER_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 Erro
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 : Vous pouvez voir le délai d'attente. Il ne peut pas remplir les conditions post de connect(). Comme solution de contournement provisoire, essayez d'ajuster JtapiPostConditionTimeout=15 dans 20 du fichier jtapi.ini. Enfin, vous devez vérifier le côté 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. Journal de travail

Journal OPC : vous pouvez voir CSTAMakeCall et CSTAMakeCallConfEvent. Le périphérique Var4 peut donc être envoyé à 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 LineTyp
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

Informations connexes

- [TEST OPC](#)
- [Procmon](#)
- [ESSAI RTT](#)
- [Niveau de suivi associé](#)
- [Assistance technique de Cisco et téléchargements](#)

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.