

Begrijp de veranderingen over CALLGUID in CCE

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrond](#)

[Overzicht](#)

[Oproep op hoog niveau](#)

[Problemen oplossen](#)

[Gedetailleerde Call Flow Analysis in versie 12.6](#)

[Agent die de oproep ontvangt van ACD \(waarschuwingsstaat\)](#)

[De oproep is vastgelegd en verbonden met de agent](#)

[Agent start een Consult Transfer naar de IVR opnieuw \(door een CUCM CTI RP gaan\)](#)

[De nieuwe oproep van de Agent wordt gegenereerd, maar u kunt zien dat de CallGUID hetzelfde blijft, onderdeel van de update kunt u de bewerking zien \(OperationType=CONSULT\)](#)

[Agent Kies conferentie en gesprek is verbonden tussen PSTN-beller, Agent en IVR](#)

[Vanuit de tabel Termination Call Detail \(TCD\) kunt u dezelfde CALLGUID zien](#)

[Gedetailleerde Call Flow Analysis in versie 12.5 en lager](#)

[Agent die de oproep ontvangt van ACD \(waarschuwingsstaat\)](#)

[De oproep is vastgelegd en verbonden met de agent](#)

[Agent start een Consult Transfer naar de IVR opnieuw \(door een CUCM CTI RP gaan\)](#)

[De nieuwe oproep van de Agent wordt gegenereerd, maar hier kunt u het verschil zien op versies 12.5 en lager Er is geen CALLGUID-informatie. Een nieuwe CALLGUID wordt gegenereerd aangezien er geen OperationType is.](#)

[De Agent kiest voor conferentie en gesprekken is verbonden tussen PSTN Caller Agent en IVR](#)

[In de tabel Termination Call Detail \(TCD\) kunt u verschillende CALLGUID-nummers zien](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft de veranderingen die in CCE werden geïmplementeerd tijdens het volgen van een Consult Transfer van een Agent in de TCD-tabel.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCS)
- Cisco Packet Contact Center Enterprise (PCE)

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

Unified Contact Center Enterprise versie 12.5(1)

Unified Contact Center Enterprise versie 12.6(1)

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Achtergrond

CALLGUID (Globale Unieke Identificatie) is een unieke waarde die de vraag tijdens de verschillende benen van de vraag identificeert. Met de versies 12.5 en lager van Contact Center Enterprise (CCE), was CallGUID verschillend wanneer de agent een overdracht of een conferentievraag maakte. Dit werd gezien door de lijst van het Detail van de Vraag van de Beëindiging (TCD), en de klanten gebruikten dat voor hun rapporteringsdoeleinden om te weten wanneer de agent die acties maakte. Nu implementeerde CCE versie 12.6 een wijziging, en wanneer een agent overdraagt of een conferentiegesprek voert, blijft de CALLGUID hetzelfde.

Overzicht

Beide agenttelefoons zijn uitbreidingen op een Cisco Unified Communications Manager (CUCM) en de beller is een Public Switched Telephone Network (PSTN) nummer.

CUCM 198.18.13.3.
Agent 1 Extension 1080.
PSTN-beller.

Uitgebreide gespreksstroom:

- 1) **PSTN > CUBE > CVP > ICM > VVB > CUCM > Agent.**
- 2) **Agent on call van UCCE â€”Transferâ€” > CTI Route Point â€” > ICM â€” > CVP Interactive Voice Response (IVR).**

Oproep op hoog niveau

- 1) PSTN Caller belt naar het gratis nummer (TFN) dat de CUBE en dan CVP raakt.
- 2) Na het doorlopen van de Comprehensive Call Flow, wordt de oproep verstuurd naar Agent 1 met extensie 1080.
- 3) Agent 1 kiest **Consult** in Finesse en Dials Computer Telephony Integration Route Point (CTI RP) om de IVR te krijgen.
- 4) Agent kiest **Conference** en is nu verbonden tussen Agent, PSTN en IVR.
- 5) IVR beëindigt en laat vallen de conferentie. Agent en PSTN-beller blijven.

Problemen oplossen

Standaard OPC-overtrekken (niveau 0 in diagnostisch portico) is voldoende om de oproep te volgen.

Gedetailleerde Call Flow Analysis in versie 12.6

Agent die de oproep ontvangt van ACD (waarschuwingsstaat)

23:40:48:353 pg3a-opc Trace: APPARAAT_TARGET_PRE_CALL_IND(DATA HANGEND): PID=5000 RouteID=0 XrefID=0 NetworkTargetID=0 AGInst=1080 DelayQTime=0 SGDelayQTime=0 DelayRtrTime=14 SvcSTID=-1 STargetType=-1 STID=51 AGSTID=5172 RTRCK=(154322-3327) RtrSeq#=1 ECCSize=617 ANI=9194573990 Gesproken#=6016 CED= NICCallID={PCID=0 RCID=0, Remote=0,0 DlgID=0x0 RemDlgID=0x0 Grp=0 Data=0 RtrData=0 CCID=x00000000/x00000000} NIC_CallPartyNumber=60 6 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-44b -9ba0-ba3e51ad8272 OrigRCCallID={PCID=5002 RCID=5001 DlgID=0x319c} OrigOperationType=0

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

De oproep is vastgelegd en verbonden met de agent

23:40:50:736 pg3a-opc Trace: CSTA_GEVESTIGDE(PID=5000): EstablishedConn=(CID=24247807,Dev=1080,Type=Statisch) AnsDev=(DEV)1080 CallingDev=(DEV)9194573990 CSTA_GEVESTIGDE(PID=5000):

23:40:50:736 pg3a-opc Trace: Bel::CallConnected - ! Gesprekken beantwoord! - CID:24247807(0x534a498), SkgGrp=11720877, Agent=1080 STID=5172

23:40:50:736 pg3a-opc Trace: Call:SetConnected (PID=5000): agent extensie (ext=1080 agent=0x04E5B70 skillGroup=11720877 line=0 (SrcID=24247807 DestID=24247807)).

Agent start een Consult Transfer naar de IVR opnieuw (door een CUCM CTI RP gaan)

23:41:12:561 pg3a-opc Trace: CSTA_ROUTE_REQUEST(PID=5000): currentRoute=338 callDevice=1080 routedCall=(CID=2130706437,Dev=1080,Type=Statisch) RoutingCrossRefID=65539

RoutedSelAlgorithm=4 Priority=0

23:41:12:561 pg3a-opc Trace: CSTARouterequest_PD: COC=(CID=24247807 DevID=1080 DevIDType=Statisch) PrefAGSTID=-1 RouteData=(DevNum=-1 DevIDType=-1

DNIS=)RRType=TRANSFER ECCSize=617

23:41:12:561 pg3a-opc Trace: CSTAUpdateConsultativeCallsContext-UpdateCOCPointers Origineel(24247807) Consult(2130706437)

23:41:12:561 pg3a-opc Trace: AddRoutedCall:: XrefID=65539 CallID=2130706437

De nieuwe oproep van de Agent wordt gegenereerd, maar u kunt zien dat de CallGUID hetzelfde blijft, onderdeel van de update kunt u de bewerking zien (OperationType=CONSULT)

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 NICCallID={N/A} PGCallID={N/A} CLASSIC OperationFlags=COOP_NONE CallingParty#=3338 CallingParty#=1080 CED=3338 MsgOrigin=1 RouteDevType=6 Originator=-1 NISCCallParty#= NetDelay=0 Priority=0 OrigType=0 atVRU=F CLIDRestrict=F PrefAGSTID=-1 MRDomainID=1 LegacyPreCallEnabled=T CID=2130706437 0 QueueType=-1 QueueID=0 CACIConfigParam=4f62417b-bea-44b9-9ba0-

ba3e51ad8272 OperationType=CONSULT CallGUID=AFC82A800001000000002946038512C6

23:41:12:561 pg3a-opc Trace: 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=(154322-3327) Seq# Op=CLASSIC OPFlags <N/A> PGCallID={N/A} PGCID={N/A} RouteData=(DevNum=-1 DevType=-1 DNIS=) ECCSize=617 PrefAG=-1 CallGUID=AFC82A800001000000002946038512C6 CCAIConfigParam=4f62417b-bbea-44b9-9ba-Oriba0-ba3e51ad8272, OpType=CONSULT RCCallID={PCID=5002,RCID=5001,DID=0x319c}

23:41:12:577 pg3a-opc Trace: ICR_CONNECT: RCID=5000 CID=2130706437 XRefID=65539 RouteID=-1 RouteSelect=88811110001670 RouteSelectState=0 TRPerTID=-1 ErrorCode=0 RCK=(154322-327) UI= ECCSize=613 ECCPayloadID=1 InvokeID=10699 CallGUID=AFC82A800001000000002946038512C6

Agent Kies conferentie en gesprek is verbonden tussen PSTN-beller, Agent en IVR

23:41:15:097 pg3a-opc Trace: CSTA_CONFERENCECED(PID=5000): PrimCall=(CID=24247807,Dev=1080,Type=Statisch) SecCall=(CID=24247808,Dev=88811110001670,Type=Dynamisch) ConfController=(DEV)1080 addedParty=(EXTRNAL)88811110001670 Party=(CID=24247807,Dev=88811110001670,Type=Dynamisch) localConnConn3) CONNECT oorzaak=-1

23:41:15:097 pg3a-opc Trace: Call:SetCallState (PID=5000) - CallID=24247807 CallObj=(0x5cf510) NewState=connected OldState=NONE.

23:41:15:097 pg3a-opc Trace: Call:AddConferenceParty - Conference party (callID=24247807(0x5cf510) Device=9194573990 DevType=Dynamic) toegevoegd aan de oproep 24247807 CallObj=(0x5c9e238)(numparties=1).

23:41:15:097 pg3a-opc Trace: Call:AddConferenceParty - Conference party (callID=24247807(0x534a498) Device=1080 DevType=Static) toegevoegd aan de oproep 24247807 CallObj=(0x5c9e238)(numparties=2).

23:41:15:097 pg3a-opc Trace: Call:AddConferenceParty - Conference party (callID=24247807(0x5cf5a98) Device=88811110001670 DevType=Dynamic) toegevoegd aan de oproep 24247807 CallObj=(0x5c9e238)(numparties=3).

23:41:15:097 pg3a-opc Trace: CSTAConferencedEvent - Bijgewerkte conferentie party (callID=24247807 Device=88811110001670 DevType=Dynamic) met

Vanuit de tabel Termination Call Detail (TCD) kunt u dezelfde CALLGUID zien

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

Gedetailleerde Call Flow Analysis in versie 12.5 en lager

Agent die de oproep ontvangt van ACD (waarschuwingsstaat)

14:16:28:908 PG1A-opc Trace: Device_TARGET_PRE_CALL_IND(DATA HANGEND): PID=5000
RouteID=5000 XrefID=0 NetworkTargetID=0 AGInst=7311 DelayQTime=0 SGDelayQTime=0
DelayRtrTime=31 SvcSTID=-1 STargetType=1 STID=500 GSTID=5007 AGSTID=5001 RtrCK=(154323-
330) RtrSeq#=1 ECCSize=38 ANI=5150000 Gesproken#=3000 CED= NICCallID={PCID=0 RCID=0
Remote=0,0 DlgID=0x0 RemDlgID=0x0 Grp=0 Data=0 RtrData=0 CCID=x00000000/x00000000}
NIC_3Party 2000 CallTypeID=5000 InvokeID=32 NetworkCallFlags=0x1
CallGUID=F9EDF200000100000000001A07990A0E LocationParam(PKID=,Name=) SIPeader=
AgentGreeting= CustomerDefinitionID=1 ServiceReq=0 ECCPayloadID=1

14:16:29:002 PG1A-opc Trace: CSTA_DELIVERY(PID=5000):
Conn=(CID=16799324,Dev=5150000,Type=Dynamic) AlertingDev=(DEV)7311
CallingDev=(DEV)5150000 CSTA_PRI_OPC_TRACT(2)=CS_ALERTING cause=-1

De oproep is vastgelegd en verbonden met de agent

14:16:35:247 PG1A-opc Trace: CSTA_GEVESTIGDE(PID=5000):
VastgesteldConn=(CID=16799324,Dev=7311,Type=Statisch) AnsDev=(DEV)7311
CallingDev=(DEV)5150000 GeroepenDev=(DEV)7311 LastRedirectDev=ID_NOT_KNOWN
localConnInfo(3)=CS_CONNECT=-1

14:16:35:247 PG1A-opc Trace: Bel::CallConnected - ! Gesprekken beantwoord! -
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).

Agent start een Consult Transfer naar de IVR opnieuw (door een CUCM CTI RP gaan)

14:16:44:414 PG1A-opc Trace: CSTA_ROUTE_REQUEST(PID=5000): currentRoute=111
callDevice=7311 routedCall=(CID=2130706434,Dev=7311,Type=Statisch) RoutingCrossRefID=65540
RoutedSelAlgorithm=4 Priority=0

14:16:44:414 PG1A-opc Trace: CSTARouterequest_PD: COC=(CID=16799324 DevID=7311
DevIDType=Statisch) PrefAGSTID=-1 RouteData=(DevNum=-1 DevIDType=-1
DNIS=)RRType=TRANSFER ECCSize=38

14:16:44:414 PG1A-opc Trace: CSTAUpdateConsultativeCallsContext-UpdateCOCPointers
Origineel(16799324) Consult(2130706434)

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

De nieuwe oproep van de Agent wordt gegenereerd, maar hier kunt u het verschil zien op versies 12.5 en lager Er is geen CALLGUID-informatie. Een nieuwe CALLGUID wordt gegenereerd aangezien er geen OperationType is.

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 NICCallID={N/A}
PGCallID={N/A} SICoperation Code=CLASSIC Flags=COOP_NONE CallingParty#=111
CallingParty#=7311 CED=111 MsgOrigin=1 RouteDevType=6 Originator=-1 NICCCallParty#=
NetDelay=0 Priority=0 OrigType=0 atVRU=F CLIDRestrict=F PrefAGSTID=-1 MRDomainID=1
LegacyPreCallMsgEnabled=T CID=2130706434, ServiceReq=0 Wachtrij CRS-1 wachtrijID=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=111 RouteDevType=6 Orig=-1 PRI=0 RtrCallKey=(154323-

330) Seq#=3 Op=CLASSIC OpFlags=COOP_NONE Party#= 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=88888888881024 RouteSelectState=0 TRPerTID=-1 ErrorCode=0
RCK=(154323-30) UII= ECCSize=38 ECCPayloadID=1

De Agent kiest voor conferentie en gesprekken is verbonden tussen PSTN Caller Agent en IVR

14:16:54:577 PG1A-opc Trace: CSTA_CONFERENCECED(PID=5000):
PrimCall=(CID=16799324,Dev=7311,Type=Statisch)
SecCall=(CID=16799325,Dev=55500088888888881024,Type=Dynamisch) ConfController=(DEV)7311
addedParty=(EXTRNAL)55500088888888881024
Party=(CID=16799324,Dev=55500088888888881024,Type=Dynamic) localConnCONNECT(3)=Info_Info
oorzaak=-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 - Conference party
(callID=16799324(0x4b705b0) Device=5150000 DevType=Dynamic) toegevoegd aan de oproep 16799324
CallObj=(0x4b70ae8)(numparties=1).

14:16:54:577 PG1A-opc Trace: Call:AddConferenceParty - Conference party
(callID=16799324(0x4b760d8) Device=7311 DevType=Static) toegevoegd aan de oproep 16799324
CallObj=(0x4b70ae8)(numparties=2).

14:16:54:577 PG1A-opc Trace: Call:AddConferenceParty - Conference party
(callID=16799324(0x4b791a0) Device=55500088888888881024 DevType=Dynamic) toegevoegd aan de
oproep 16799324 CallObj=(0x4b70ae8)(numparties=3).

14:16:54:577 PG1A-opc Trace: CSTAConferencedEvent - Bijgewerkte conferentie party (callID=16799324
Device=55500088888888881024 DevType=Dynamic) met

In de tabel Termination Call Detail (TCD) kunt u verschillende CALLGUID-nummers zien

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

Gerelateerde informatie

- De Cisco bug-id [CSCwd71050](#) die deze wijziging in onze documentatie bijhoudt.
- [UCS 12.6 Database Schema.](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie](#) © Cisco Systems

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.