

# Informazioni sulle modifiche relative a CALLGUID in CCE

## Sommario

---

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Introduzione](#)

[Panoramica](#)

[Flusso di chiamata ad alto livello](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Analisi dettagliata del flusso di chiamata nella versione 12.6](#)

[Agente che riceve la chiamata da ACD \(stato avviso\)](#)

[Chiamata stabilita e connessa con l'agente](#)

[L'agente avvia di nuovo un trasferimento di consulenza all'IVR \(attraverso un CTI RP CUCM\)](#)

[La nuova chiamata dall'agente viene generata, ma è possibile vedere che CallGUID rimane lo stesso, parte dell'aggiornamento È possibile vedere l'operazione \(OperationType=CONSULT\)](#)

[L'agente Choose Conference and Call è connesso tra chiamante PSTN, agente e IVR](#)

[Dalla tabella Dettagli chiamata di terminazione \(TCD\) è possibile visualizzare lo stesso CALLGUID](#)

[Analisi dettagliata del flusso di chiamata nella versione 12.5 e inferiore](#)

[Agente che riceve la chiamata da ACD \(stato avviso\)](#)

[Chiamata stabilita e connessa con l'agente](#)

[L'agente avvia di nuovo un trasferimento di consulenza all'IVR \(attraverso un CTI RP CUCM\)](#)

[La nuova chiamata dall'agente viene generata, ma qui è possibile vedere la differenza sulle versioni 12.5 e inferiore Non ci sono informazioni CALLGUID. Viene generato un nuovo CALLGUID in assenza di OperationType.](#)

[L'agente sceglie conferenza e chiamata è connesso tra l'agente chiamante PSTN e IVR](#)

[Dalla tabella Dettagli chiamata di terminazione \(TCD\) è possibile visualizzare un CALLGUID diverso](#)

[Informazioni correlate](#)

---

## Introduzione

Questo documento descrive le modifiche implementate in CCE durante la registrazione di un trasferimento Consulta di un agente nella tabella TCD.

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

## Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

Unified Contact Center Enterprise versione 12.5(1)

Unified Contact Center Enterprise versione 12.6(1)

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Introduzione

CALLGUID (Identificazione univoca globale) è un valore univoco che identifica la chiamata durante le diverse tappe della chiamata. Con Contact Center Enterprise (CCE) versione 12.5 e precedenti, CallGUID era diverso ogni volta che l'agente effettuava un trasferimento o una conferenza telefonica. Ciò è stato rilevato dalla tabella Dettagli chiamata di terminazione (TCD, Termination Call Detail) e i clienti hanno utilizzato tale tabella per i propri scopi di segnalazione per sapere quando l'agente ha effettuato tali azioni. Ora CCE versione 12.6 ha implementato una modifica e ogni volta che un agente trasferisce o effettua una conferenza telefonica, CALLGUID rimane lo stesso.

## Panoramica

Entrambi i telefoni agente sono estensioni di Cisco Unified Communications Manager (CUCM) e il chiamante è un numero PSTN (Public Switched Telephone Network).

CUCM 198.18.13.3

Agent 1 Extension 1080.

Chiamante PSTN.

Flusso di chiamate completo:

1) PSTN > CUBO > CVP > ICM > VVB > CUCM > Agente.

2) Agente su chiamata da UCCE —Transfer—> CTI Route Point —> ICM —> CVP Interactive Voice Response (IVR).

## Flusso di chiamata ad alto livello

- 1) Il chiamante PSTN effettua una chiamata al numero verde (TFN) che colpisce CUBE e quindi CVP.
- 2) Dopo aver attraversato il flusso di chiamate completo, la chiamata viene instradata all'agente 1 con estensione 1080.
- 3) L'agente 1 sceglie Consulta in Finesse e chiama Computer Telephony Integration Route Point (CTI RP) per ottenere l'IVR.
- 4) L'agente sceglie Conference e ora è collegato tra Agent, PSTN e IVR.
- 5) IVR finisce e abbandona la conferenza. Agente e chiamante PSTN rimanenti.

## Risoluzione dei problemi

La traccia OPC predefinita (livello 0 nel portico diagnostico) è sufficiente per tenere traccia della chiamata.

## Analisi dettagliata del flusso di chiamata nella versione 12.6

### Agente che riceve la chiamata da ACD (stato avviso)

```
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=-1 STargetType=-1 STID=-1 SGSTID=51 75 AGSTID=5172
RtrCK=(154322-3327) RtrSeq#=1 ECCSize=617 ANI=9194573990 Composto#=6016 CED=
NICCallID={PCID=0 RCID=0 Remote=0,0 DlgID=0x0 RemDlgID=0x0 Grp=0 Data=0 Rtr=0
CCID=x00000000/x00000000} NIC_CalledPartyNumber=6016 CallTypeID=5040 InvokeID=10697
NetworkCallFlags=0x1 CallGUID=AFC82A8000100000002946038 512C6
LocationParam(PKID=,Name=) SIPHeader=Remote-Party-ID~rem AgentGreeting=
CustomerDefinitionID=1 ServiceReq=0 ECCPayloadID=1 NumEnabledServices=2
EnabledServiceTypes=[1 2 ] CCAIConfigParam=4f62417b-bea-44b9-9ba0-ba3e51ad8272
OrigRCCallID={PCID 5002 RCID=5001 DlgID=0x319c} TipoOperazioneOrig=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) V)1080 LastRedirDev=ID_NOT_KNOWN
localConnInfo(2)=CS_ALERTING cause=-1
```

### Chiamata stabilita e connessa con l'agente

```
23:40:50:736 pg3a-opc Trace: CSTA_DEFINED(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 Trace: Call::CallConnected - ! Chiamate a risposta! -
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)).

L'agente avvia di nuovo un trasferimento di consulenza all'IVR (attraverso un CTI RP CUCM)

23:41:12:561 pg3a-opc Trace: 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 Trace: CSTARouteRequest\_PD: COC=(CID=24247807 DevID=1080 DevIDType=Static) PrefAGSTID=-1 RouteData=(DevNum=-1 DevIDType=-1

DNIS=)RType=TRANSFER ECCSize=617

23:41:12:561 pg3a-opc Trace: CSTAUpdateConsultativeCallingContext-UpdateCOCPointers Original(24247807) Consult(2130706437)

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

La nuova chiamata dall'agente viene generata, ma è possibile vedere che CallGUID rimane lo stesso, parte dell'aggiornamento È possibile vedere l'operazione (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} OperationCode=CLASSIC OperationFlags=COOP\_NONE CalledParty#=3338 CallingParty#=1080 CED=3338 MsgOrigin=1 RouteDevType=6 Originator=-1 NICCalledParty#= NetDelay=0 Priority=0 OrigType=0 atVRU=F CLIDRestrict=F PrefAGSTID=-1 MRDomainID=1 LegacyPreCall MsgEnabled=T CID=2130706437, ServiceReq=0 QueueType=-1 QueueID=0 CCAIConfigParam=4f62417b-bea-44b9-9ba0-ba3e51ad8272 OperationType=CONSULT CallGUID=AFC82A800001000000 2946038512C6

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=54322-3327) Seq#=3 Op=CLASSIC OpFlags=COOP\_NONE NICCalledParty#= NICCallID={N/A} PGCallID={N/A} RouteData=(DevNum=-1 DevType=-1 DNIS=) ECCSize=617 PrefAG=-1 CallGUID=AFC82A800001000000 02946038512C6 CCAIConfigParam=4f62417b-bea-44b9-9ba0-ba3e51ad8272, OpType=CONSULT OrigRCCallID={PCID=5002,RCID=5001,DID=0x319c}

23:41:12:577 pg3a-opc Trace: ICR\_CONNECT: RCID=5000 CID=2130706437 XRefID=65539 RouteID=-1 RouteSelect=881110001670 RouteSelectState=0 TRPerTID=-1 ErrorCode=0 RCK=(154) 322-3327) UUI= ECCSize=613 ECCPayloadID=1 InvokeID=10699 CallGUID=AFC82A80000100000002946038512C6

L'agente Choose Conference and Call è connesso tra chiamante PSTN, agente e IVR

23:41:15:097 pg3a-opc Trace: CSTA\_CONFERENCES(PID=5000): PrimCall=(CID=24247807,Dev=1080,Type=Static)

SecCall=(CID=24247808,Dev=88811110001670,Type=Dynamic) ConfController=(DEV)1080  
AddedParty=(EXTERNAL)8811110001670  
Party=(CID=24247807,Dev=88811110001670,Type=Dynamic) localConnInfo(3)=CS\_CONNECT  
cause=-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 - Parte conferenza  
(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 Trace: CSTAConferencedEvent - Updated conference party  
(callID=24247807 Device=88811110001670 DevType=Dynamic) con

Dalla tabella Dettagli chiamata di terminazione (TCD) è possibile visualizzare lo  
stesso CALLGUID

	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

## Analisi dettagliata del flusso di chiamata nella versione 12.5 e inferiore

Agente che riceve la chiamata da ACD (stato avviso)

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  
DelayRtrTime=31 SvcSTID=-1 STargetType=1 STID=5000 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\_CalledPartyNumber=3000 CallTypeID=5000 InvokeID=32  
NetworkCallFlags=0x1 CallGUID=F9EDF200001000000000010A07990A0E LocationLocation  
(PKID=,Name=) SIPHeader= AgentGreeting= CustomerDefinitionID=1 ServiceReq=0  
ECCPayloadID=1

14:16:29:02 PG1A-opc Trace: CSTA\_DELIVERED(PID=5000):

Conn=(CID=16799324,Dev=5150000,Type=Dynamic) AlertingDev=(DEV)7311  
CallingDev=(DEV)5150000 CalledDev=(DEV)73111 rDev=ID\_NOT\_UNKNOWN  
localConnInfo(2)=CS\_ALERTING cause=-1

## Chiamata stabilita e connessa con l'agente

14:16:35:247 PG1A-opc Trace: CSTA\_DEFINED(PID=5000):  
EstablishedConn=(CID=16799324,Dev=7311,Type=Static) AnsDev=(DEV)7311  
CallingDev=(DEV)5150000 CalledDev=(DEV)7311 LastRedirectDev=ID\_NOT\_UNKNOWN  
localConnInfo(3)=CS\_CONNECT cause=-1

14:16:35:247 PG1A-opc Trace: Call::CallConnected - ! Chiamate a risposta! -  
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=1679324 DestID=16799324).

## L'agente avvia di nuovo un trasferimento di consulenza all'IVR (attraverso un CTI RP CUCM)

14:16:44:414 PG1A-opc Trace: 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 Trace: CSTARouteRequest\_PD: COC=(CID=16799324 DevID=7311  
DevIDType=Static) PrefAGSTID=-1 RouteData=(DevNum=-1 DevIDType=-1  
DNIS=)RType=TRANSFER ECCSize=38

14:16:44:414 PG1A-opc Trace: CSTAUpdateConsultativeCallingContext-UpdateCOCPointers  
Original(16799324) Consult(2130706434)

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

La nuova chiamata dall'agente viene generata, ma qui è possibile vedere la differenza sulle versioni 12.5 e inferiore Non ci sono informazioni CALLGUID. Viene generato un nuovo CALLGUID in assenza di OperationType.

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} GCallID={N/A} OperationCode=CLASSIC OperationFlags=COOP\_NONE  
CalledParty#=111 CallingParty#=7311 CED=111 MsgOrigin=1 RouteDevType=6 Originator=-1  
NICCalledParty#= NetDelay=0 Priority=0 OrigType=0 atVRU=F CLIDRestrict=F PrefAGSTID=-1  
MRDomainID=1 LegacyPreCallMsgEnc T CID=2130706434, ServiceReq=0 TipoCoda=-1  
IDCoda=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=(154  
323-330) Seq#=3 Op=CLASSIC OpFlags=COOP\_NONE NICCalledParty#={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=8888888881024 RouteSelectState=0 TRPerTID=-1 ErrorCode=0  
RCK=(3540) 23-330) UII= ECCSize=38 IDAYLOADECCP=1

L'agente sceglie conferenza e chiamata è connesso tra l'agente chiamante PSTN e IVR

14:16:54:577 PG1A-opc Trace: CSTA\_CONFERENCES(PID=5000):  
PrimCall=(CID=16799324,Dev=7311,Type=Static)  
SecCall=(CID=1679325,Dev=5550008888888828100 4,Type=Dynamic)  
ConfController=(DEV)7311 AddedParty=(EXTERNAL)5550008888888881024  
Party=(CID=16799324,Dev=555000888888888881024,Type=Dynamic) localConnInfo(3)  
CS\_CONNECT cause=-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 - Parte della conferenza  
(callID=16799324(0x4b705b0) Device=5150000 DevType=Dynamic) ADDED to call 16799324  
CallObj=(0x4b70ae8)(numParties=1).

14:16:54:577 PG1A-opc Trace: Call::AddConferenceParty - Parte della conferenza  
(callID=16799324(0x4b760d8) Device=7311 DevType=Static) ADDED to call 16799324  
CallObj=(0x4b70ae8)(numParties=2).

14:16:54:577 PG1A-opc Trace: Call::AddConferenceParty - Parte conferenza  
(callID=16799324(0x4b791a0) Device=5550008888888881024 DevType=Dynamic) ADDED to call  
16799324 CallObj=(0x4b7 0ae8)(numParties=3).

14:16:54:577 PG1A-opc Trace: CSTAConferencedEvent - Entità conferenza aggiornata  
(callID=16799324 Device=5550008888888881024 DevType=Dynamic) con

Dalla tabella Dettagli chiamata di terminazione (TCD) è possibile visualizzare un CALLGUID diverso

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

## Informazioni correlate

- l'ID bug Cisco [CSCwd71050](#) che tiene traccia di questa modifica nella documentazione.
- [Schema di database UCCE 12.6.](#)

- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)



## Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).