

瞭解CCE中有關CALLGUID的更改

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景](#)

[概觀](#)

[高級呼叫流程](#)

[疑難排解](#)

[12.6版中的詳細呼叫流分析](#)

[代理從ACD接收呼叫 \(警報狀態 \)](#)

[呼叫已建立並與座席連線](#)

[代理再次啟動到IVR的諮詢轉移 \(通過CUCM CTI RP \)](#)

[來自代理的新呼叫已生成，但您可以看到CallGUID會保持不變，部分更新可以看到操作 \(OperationType=CONSULT\)](#)

[Agent Choose Conference and Call is Connected Between PSTN Caller, Agent and IVR \(座席選擇會議且呼叫在PSTN呼叫者、座席和IVR之間連線 \)](#)

[在終止呼叫詳細資訊\(TCD\)表中，可以看到相同的CALLGUID](#)

[12.5版及更低版本中的詳細呼叫流分析](#)

[代理從ACD接收呼叫 \(警報狀態 \)](#)

[呼叫已建立並與座席連線](#)

[代理再次啟動到IVR的諮詢轉移 \(通過CUCM CTI RP \)](#)

[來自代理的新呼叫已生成，但在這裡您可以看到12.5版和更低版本的區別沒有CALLGUID資訊。由於沒有OperationType，因此生成新的CALLGUID。](#)

[座席選擇會議，呼叫在PSTN呼叫方座席和IVR之間連線](#)

[從終止呼叫詳細資訊\(TCD\)表格中，您可以看到不同的CALLGUID](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔介紹在TCD表中跟蹤Consult Transfer of an Agent時在CCE中實施的更改。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 思科整合客服中心企業版(UCCE)
- Cisco Package Contact Center Enterprise(PCCE)

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

整合客服中心企業版本12.5(1)

整合客服中心企業版本12.6(1)

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

背景

CALLGUID（全域性唯一標識）是一個唯一值，用於在呼叫的不同階段標識呼叫。在Contact Center Enterprise(CCE)版本12.5及更低版本中，無論何時座席進行轉接或電話會議，CallGUID都會有所不同。終止呼叫詳細資訊(TCD)表可以看到這種情況，客戶出於報告目的使用此表來瞭解座席何時進行了這些操作。現在，CCE版本12.6已實施更改，並且每當代理轉接或進行電話會議時，CALLGUID保持不變。

概觀

兩個座席電話都是Cisco Unified Communications Manager(CUCM)上的分機，呼叫者是公共交換電話網路(PSTN)號碼。

CUCM 198.18.133.3。

代理1分機1080。

PSTN來電者。

全面的呼叫流程：

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

2)來自UCCE的呼叫座席 — Transfer—> CTI Route Point —> ICM —> CVP Interactive Voice Response(IVR)。

高級呼叫流程

1)PSTN呼叫者撥打免費電話號碼(TFN)，該號碼先呼叫CUBE，然後呼叫CVP。

2)通過綜合呼叫流程後，呼叫將路由至帶分機1080的座席1。

3)代理1選擇Consult in Finesse並撥號電腦電話整合路由點(CTI RP)以獲取IVR。

4)Agent選擇Conference，現在在Agent、PSTN和IVR之間連線。

5)IVR完成並丟棄會議。仍保留座席和PSTN呼叫者。

疑難排解

預設OPC跟蹤 (診斷門戶中的級別0) 足以跟蹤呼叫。

12.6版中的詳細呼叫流分析

代理從ACD接收呼叫 (警報狀態)

23:40:48:353 pg3a-opc跟蹤 : DEVICE_TARGET_PRE_CALL_IND (資料掛起) : PID=5000
RouteID=0 XrefID=0 NetworkTargetID=0 AGInst=1080 DelayQTime=0 SGDelayQTime=0
DelayRtrTime=14 SvcSTID=-1 ST argetType=-1 STID=-1 SGSTID=5175 AGSTID=5172
RtrCK=(154322-3327)RtrSeq#=1 ECCSize=617 ANI=9194573990 Dialed#=6016 CED=
NICCallID={PCID=0 RCID=0 Remote=0,0 DlgID=0x0 RemDlgID=0Grp =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跟蹤 : CSTA_DELIVERED(PID=5000):
Conn=(CID=24247807,Dev=9194573990,Type=Dynamic)AlertingDev=(DEV)1080
CalledDev=(DEV)9194573990 CalledDev=(DEV)1080 LastRedirDev=ID_NOT_KNOWN
localConnInfo(2)=CS aleralling cause 1

呼叫已建立並與座席連線

23:40:50:736 pg3a-opc跟蹤 : CSTA_ESTABLISHED(PID=5000):
EstablishedConn=(CID=24247807,Dev=1080,Type=Static)AnsDev=(DEV)1080
CalledDev=(DEV)9194573990 CalledDev=(DEV)1080 LastRedirectDev=ID_NOT_KNOWN
localConnInfo(3) CS_CONNECT原因=-1

23:40:50:736 pg3a-opc跟蹤 : 呼叫 : : 呼叫連線 — !已應答呼叫! -
CID:24247807(0x534a498),SkgGrp=11720877,Agent=1080 STID=5172

23:40:50:736 pg3a-opc跟蹤 : 呼叫 : :SetConnected(PID=5000) : 代理擴展(ext=1080
agent=0x04E5BB70 skillGroup=11720877 line=0(SrcID=24247807 DestID=24247807)。

代理再次啟動到IVR的諮詢轉移 (通過CUCM CTI RP)

23:41:12:561 pg3a-opc跟蹤 : 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跟蹤 : 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跟蹤 : CSTAUpdateConsultativeCallsContext-UpdateCOCPointers

Original(24247807)Consult(2130706437)

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

來自代理的新呼叫已生成，但您可以看到CallGUID會保持不變，部分更新可以看到操作(OperationType=CONSULT)

23:41:12:561 pg3a-opc跟蹤 : 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} OperationCode=CLASSIC OperationFlags=COOP_NONE
CalledParty#=3338 CallingParty#=1080 CED=3338 MsgOrigin=1 RouteDevType=6 Origin=-1
NICCalledParty#= NetDelay=0 OrigType=0 atVRU=F Pref d=-1 MRDomainID=1
LegacyPreCallMsgEnabled=T CID=2130706437,ServiceReq=0 QueueType=-1 QueueID=0
CCAIConfigParam=4f62417b-bbea-44b9-9ba0-ba3e51ad8272 OperationType=CONSULT
CallGUID=AFC82A800001000000002946038512C6

23:41:12:561 pg3a-opc跟蹤 : 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#)=3 Op=CLASSIC OpFlags=COOP_NONE NICCalledParty#=
NICCallID={N/A} PGCallID={N/A} RouteData=(DevNum=-1 DevType=-1 DNIS=)ECCSize=617
PrefAG=-1 CallGUID=AFC82A800001000000002946038512C6 CAIConfigParam=4f62417 b-
bbea-44b9-9ba0-ba3e51ad8272,OpType=CONSULT
OrigRCCallID={PCID=5002,RCID=5001,DID=0x319c}

23:41:12:577 pg3a-opc跟蹤 : ICR_CONNECT: RCID=5000 CID=2130706437 XRefID=65539
RouteID=-1 RouteSelect=88811110001670 RouteSelectState=0 TRPerTID=-1 ErrorCode=0
RCK=(154322-3327)UUI= ECCSize=613 ECCPayloadID=1 id=10699
CallGUID=AFC82A800001000000002946038512C6

Agent Choose Conference and Call is Connected Between PSTN Caller , Agent and IVR (座席選擇會議且呼叫在PSTN呼叫者、座席和IVR之間連線)

23:41:15:097 pg3a-opc跟蹤 : CSTA_CONFERENCE(PID=5000):

PrimCall=(CID=24247807,Dev=1080,Type=Static)SecCall=(CID=24247808,Dev=88811110001670,Type=

AddedParty=(EXTERNAL)88811110001670
Party=(CID=24247807,Dev=88811110001670,Type=Dynamic) ConnInfo(3)=CS_CONNECT
cause=-1

23:41:15:097 pg3a-opc跟蹤 : Call:SetCallState(PID=5000)- CallID=24247807

CallObj=(0x5cf5510)NewState=CONNECTED OldState=NONE。

23:41:15:097 pg3a-opc跟蹤 : 呼叫 : :AddConferenceParty - Conference
party(callID=24247807(0x5cf5510)Device=9194573990 DevType=Dynamic)ADDED 24247807
CallObj=(0x5c9e238)(numParties=1)。

23:41:15:097 pg3a-opc跟蹤 : 呼叫 : :AddConferenceParty — 會議方
(callID=24247807(0x534a498)Device=1080 DevType=Static)ADDED 24247807
CallObj=(0x5c9e238)(numParties=2)。

23:41:15:097 pg3a-opc跟蹤 : 呼叫 : :AddConferenceParty - Conference
party(callID=24247807(0x5cf5a98)Device=88811110001670 DevType=Dynamic)ADDED

24247807 CallObj=(0x5c9e238)(numParties=3)。

23:41:15:097 pg3a-opc跟蹤 : CSTAConferencedEvent — 已更新會議方(callID=24247807 Device=88811110001670 DevType=Dynamic) , 且

在終止呼叫詳細資訊(TCD)表中 , 可以看到相同的CALLGUID

	CallGUID	Date Time	ANI	Agent Skill TargetID	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

12.5版及更低版本中的詳細呼叫流分析

代理從ACD接收呼叫 (警報狀態)

14:16:28:908 PG1A-opc跟蹤 : DEVICE_TARGET_PRE_CALL_IND (資料掛起) : PID=5000 RouteID=5000 XrefID=0 NetworkTargetID=0 AGInst=7311 DelayQTime=0 SGDelayQTime=0 DelayRtrTime=31Svc d=-1 STargetType=1 STID=5007 SGSTID=5007 AGSTID=5001 RtrCK=(154323-330)RtrSeq#=1 ECCSize=38 ANI=5150000 Dialed#=3000 CED= NICCallID={PCID=0 RCID=0,0 DlgID=0x0 RemDlg id=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跟蹤 : CSTA_DELIVERED(PID=5000): Conn=(CID=16799324,Dev=5150000,Type=Dynamic)AlertingDev=(DEV)7311 CalledDev=(DEV)5150000 LastRedirDev=ID_NOT_KNOWN localConnInfo(2)=CS_ALERTING原因=-1

呼叫已建立並與座席連線

14:16:35:247 PG1A-opc跟蹤 : CSTA_ESTABLISHED(PID=5000): EstablishedConn=(CID=16799324,Dev=7311,Type=Static)AnsDev=(DEV)7311 CalledDev=(DEV)5150000 CalledDev=(DEV)7311 LastRedirectDev=ID_NOT_KNOWN localConnInfo (1)=CS_CONNECT原因=-1

14:16:35:247 PG1A-opc跟蹤 : 呼叫 : : 呼叫已連線 — !已應答呼叫! - CID:16799324(0x4b760d8),SkgGrp=13659151,Agent=6093048 STID=5001

14:16:35:247 PG1A-opc跟蹤 : 呼叫 : :SetConnected(PID=5000) : 代理擴展(ext=7311 agent=0x04AF0040 skillGroup=13659151 line=0(SrcID=16799324 DestID=16799324)。

代理再次啟動到IVR的諮詢轉移 (通過CUCM CTI RP)

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

14:16:44:414 PG1A-opc跟蹤 : CSTAUpdateConsultingCallsContext-UpdateCOCPointers
Original(16799324)Consult(2130706434)

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

來自代理的新呼叫已生成，但在這裡您可以看到12.5版和更低版本的區別沒有
CALLGUID資訊。由於沒有OperationType，因此生成新的CALLGUID。

14:16:44:414 PG1A-opc跟蹤 : 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} OperationCode=CLASSIC OperationFlags=COOP_NONE
CalledParty#=111 CallingParty#=7311 CED=1 MsgOrigin=1 RouteDevType=6 Originator=-1
NICCalledParty#= NetDelay=0 Priority=0 atVRU=F CLIDRPrefAGSTID -1 MRDomainID=1
LegacyPreCallMsgEnabled=T CID=2130706434, ServiceReq=0 QueueType=-1 QueueID=0

14:16:44:414 PG1A-opc跟蹤 : ICR_NEW_CALL_REQ: PID=5000 RCID=5000 CID=2130706434
XRefID=65540 DN=111 ANI=7311 CED=6 Orig=-1 Pri=0 RtrCallKey=(154323-330)Seq#=3
op=CLASSIC OpFlags=COOP_NONE NICCalledParty#= NICCallID={N/A} PGCallID={N/A}
RouteData=(DevNum=-1 DevType=-1 DNIS=)ECCSize=38 PrefAG=-1

14:16:44:414 PG1A-opc跟蹤 : ICR_CONNECT: RCID=5000 CID=2130706434 XRefID=65540
RouteID=-1 RouteSelect=88888888881024 RouteSelectState=0 TRPerTID=-1 ErrorCode=0
RCK=(154323-330)UUI= ECCSize=38 ECCPayloadID=1

座席選擇會議，呼叫在PSTN呼叫方座席和IVR之間連線

14:16:54:577 PG1A-opc跟蹤 : CSTA_CONFERENCE(PID=5000):
PrimCall=(CID=16799324,Dev=7311,Type=Static)SecCall=(CID=16799325,Dev=55500088888888881024
AddedParty=(EXTERNAL)55500088888888881024

Party=(CID=16799324,Dev=55500088888888881024,Type=Type=Type=Type
(3)localConnInfo(3)=CS_CONNECT cause=-1

14:16:54:577 PG1A-opc跟蹤 : Call:SetCallState(PID=5000)- CallID=16799324
CallObj=(0x4b705b0)NewState=CONNECTED OldState=NONE。

14:16:54:577 PG1A-opc跟蹤 : Call::AddConferenceParty - Conference
party(callID=16799324(0x4b705b0)Device=5150000 DevType=Dynamic)ADDED 16799324
CallObj=(0x4b70ae8)(numParties=1)。

14:16:54:577 PG1A-opc跟蹤 : Call::AddConferenceParty - Conference
party(callID=16799324(0x4b760d8)Device=7311 DevType=Static)ADDED TO 16799324
CallObj=(0x4b70ae8)(numParties=2)。

14:16:54:577 PG1A-opc跟蹤 : Call::AddConferenceParty - Conference party(callID=16799324(0x4b791a0)Device=5550008888888881024 DevType=Dynamic)ADDED 16799324 CallObj=(0x4b70ae8)(numParties=3)。

14:16:54:577 PG1A-opc跟蹤 : CSTAConferencedEvent — 已更新的會議方(callID=16799324 Device=5550008888888881024 DevType=Dynamic) , 具有

從終止呼叫詳細資訊(TCD)表格中 , 您可以看到不同的CALLGUID

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

相關資訊

- 在文檔中跟蹤此更改的思科錯誤ID [CSCwd71050](#)。
- [UCCE 12.6資料庫架構。](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。