

Identificar e Solucionar Problemas de Chamada e Variáveis ECC

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Overview](#)

[Fluxo de chamada de alto nível](#)

[Troubleshooting](#)

[1. Essas Variáveis podem ser Ativadas para os Componentes de Gateway Periférico e Servidor CTI](#)

[2. Servidor CTI: As Configurações do Registro foram Modificadas](#)

[3. Procmon: PIM do CallManager e PIM da URV](#)

[4. Ensaio RTT](#)

[Análise de log](#)

[1. Registro de Inatividade](#)

[2. Registro de trabalho](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve como solucionar problemas de variáveis de contexto de chamada e de contexto de chamada expandida (ECC) no Gateway Periférico (PG).

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

Componentes Utilizados

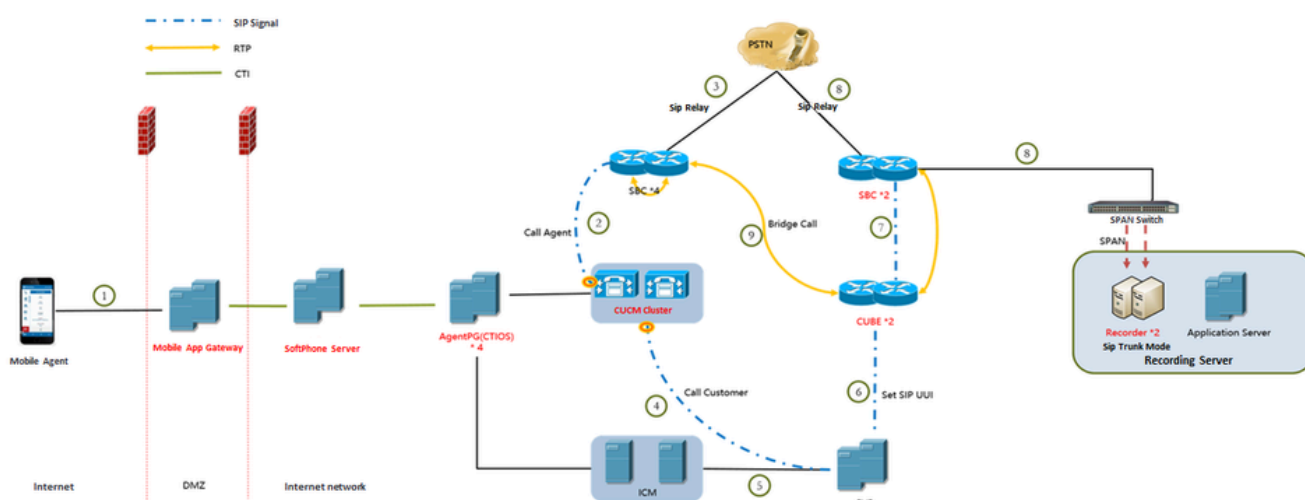
As informações neste documento são baseadas no Unified Contact Center Enterprise Versão 12.6(1).

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

O processo JGW (JTAPI Gateway) é o responsável por inicializar as comunicações com o CUCM por meio de JTAPI. O 3º também usa o CTI para estabelecer uma conexão com o Agent PG. As variáveis Call e ECC não são ativadas como parte das configurações de rastreamento padrão.

Overview



é uma chamada do agente móvel para o telefone celular. a chamada com ECC, mas o ECC não pode ser verificado na tabela TCD. neste exemplo, usamos o parâmetro ECC definido na Variável 4.

Fluxo de chamada de alto nível

O agente móvel faz uma chamada de saída do CTIOS, e o AgentPG envia a chamada para o CUCM pelo PG Jtapi.
O CUCM enviou uma chamada para o SBC com MTP envolvido.
O SBC liga para o celular do agente e o agente atende o celular e ouve música em espera.
O CUCM envia uma chamada para o CVP com MTP envolvido.
O CVP envia uma chamada ao ICM e o ICM executa o processo de chamada por script, definindo o cabeçalho Sip como CVP.

O CVP envia uma chamada para CUBE e SIP com UUI.

O CUBE envia a chamada para o SBC.

O SBC envia uma chamada para o seu celular; você atende o telefone. Enquanto isso, o Gravador processa com a IU do SIP.

O CUCM faz uma chamada de agente e suas chamadas são mescladas em uma conferência ad-hoc.

A chamada está desconectada.

Troubleshooting

1. Essas Variáveis podem ser Ativadas para os Componentes de Gateway Periférico e Servidor CTI

OPC: Os comandos são definidos com o uso do Utilitário de teste OPC:

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

Para ativar o rastreamento de variáveis ECC e Periféricas no OPC, ative os níveis de rastreamento no comando debug OPCTest.

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

Use debug /on para Restaurar Níveis de Rastreamento Padrão. Para desativar o rastreamento de variáveis ECC e Periférico no OPC, use um dos comandos para desativar o rastreamento de variáveis ECC e Periférico. opctest: debug /on (isso define o nível de rastreamento de volta ao padrão)

```
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 (isso desabilita o rastreamento de variável ECC).

Opctest: debug /noperiph_variables (isso desabilita o rastreamento de variável de Periférico).

opctest: debug /noecc_variables

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

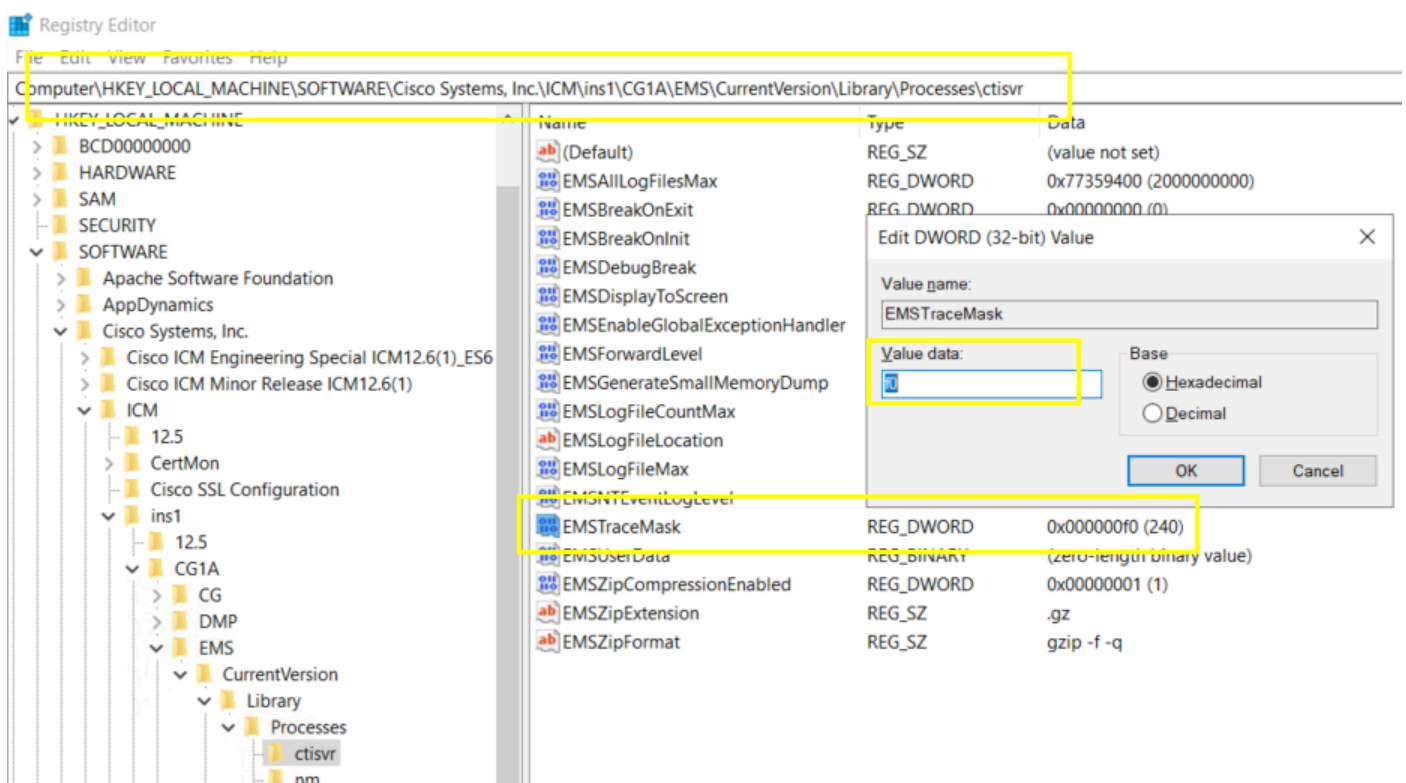
opctest: debug /noperiph_variables

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

2. Servidor CTI: As Configurações do Registro foram Modificadas

1. EMSTracemask=0x04 - Permite o rastreamento de variáveis de chamada

2. EMSTracemask=0x02 - Permite o rastreamento de variáveis ECC



EMSTraceMask

3. Procmon: PIM do CallManager e PIM da URV

Os comandos são usados sobre o utilitário 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. Ensaio 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
```

Disable: debug /noecc_variables /noperiph_variables

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

Análise de log

1. Registro de Inatividade

PG OPC: com base no carimbo de data/hora do teste de TCD e no número de telefone de chamada 8110343 para localizar

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 depois, filtre por 8110343 para localizar 18603484 CID. Tentativa de enviar CTI_CALL_DATA_UPDATE_EVENT. Mas a conexão falhou. Não há CSTAMakeCallConfEvent. Portanto, não é possível copiar 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: o "Texto de terceiro nível: foi obtida uma exceção em uma chamada para 'conectar' (método 'executar' na classe ThreadMakeCall)". Falha ao tentar enviar uma chamada de execução para o CUCM devido 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 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: Você pode ver o tempo limite. Ele não pode atender às condições de pós-conexão de connect(). Como uma solução temporária, tente ajustar JtapiPostConditionTimeout=15 em 20 do arquivo jtapi.ini. Por fim, você precisa verificar o lado do 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 trabalho

Log do OPC: você pode ver CSTAMakeCall e CSTAMakeCallConfEvent. Assim, PeripheralVar4 pode ser enviado para 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

Informações Relacionadas

- [TESTE DE OPC](#)
- [Procmon](#)
- [TESTE DE RTT](#)
- [Nível de Rastreamento Relacionado](#)
- [Suporte técnico e downloads da Cisco](#)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.