

Änderungen der CALLGUID in CCE verstehen

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrund](#)

[Überblick](#)

[Anruffluss auf hoher Ebene](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Detaillierte Anrufflussanalyse in Version 12.6](#)

[Agent, der den Anruf von der ACD empfängt \(Warnzustand\)](#)

[Anruf ist eingerichtet und mit Agent verbunden](#)

[Agent startet erneute Weiterleitung eines Beratungsgesprächs an IVR \(Durchlaufen eines CUCM-CTI-RP\)](#)

[Der neue Anruf vom Agenten wird generiert, aber Sie können sehen, dass die Anruf-GUID unverändert bleibt. Teil der Aktualisierung: Vorgang wird angezeigt \(OperationType=CONSULT\)](#)

[Agent Choose Conference and Call wird zwischen PSTN-Anrufer, Agent und IVR verbunden](#)

[In der Tabelle Termination Call Detail \(TCD\) \(Terminierungsrufdetails\) wird dieselbe CALLGUID angezeigt.](#)

[Detaillierte Anrufflussanalyse in Version 12.5 und niedriger](#)

[Agent, der den Anruf von der ACD empfängt \(Warnzustand\)](#)

[Anruf ist eingerichtet und mit Agent verbunden](#)

[Agent startet erneute Weiterleitung eines Beratungsgesprächs an IVR \(Durchlaufen eines CUCM-CTI-RP\)](#)

[Der neue Anruf vom Agenten wird generiert, aber hier sehen Sie den Unterschied in Version 12.5 und niedriger. Es gibt keine CALLGUID-Informationen. Es wird eine neue CALLGUID generiert, da es keinen OperationType gibt.](#)

[Agent Chose Conference and Call wird zwischen PSTN-Anrufer-Agent und IVR verbunden](#)

[In der Tabelle Termination Call Detail \(TCD\) \(Details zum Terminierungsanruf\) wird eine andere CALLGUID angezeigt.](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einleitung

In diesem Dokument werden die Änderungen beschrieben, die in CCE beim Verfolgen einer Weiterleitung eines Agenten durch Rücksprache in der TCD-Tabelle implementiert wurden.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE)

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen:

Unified Contact Center Enterprise Version 12.5(1)

Unified Contact Center Enterprise Version 12.6(1)

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

Hintergrund

CALLGUID (Global Unique Identification) ist ein eindeutiger Wert, der den Anruf während der verschiedenen Phasen des Anrufs identifiziert. Bei Contact Center Enterprise (CCE) Version 12.5 und niedrigeren Versionen war die Anruf-GUID bei jedem Anruf des Mitarbeiters, der eine Weiterleitung oder ein Konferenzgespräch vornahm, anders. Dies wurde in der TCD-Tabelle (Termination Call Detail) angezeigt. Kunden verwendeten diese Tabelle, um zu ermitteln, wann der Agent diese Maßnahmen ergriffen hatte. In CCE-Version 12.6 wurde eine Änderung implementiert. Wenn ein Mitarbeiter einen Anruf weiterleitet oder eine Konferenz durchführt, bleibt die CALLGUID unverändert.

Überblick

Beide Agententelefone sind Durchwahlen in einem Cisco Unified Communications Manager (CUCM), und der Anrufer ist eine PSTN-Nummer (Public Switched Telephone Network).

CUCM 198.18.133.3
Agent 1, Durchwahl 1080.
PSTN-Anrufer.

Umfassender Anrufablauf:

- 1) **PSTN > CUBE > CVP > ICM > VVB > CUCM > Agent.**
- 2) **Agent auf Abruf von UCCE "Transfer" > CTI Route Point " > ICM " > CVP Interactive Voice Response (IVR).**

Anruffluss auf hoher Ebene

- 1) Der PSTN-Anrufer ruft die gebührenfreie Nummer (TFN) an und wählt CUBE und dann CVP aus.
- 2) Nach Durchlaufen des umfassenden Anrufflusses wird der Anruf an Agent 1 mit der Durchwahl 1080 weitergeleitet.
- 3) Agent 1 entscheidet sich für **Consult** in Finesse und wählt Computer Telephony Integration Route Point (CTI RP), um die IVR zu erhalten.
- 4) Der Agent wählt "**Conference**" (**Konferenz**) und ist jetzt zwischen Agent, PSTN und IVR verbunden.
- 5) IVR beendet die Konferenz und beendet sie. Agent und PSTN-Anrufer bleiben erhalten.

Fehlerbehebung

Die OPC-Standardablaufverfolgung (Stufe 0 im Diagnoseportal) reicht aus, um den Anruf zu verfolgen.

Detaillierte Anrufflussanalyse in Version 12.6

Agent, der den Anruf von der ACD empfängt (Warnzustand)

23:40:48:353 pg3a-opc Verfolgung: DEVICE_TARGET_PRE_CALL_IND(DATA PENDING): PID=5000 RouteID=0 XrefID=0 NetworkTargetID=0 AGInst=1080 DelayQTime=0 SGD elayQTime=0 DelayRtrTime=14 SvcSTID=-1 STargetType=-1 STID=-1 SGSTID=5175 AGSTID=5172 RtrCK=(154322-3327) RtrSeq#=1 ECCSize=6 17 ANI=9194573990 Dialed#=6016 CED= NICCallID={PCID=0 RCID=0 Remote=0,0 DlgID=0x0 RemDlgID=0x0 Grp=0 Data=0 RtrData=0 CCID=x00000000/x00000000} NIC_CalledPartyNumber=6 016 CallTypeID=5040 InvokeID=10697 NetworkCallFlags=0x1 CallGUID=AFC82A800001000000002946038512C6 LocationParam(PKID=,Name=) SIPHeader=Remote-Party-ID~rem AgentGreeting= CustomerDefinitionID=1 ServiceReq=0 ECCP ayloadID=1 NumEnabledServices=2 EnabledServiceTypes=[1 2] CCAIConfigParam=4f62417b-bea-44b9-9ba0-ba3e51ad8272 OrigRCCallID={PCID=5002 RCID=5 001 DlgID=0x319c} OrigOperationType=0

23:40:48:505 pg3a-opc Verfolgung: 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 Cause=-1

Anruf ist eingerichtet und mit Agent verbunden

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

23:40:50:736 pg3a-opc Verfolgung: Call::CallConnected - ! Anrufe beantwortet! - CID:24247807(0x534a498), SkgGrp=11720877, Agent=1080 STID=5172

23:40:50:736 pg3a-opc Verfolgung: Anruf::SetConnected (PID=5000): Agentenerweiterung (ext=1080 agent=0x04E5BB70 skillGroup=11720877 line=0 (SrcID=24247807 DestID=24247807)).

Agent startet erneute Weiterleitung eines Beratungsgesprächs an IVR (Durchlaufen eines CUCM-CTI-RP)

23:41:12:561 pg3a-opc Nachverfolgung: CSTA_ROUTE_REQUEST(PID=5000): currentRoute=3338 callsDevice=1080 routedCall=(CID=2130706437,Dev=1080,Type=Static) RoutingCrossRefID=65539 RoutedSelAlgorithm=4 Priority=0

23:41:12:561 pg3a-opc Nachverfolgung: CSTARouteRequest_PD: COC=(CID=24247807 DevID=1080 DevIDType=Static) PrefAGSTID=-1 RouteData=(DevNum=-1 DevIDType=-1 1 DNIS=)RRType=TRANSFER ECCSize=617

23:41:12:561 pg3a-opc Nachverfolgung: CSTAUpdateConsultativeCallsContext-UpdateCOCPointers Original(24247807) Consult(2130706437)

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

Der neue Anruf vom Agenten wird generiert, aber Sie können sehen, dass die Anruf-GUID unverändert bleibt. Teil der Aktualisierung: Vorgang wird angezeigt (OperationType=CONSULT)

23:41:12:561 pg3a-opc Nachverfolgung: 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=3 338 MsgOrigin=1 RouteDevType=6 Originator=-1 NICCalledParty#= NetDelay=0 Priority=0 OrigType=0 atVRU=F CLIDRestrict=F PrefAGSTID=-1

MRDomainID=1 LegacyPreCallMsgEnabled=T CID = 2130706437, ServiceReq=0 QueueType=-1
 QueueID=0 CCAIConfigParam=4f62417b-bea-44b9-9ba0-ba3e51ad8272 OperationType=CONSULT
 CallGUID=AFC82A800001000000002946038512C6

23:41:12:561 pg3a-opc Verfolgung: 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#=3 Op=CLASSIC OpFlags=COOP_NONE NICCalledParty#= NICCallID={N/A}
 PGCallID={N/A} RouteData=(Dev vNum=-1 DevType=-1 DNIS=) ECCSize=617 PrefAG=-1
 CallGUID=AFC82A800001000000002946038512C6 CCAIConfigParam=4f62417b-bea-44b9-9ba0-
 ba3e51ad8272, OpType=CONSULT OrigRCCallID={PCID=5002,RCID=5001,DID=0x319c}

23:41:12:577 pg3a-opc Nachverfolgung: ICR_CONNECT: RCID=5000 CID=2130706437 XRefID=65539
 RouteID=-1 RouteSelect=88811110001670 RouteSelectState=0 TRPerTID=-1 ErrorCode=0
 RCK=(154322-333) 27) UII= ECCSize=613 ECCPayloadID=1 InvokeID=10699
 CallGUID=AFC82A800001000000002946038512C6

Agent Choose Conference and Call wird zwischen PSTN-Anrufer, Agent und IVR verbunden

23:41:15:097 pg3a-opc Nachverfolgung: 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 Cause=-1
 23:41:15:097 pg3a-opc Verfolgung: Anruf:SetCallState (PID=5000) - AnrufID=24247807
 CallObj=(0x5cf5510) NewState=CONNECTED OldState=NONE.

23:41:15:097 pg3a-opc Nachverfolgung: Anruf::AddConferenceParty - Konferenzteilnehmer
 (callID=24247807(0x5cf5510) Device=9194573990 DevType=Dynamic) HINZUGEFÜGT zu Anruf
 24247807 CallObj=(0x5c9e238)(numParties=1)).
 23:41:15:097 pg3a-opc Nachverfolgung: Anruf::AddConferenceParty - Konferenzteilnehmer
 (anrufID=24247807(0x534a498) Gerät=1080 DevType=Statisch) HINZUGEFÜGT zu Anruf 24247807
 CallObj=(0x5c9e233) 8)(numParties=2).
 23:41:15:097 pg3a-opc Nachverfolgung: Anruf::AddConferenceParty - Konferenzteilnehmer
 (callID=24247807(0x5cf5a98) Device=88811110001670 DevType=Dynamic) HINZUGEFÜGT zu Anruf
 24247807 CallObj=(0x5c9e238)(numParties=3).
 23:41:15:097 pg3a-opc Ablaufverfolgung: CSTAConferecedEvent - Aktualisierter Konferenzteilnehmer
 (callID=24247807 Device=88811110001670 DevType=Dynamic) mit

In der Tabelle Termination Call Detail (TCD) (Terminierungsrufdetails) wird dieselbe CALLGUID angezeigt.

	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

Detaillierte Anruflussanalyse in Version 12.5 und niedriger

Agent, der den Anruf von der ACD empfängt (Warnzustand)

14:16:28:908 PG1A-opc-Ablaufverfolgung: DEVICE_TARGET_PRE_CALL_IND(DATA PENDING):
PID=5000 RouteID=5000 XrefID=0 NetworkTargetID=0 AGInst=7311 DelayQTime=0 SGDelayQTime=0
DelayRtrTime=31 SvcSTID=-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 Remote=0,0 DlgID=0x0 RemDlgID=0x0 Grp=0 Data=0 RtrData=0
CCID=x00000000/x00000000} NIC_Called PartyNumber=3000 CallTypeID=5000 InvokeID=32
NetworkCallFlags=0x1 CallGUID=F9EDF200000100000000001A07990A0E
LocationParam(PKID=,Name=) SIPHeader= AgentGreeting= CustomerDefinitionID=1 ServiceReq=0
ECCP ayloadID=1

14:16:29:002 PG1A-opc-Ablaufverfolgung: 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 Cause=-1

Anruf ist eingerichtet und mit Agent verbunden

14:16:35:247 PG1A-opc-Ablaufverfolgung: CSTA_ESTABLISHED(PID=5000):
EstablishedConn=(CID=16799324,Dev=7311,Type=Static) AnsDev=(DEV)7311 CallingDev=
(DEV)5150000 CalledDev=(DEV)7311 LastRedirectDev=ID_NOT_KNOWN
localConnInfo(3)=CS_CONNECT Cause=-1

14:16:35:247 PG1A-opc Verfolgung: Call::CallConnected - ! Anrufe beantwortet! -
CID:16799324(0x4b760d8), SkgGrp=13659151, Agent=6093048 STID=5001

14:16:35:247 PG1A-opc Nachverfolgung: Anruf::SetConnected (PID=5000): Agenten-Erweiterung
(ext=7311 agent=0x04AF0040 skillGroup=13659151 line=0 (SrcID=16799324 DestID=16799324)).

Agent startet erneute Weiterleitung eines Beratungsgesprächs an IVR (Durchlaufen eines CUCM-CTI-RP)

14:16:44:414 PG1A-opc Nachverfolgung: CSTA_ROUTE_REQUEST(PID=5000): currentRoute=111
callsDevice=7311 routedCall=(CID=2130706434,Dev=7311,Type=Static) Routing CrossRefID=65540
RoutedSelAlgorithm=4 Priority=0

14:16:44:414 PG1A-opc-Ablaufverfolgung: 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 Nachverfolgung: CSTAUpdateConsultativeCallsContext-UpdateCOCPointers
Original(16799324) Consult(2130706434)

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

Der neue Anruf vom Agenten wird generiert, aber hier sehen Sie den Unterschied in Version 12.5 und niedriger Es gibt keine CALLGUID-Informationen. Es wird eine neue CALLGUID generiert, da es keinen OperationType gibt.

14:16:44:414 PG1A-opc Nachverfolgung: SendINRCMessage: NEW_CALL RCID=5000 PID=5000
DID=65540 DIDRelSeq#=0 GrpDelKey=5000 CRS(RtrDate=154323,0 RtrCID=330) RCKSeq#=3

NICCallID={N/A} PGCallID={N/A} OperationCode=CLASSIC OperationFlags=COOP_NONE
 CalledParty#=111 CallingParty#=7311 CED=111 Mssn gOrigin=1 RouteDevType=6 Originator=-1
 NICCalledParty#= NetDelay=0 Priority=0 OrigType=0 atVRU=F CLIDRestrict=F PrefAGSTID=-1
 MRDomainID=1 LegacyPreCallMsgEnabled=T CID=2130706434, ServiceReq = 0 QueueType=-1
 QueueID=0

14:16:44:414 PG1A-opc Verfolgung: ICR_NEW_CALL_REQ: PID=5000 RCID=5000 CID=2130706434
 XRefID=65540 DN=111 ANI=7311 CED=111 RouteDev Type=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 Nachverfolgung: ICR_CONNECT: RCID=5000 CID=2130706434 XRefID=65540
 RouteID=-1 RouteSelect=88888888881024 RouteSelectState=0 TRPerTID=-1 Fehlercode=0
 RCK=(154323-330)) UII= ECCSize=38 ECCPayloadID=1

Agent Chose Conference and Call wird zwischen PSTN-Anrufer-Agent und IVR verbunden

14:16:54:577 PG1A-opc-Ablaufverfolgung: CSTA_CONFERENCECED(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
 Cause=-1
 14:16:54:577 PG1A-opc Verfolgung: Anruf:SetCallState (PID=5000) - AnrufID=16799324
 CallObj=(0x4b705b0) NewState=CONNECTED OldState=NONE.

14:16:54:577 PG1A-opc Nachverfolgung: Anruf::AddConferenceParty - Konferenzteilnehmer
 (callID=16799324(0x4b705b0) Device=5150000 DevType=Dynamic) HINZUGEFÜGT zu Anruf
 16799324 CallObj=(0x4b70ae8)(numParties=1).

14:16:54:577 PG1A-opc Nachverfolgung: Anruf::AddConferenceParty - Konferenzteilnehmer
 (anrufID=16799324(0x4b760d8) Gerät=7311 DevType=Statisch) HINZUGEFÜGT zu Anruf 16799324
 CallObj=(0x4b70ae8)(num Parteien=2).

14:16:54:577 PG1A-opc-Ablaufverfolgung: Anruf::AddConferenceParty - Konferenzteilnehmer
 (callID=16799324(0x4b791a0) Device=55500088888888881024 DevType=Dynamic) HINZUGEFÜGT zu
 Anruf 16799324 CallObj=(0x4b70ae8)(numParties=3).

14:16:54:577 PG1A-opc Ablaufverfolgung: CSTAConferencedEvent - Aktualisierter Konferenzteilnehmer
 (callID=16799324 Device=55500088888888881024 DevType=Dynamic) mit

In der Tabelle Termination Call Detail (TCD) (Details zum Terminierungsanruf) wird eine andere CALLGUID angezeigt.

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

Zugehörige Informationen

- Die Cisco Bug-ID [CSCwd71050](#), die diese Änderung in unserer Dokumentation verfolgt.
- [UCCE 12.6-Datenbankschema](#).
- [Technischer Support und Dokumentation für Cisco Systeme](#)

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.