

CCEでのCALLGUIDに関する変更について

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[バックグラウンド](#)

[概要](#)

[コールフローの要約](#)

[トラブルシューティング](#)

[バージョン12.6の詳細なコールフロー分析](#)

[エージェントがACDからコールを受信する（アラート状態）](#)

[コールが確立され、エージェントに接続される](#)

[エージェントが再度IVRへの打診転送を開始する（CUCM CTI RPを経由）](#)

[エージェントからの新しいコールが生成されるが、CallGUIDは同じままであり、更新の一部である操作\(OperationType=CONSULT\)が表示される](#)

[エージェントが会議を選択し、PSTN発信者、エージェント、およびIVR間でコールが接続される](#)

[Termination Call Detail\(TCD\)テーブルから、同じCALLGUIDを確認できます](#)

[バージョン12.5以前の詳細なコールフロー分析](#)

[エージェントがACDからコールを受信する（アラート状態）](#)

[コールが確立され、エージェントに接続される](#)

[エージェントが再度IVRへの打診転送を開始する（CUCM CTI RPを経由）](#)

[エージェントからの新しいコールが生成されますが、バージョン12.5以下での違いを確認できます。CALLGUID情報はありません。OperationTypeがないため、新しいCALLGUIDが生成されません。](#)

[エージェントが会議を選択し、コールがPSTN発信者エージェントとIVRの間で接続される](#)

[Termination Call Detail\(TCD\)テーブルから、別のCALLGUIDを確認できます](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、TCDテーブルでエージェントの打診転送をトラッキングする際にCCEに実装された変更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 Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE)

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。

Unified Contact Center Enterpriseバージョン12.5(1)

Unified Contact Center Enterpriseバージョン12.6(1)

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、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。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。

バックグラウンド

CALLGUID(Global Unique Identification)は、コールの異なる区間でコールを識別する一意の値です。Contact Center Enterprise(CCE)バージョン12.5以前では、エージェントが転送コールまたは会議コールを発信するたびにCallGUIDが異なっていました。これはTermination Call Detail(TCD)テーブルに表示され、お客様はエージェントがいつそれらのアクションを実行したかを知るために、レポートの目的でこのテーブルを使用しました。現在、CCEバージョン12.6では変更が実装されており、エージェントが転送または会議コールを行うたびに、CALLGUIDは同じままです。

概要

どちらのエージェント電話もCisco Unified Communications Manager(CUCM)の内線番号であり、発信者は公衆電話交換網(PSTN)番号です。

CUCM 198.18.133.3

エージェント1内線番号1080。

PSTN発信者。

包括的なコールフロー：

1) PSTN > CUBE > CVP > ICM > VVB > CUCM > Agent。

2) UCCEからのエージェントのオンコール - 転送 -> CTIルートポイント -> ICM -> CVP自動音声応答(IVR)。

コール フローの要約

1)PSTNの発信者がフリーダイヤル(TFN)にコールを発信します。TFNはCUBEにヒットし、次にCVPにヒットします。

2)包括的なコールフローを通過したコールは、内線1080のAgent 1にルーティングされます。

3)エージェント1がFinesseでConsultを選択し、コンピュータテレフォニーインテグレーション

(CTI)ルートポイント(CTI RP)にダイヤルしてIVRを取得します。

4)エージェントが会議を選択すると、エージェント、PSTN、およびIVRの間が接続されます。

5) IVRは会議を終了し、終了します。エージェントとPSTN発信者は残ります。

トラブルシューティング

コールを追跡するには、デフォルトのOPCトレース (Diagnostic Porticoのレベル0) で十分です。

バージョン12.6の詳細なコールフロー分析

エージェントがACDからコールを受信する (アラート状態)

```
23:40:48:353 pg3a-opc Trace: DEVICE_TARGET_PRE_CALL_IND(DATA PENDING): PID=5000
RouteID=0 XrefID=0 NetworkTargetID=0 AGInst=1080 DelayQTime=0 SGDelayQTime=0
DelayRtrTime=14 SvcSTIDです。 STargetType=-1 STID=-1 SGSTID=5175 AGSTID=5172
RtrCK=(154322-3327) RtrSeq#=1 ECCSize=617 ANI=9194573990 Dialed#=6016 CED=
NCCallID={PCID=0 RCID=0 Remote=0,0 DlgID=0x remDlgID=0x0 Grp=0 Data=0 RtrData=0
CCID=x00000000/x00000000} NIC_CalledPartyNumber=6016 CallTypeID=5040 InvokeID=10697
NetworkCallFlags=0x1 CallGUID=AFC82A800001000000002946038512C6
LocationParam(PKID=,Name=) SIPHeader=Remote -Party-ID ~ rem AgentGreeting=
CustomerDefinitionID=1 ServiceReq=0 ECCPayloadID=1 NumEnabledServices=2
EnabledServiceTypes=[1 2 ] CCAIConfigParam=4f62417b-bbea-44b9-9ba0-ba3e51ad8272
OrigRCCallID={PCID=5002 RCID = 5001 DlgID = 0x319c} OrigOperationType = 0
```

```
23:40:48:505 pg3a-opc Trace: CSTA_DELIVERED(PID=5000):
Conn=(CID=24247807,Dev=9194573990,Type=Dynamic) AlertingDev=(DEV)1080
CallingDev=(DEV)9194573990 CalledDev=(DEV)1080 LastRedirDev=ID_NOT_KNOWN
localConnInfo=2 CS_ALERTING原因=-1
```

コールが確立され、エージェントに接続される

```
23:40:50:736 pg3a-opc Trace: CSTA_ESTABLISHED(PID=5000):
EstablishedConn=(CID=24247807,Dev=1080,Type=Static) AnsDev=(DEV)1080
CallingDev=(DEV)9194573990 CalledDev=(DEV)1080 LastRedirectDev=ID_NOT_LOCAL_CONN
Info(3)=CS_CONNECT原因=-1
```

```
23:40:50:736 pg3a-opc トレース : Call::CallConnected - !コール応答! -
CID:24247807(0x534a498)、SkgGrp=11720877、Agent=1080 STID=5172
```

```
23:40:50:736 pg3a-opc Trace: Call::SetConnected (PID=5000): agent extension (ext=1080
agent=0x04E5BB70 skillGroup=11720877 line=0 (SrcID=24247807 DestID=24247807).
```

エージェントが再度IVRへの打診転送を開始する (CUCM CTI RPを經由)

23:41:12:561 pg3a-opc トレース : CSTA_ROUTE_REQUEST(PID=5000):currentRoute=3338
callingDevice=1080 routedCall=(CID=2130706437,Dev=1080,Type=Static)
RoutingCrossRefID=65539 RoutedSelAlgorithm=4 Priority=0
23:41:12:561 pg3a-opc トレース : CSTARouteRequest_PD:COC=(CID=24247807 DevID=1080
DevIDType=Static) PrefAGSTID=-1 RouteData=(DevNum=-1 DevIDType=-1
DNIS=)RRType=TRANSFER ECCSize=617
23:41:12:561 pg3a-opc トレース : CSTAUpdateConsultativeCallsContext-UpdateCOCPointers
Original(24247807) Consult(2130706437)
23:41:12:561 pg3a-opc トレース : AddRoutedCall::XrefID=65539 CallID=2130706437

エージェントからの新しいコールが生成されるが、CallGUIDは同じままであり、更新の一部である操作(OperationType=CONSULT)が表示される

23:41:12:561 pg3a-opc Trace: SendINRCMessage: NEW_CALL RCID=5000 PID=5000
DID=65539 DIDRelSeq#=0 GrpDelKey=5000 CRS(RtrDate=154322,RtrCID=3327) RCKSeq#=3
NCCallID {N/A} PGCallID={N/A} OperationCode=CLASSIC OperationFlags=COOP_NONE
CalledParty#=3338 CallingParty#=1080 CED=3338 MsgOrigin=1 RouteDevType=6 Originator=-1
NCCalledParty#= NetDelay=0 Priority=0 OrigType=0VRU=F clidrestrict=F PrefAGSTID=-1
MRDomainID=1 LegacyPreCallMsgEnabled=T CID=2130706437, ServiceReq=0 QueueType=-1
QueueID=0 CCAIConfigParam=4f62417b-bbea-44b9-9ba0-ba3e51ad8272
OperationType=CONSULT CallGUID=AFC 82A800001000000002946038512C6

23:41:12:561 pg3a-opc トレース : ICR_NEW_CALL_REQ:PID=5000 RCID=5000
CID=2130706437 XRefID=65539 DN=3338 ANI=1080 CED=3338 RouteDevType=6 Orig=-1 Pri=0
RtrCallKey=(154322-3 327) Seq#=3 Op=CLASSIC OpFlags=COOP_NONE NCCalledParty#=
NCCallID={N/A} PGCallID={N/A} RouteData=(DevNum=-1 DevType=-1 DNIS=) ECCSize=617
PrefAG=-1 CallGUID=AFC82A800001000000002946038512 C6 CCAIConfigParam=4f62417b-
bbea-44b9-9ba0-ba3e51ad8272, OpType=CONSULT
OrigRCCallID={PCID=5002,RCID=5001,DID=0x319c}

23:41:12:577 pg3a-opc トレース : ICR_CONNECT: RCID=5000 CID=2130706437 XRefID=65539
RouteID=-1 RouteSelect=88811110001670 RouteSelectState=0 TRPerTID=-1 ErrorCode=0
RCK=(154322-3327) UII= ECCSize=613 ECCP5load ID=1 InvokeID=10699
CallGUID=AFC82A800001000000002946038512C6

エージェントが会議を選択し、PSTN発信者、エージェント、およびIVR間でコールが接続される

23:41:15:097 pg3a-opc Trace: CSTA_CONFERENCED(PID=5000):
PrimCall=(CID=24247807,Dev=1080,Type=Static)
SecCall=(CID=24247808,Dev=88811110001670,Type=Dynamic) ConfController=(DEV)1080
AddedParty=(EXTRNAL)88811110001670 Party=(CID=24247807,Dev
88811110001670,Type=Dynamic) localConnInfo(3)=CS_CONNECT原因=-1
23:41:15:097 pg3a-opc Trace: Call:SetCallState (PID=5000) - CallID=24247807
CallObj=(0x5cf5510) NewState=CONNECTED OldState=NONE.

23:41:15:097 pg3a-opc Trace: Call::AddConferenceParty - Conference party

(callID=24247807(0x5cf5510) Device=9194573990 DevType=Dynamic) ADDED to call 24247807 CallObj=(0x5c9e238)(numParties=1).

23:41:15:097 pg3a-opc Trace: Call::AddConferenceParty - Conference party

(callID=24247807(0x534a498) Device=1080 DevType=Static) ADDED to call 24247807 CallObj=(0x5c9e238)(numParties=2).

23:41:15:097 pg3a-opc Trace: Call::AddConferenceParty - Conference party

(callID=24247807(0x5cf5a98) Device=88811110001670 DevType=Dynamic) ADDED to call 24247807 CallObj=(0x5c9e238)(numParties=3).

23:41:15:097 pg3a-opc トレース : CSTAConferencedEvent – 更新された会議参加者 (callID=24247807 Device=88811110001670 DevType=Dynamic)

Termination Call Detail(TCD)テーブルから、同じCALLGUIDを確認できます

	CallGUID	Date Time	ANI	AgentSkillTargetID	CallDisposition	RouterCallKey	RouterCallKeyDay
1	AFC82A800001000000002946038512C6	2023-07-10 23:40:48.320	9194573990	NULL	13	3327	154322
2	AFC82A800001000000002946038512C6	2023-07-10 23:41:18.313	1080	NULL	13	3327	154322
3	AFC82A800001000000002946038512C6	2023-07-10 23:41:18.313	1080	NULL	13	3327	154322
4	AFC82A800001000000002946038512C6	2023-07-10 23:41:34.317	9194573990	NULL	13	3327	154322
5	AFC82A800001000000002946038512C6	2023-07-10 23:41:34.347	1080	5172	14	3327	154322
6	AFC82A800001000000002946038512C6	2023-07-10 23:41:44.357	9194573990	5172	30	3327	154322

バージョン12.5以前の詳細なコールフロー分析

エージェントがACDからコールを受信する (アラート状態)

14:16:28:908 PG1A-opc Trace: DEVICE_TARGET_PRE_CALL_IND(DATA PENDING): PID=5000 RouteID=5000 XrefID=0 NetworkTargetID=0 AGInst=7311 DelayQTime=0 SGDelayQTime=0 DelayRtr=Time 31 SvcSTID=-1 STargetType=1 STID=5007 SGSTID=5007 AGSTID=5001 RtrCK=(154323-330) RtrSeq#=1 ECCSize=38 ANI=5150000 Dialed#=3000 CED=NCCallID={PCID=0 RCID=0,0 dlgID=0x0 RemDlgID=0x0 Grp=0 Data=0 RtrData=0 CCID=x00000000/x00000000} NIC_CalledPartyNumber=3000 CallTypeID=5000 InvokeID=32 NetworkCallFlags=0x1 CallGUID=F9EDF200000100000000001A07990A0E LocationParam(PKID=,Name) SIPHeader= AgentGreeting= CustomerDefinitionID=1 ServiceReq=0 ECCPayloadID=1

14:16:29:002 PG1A-opc トレース : CSTA_DELIVERED(PID=5000):

Conn=(CID=16799324,Dev=5150000,Type=Dynamic) AlertingDev=(DEV)7311

CallingDev=(DEV)5150000 CalledDev=(DEV)7311 LastRedirDev=ID_NOT_KNOWN

localConnInfo 2)=CS_ALERTING原因=-1

コールが確立され、エージェントに接続される

14:16:35:247 PG1A-opc トレース : CSTA_ESTABLISHED(PID=5000):

EstablishedConn=(CID=16799324,Dev=7311,Type=Static) AnsDev=(DEV)7311

CallingDev=(DEV)5150000 CalledDev=(DEV)7311 LastRedirectDev=ID_NOT_KNOWN

ConnInfo(3)=CS_CONNECT原因=-1

14:16:35:247 PG1A-opc トレース : Call::CallConnected - !コール応答! -
CID:16799324(0x4b760d8)、SkgGrp=13659151、Agent=6093048 STID=5001

14:16:35:247 PG1A-opc Trace: Call::SetConnected (PID=5000): agent extension (ext=7311
agent=0x04AF0040 skillGroup=13659151 line=0 (SrcID=16799324 DestID=16799324).

エージェントが再度IVRへの打診転送を開始する (CUCM CTI RPを經由)

14:16:44:414 PG1A-opc トレース : CSTA_ROUTE_REQUEST(PID=5000):currentRoute=111
callingDevice=7311 routedCall=(CID=2130706434,Dev=7311,Type=Static)
RoutingCrossRefID=65540 RoutedSelAlgorithm=4 Priority=0

14:16:44:414 PG1A-opc トレース : CSTARouteRequest_PD:COC=(CID=16799324 DevID=7311
DevIDType=Static) PrefAGSTID=-1 RouteData=(DevNum=-1 DevIDType=-1
DNIS=)RRType=TRANSFER ECCSize=38

14:16:44:414 PG1A-opc トレース : CSTAUpdateConsultativeCallsContext-UpdateCOCPointers
Original(16799324) Consult(2130706434)

14:16:44:414 PG1A-opc トレース : AddRoutedCall::XrefID=65540 CallID=2130706434

エージェントからの新しいコールが生成されますが、バージョン12.5以下での違い
を確認できません。CALLGUID情報はありません。OperationTypeがないため、新しい
CALLGUIDが生成されます。

14:16:44:414 PG1A-opc Trace: SendINRCMessage: NEW_CALL RCID=5000 PID=5000
DID=65540 DIDRelSeq#=0 GrpDelKey=5000 CRS(RtrDate=154323,RtrCID=330) RCKSeq# 3
NCCallID={N/A} PGCallID={N/A} OperationCode=CLASSIC OperationFlags=COOP_NONE
CalledParty#=111 CallingParty#=7311 CED=111 MsgOrigin=1 RouteDevType=6 Originator=-1
NCCalledParty#= NetDelay=0 Priority=0 OrigType=0VRU=F CLIDR estRICT=F PrefAGSTID=-1
MRDomainID=1 LegacyPreCallMsgEnabled=T CID=2130706434、ServiceReq=0 QueueType=-1
QueueID=0

14:16:44:414 PG1A-opc トレース : ICR_NEW_CALL_REQ:PID=5000 RCID=5000
CID=2130706434 XRefID=65540 DN=111 ANI=7311 CED=111 RouteDevType=6 Orig=-1 Pri=0
RtrCallKey=(154323-3 30) Seq#=3 Op=CLASSIC OpFlags=COOP_NONE NCCalledParty#=
NCCallID={N/A} PGCallID={N/A} RouteData=(DevNum=-1 DevType=-1 DNIS=) ECCSize=38
PrefAG=-1

14:16:44:414 PG1A-opc トレース : ICR_CONNECT: RCID=5000 CID=2130706434
XRefID=65540 RouteID=-1 RouteSelect=88888888881024 RouteSelectState=0 TRPerTID=-1
ErrorCode=0 RCK=(154323-330) UII= ECCSize=38 ECCPayload0 id=1

エージェントが会議を選択し、コールがPSTN発信者エージェントとIVRの間で接
続される

14:16:54:577 PG1A-opc トレース : CSTA_CONFERENCED(PID=5000):
PrimCall=(CID=16799324,Dev=7311,Type=Static)

SecCall=(CID=16799325,Dev=55500088888888881024,Type=Dynamic)
 ConfController=(DEV)7311 AddedParty=(EXTRNAL)55500088888888881024
 Party=(CID=16799324 Dev=55500088888888881024,Type=Dynamic)
 localConnInfo(3)=CS_CONNECT原因=-1
 14:16:54:577 PG1A-opc Trace: Call:SetCallState (PID=5000) - CallID=16799324
 CallObj=(0x4b705b0) NewState=CONNECTED OldState=NONE.

14:16:54:577 PG1A-opc Trace: Call::AddConferenceParty – 会議の参加者
 (callID=16799324(0x4b705b0) Device=5150000 DevType=Dynamic) ADDED to call 16799324
 CallObj=(0x4b70ae8)(numParties=1)

14:16:54:577 PG1A-opc Trace: Call::AddConferenceParty – 会議の参加者
 (callID=16799324(0x4b760d8) Device=7311 DevType=Static) ADDED to call16799324
 CallObj=(0x4b70ae8)(numParties=2)

14:16:54:577 PG1A-opc Trace: Call::AddConferenceParty – 会議の参加者
 (callID=16799324(0x4b791a0) Device=55500088888888881024 DevType=Dynamic) ADDED to
 call 16799324 CallObj=(0x4b70ae8)(numParties=3)。

14:16:54:577 PG1A-opcトレース : CSTAConferencedEvent – 更新された会議参加者
 (callID=16799324 Device=55500088888888881024 DevType=Dynamic)

Termination Call Detail(TCD)テーブルから、別のCALLGUIDを確認できます

H	I	J	N	AW	BT
RouterCallKeyDay	RouterCallKey	DateTime	CallDisposition	ANI	CallGUID
154323	330	12:16:29 AM		13 5150000	F9EDF200000100000000001A07990A0E
154323	330	12:17:15 AM		13 7311	1A1DB10000010000000000360A990A0E
154323	330	12:17:15 AM		13 7311	1A1DB10000010000000000360A990A0E
154323	330	12:17:36 AM		30 5150000	F9EDF200000100000000001A07990A0E
154323	330	12:17:36 AM		14 7311	NULL
154323	330	12:17:37 AM		52 5150000	F9EDF200000100000000001A07990A0E

関連情報

- この変更を追跡するCisco Bug ID [CSCwd71050](#)がドキュメントに記載されています。
- [UCCE 12.6データベーススキーマ。](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。