了解CCE中有关CALLGUID的更改

目录

简介

先决条件

- 要求
- 使用的组件

背景

概述

高级呼叫流

故障排除

12.6版中的详细呼叫流分析

- 座席从ACD接收呼叫（警报状态）
- 呼叫已建立并与座席连接
- 座席再次启动咨询转接到IVR（通过CUCM CTI RP）
- 来自代理的新呼叫已生成，但您可以看到CallGUID保持不变，部分更新您可以看到操作(OperationType=CONSULT)
- 座席选择会议，呼叫在PSTN呼叫方、座席和IVR之间连接
- 从终止呼叫详细信息(TCD)表中，您可以看到相同的CALLGUID

12.5及更低版本中的详细呼叫流分析

- 座席从ACD接收呼叫（警报状态）
- 呼叫已建立并与座席连接
- 座席再次启动咨询转接到IVR（通过CUCM CTI RP）
- 来自代理的新呼叫已生成，但在这里您可以看到版本12.5和更低版本的区别没有CALLGUID信息。由于没有OperationType，因此生成新的CALLGUID。
- 座席选择会议，呼叫在PSTN呼叫方座席和IVR之间连接
- 从终止呼叫详细信息(TCD)表格中，您可以看到不同的CALLGUID

相关信息

简介

本文档介绍在TCD表中跟踪Consult Transfer of an Agent时在CCE中实施的更改。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科统一联系中心企业版(UCCE)
- 思科套装联络中心企业版(PCCE)

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

统一联络中心企业版版本12.5(1)

统一联络中心企业版版本12.6(1)

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景

CALLGUID（全局唯一标识）是在呼叫的不同阶段识别呼叫的唯一值。对于Contact Center Enterprise(CCE)12.5版及更低版本，无论座席何时进行转接或会议呼叫，CallGUID都会有所不同。这是通过“终止呼叫详细信息”(TCD)表看到的，客户出于报告目的使用此表来了解座席何时进行了这些操作。现在，CCE版本12.6实施了更改，并且无论何时座席转接或进行会议呼叫，CALLGUID都会保持不变。

概述

两个座席电话都是Cisco Unified Communications Manager(CUCM)上的分机，呼叫方是公共交换电话网(PSTN)号码。

CUCM 198.18.133.3。
座席1分机1080。
PSTN呼叫方。

全面的呼叫流程：

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

2)来自UCCE的呼叫座席 — Transfer—> CTI Route Point —> ICM —> CVP交互式语音应答(IVR)。

高级呼叫流

1)PSTN呼叫方呼叫免费号码(TFN)，该号码先呼叫CUBE，然后呼叫CVP。
2)完成综合呼叫流程后，呼叫将路由至带分机1080的座席1。
3)代理1选择Consult in Finesse并拨打计算机电话集成路由点(CTI RP)以获取IVR。
4)座席选择Conference，现在在Agent、PSTN和IVR之间连接。

5)IVR完成并丢弃会议。座席和PSTN呼叫方将保留。

故障排除

默认OPC跟踪（诊断门户中的0级）足以跟踪呼叫。

12.6版中的详细呼叫流分析

座席从ACD接收呼叫（警报状态）

23:40:48:353 pg3a-opc跟踪： DEVICE_TARGET_PRE_CALL_IND（数据挂起）： PID=5000 RouteID=0 XrefID=0 NetworkTargetID=0 AGInst=1080 DelayQTime=0 SGDelayQTime=0 DelayRtrTime=14 SvcSTID=-1ST 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=0P0 Grp =0 Data=0 RtrData=0 CCID=x00000000/x00000000} NIC_CalledPartyNumber=6016 CallTypeID=5040 InvokeID=10697 NetworkCallFlags=0x1 CallGUID=AFC82A8000010000000002946038512C6 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跟踪： 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_ALERWARTING cause 1个

呼叫已建立并与座席连接

23:40:50:736 pg3a-opc跟踪： 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原因=-1

23:40:50:736 pg3a-opc跟踪：Call::CallConnected - !已应答呼叫！- CID:24247807(0x534a498),SkgGrp=11720877，代理=1080 STID=5172

23:40:50:736 pg3a-opc跟踪：呼叫：:SetConnected(PID=5000)：座席分机(ext=1080 agent=0x04E5BB70 skillGroup=11720877 line=0(SrcID=24247807 DestID=24247807)。

座席再次启动咨询转接到IVR（通过CUCM CTI RP）

23:41:12:561 pg3a-opc跟踪： 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跟踪：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跟踪：CSTAUpdateConsultativeCallsContext-UpdateCOCPointers Original(24247807)Consult(2130706437)
23:41:12:561 pg3a-opc跟踪：AddRoutedCall:: XrefID=65539 CallID=2130706437

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

23:41:12:561 pg3a-opc跟踪： 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 NICCcalledParty#= NetDelay=0 Priority=0 OrigType=0 atVRU=F CLIDR=Pref d=-1 MRDomainID=1 LegacyPreCallMsgEnabled=T CID=2130706437, ServiceReq=0 QueueType=-1 QueueID=0 CCAIConfigParam=4f62417b-bbea-44b9-9ba0-ba3e51ad8272 OperationType=CONSULT CallGUID=AFC82A8000010000000002946038512C6

23:41:12:561 pg3a-opc跟踪：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=(154322-327) =3 Op=CLASSIC OpFlags=COOP_NONE NICCcalledParty#= NICCallID={N/A} PGCallID={N/A} RouteData=(DevNum=-1 DevType=-1 DNIS=)ECCSize=617 PrefAG=-1 CallGUID=AFC82A8000010000000002946038512C6 CAIConfigParam=4f62417 b-bbea-44b9-9ba0-ba3e51ad8272,OpType=CONSULT OrigRCCallID={PCID=5002,RCID=5001,DID=0x319c}

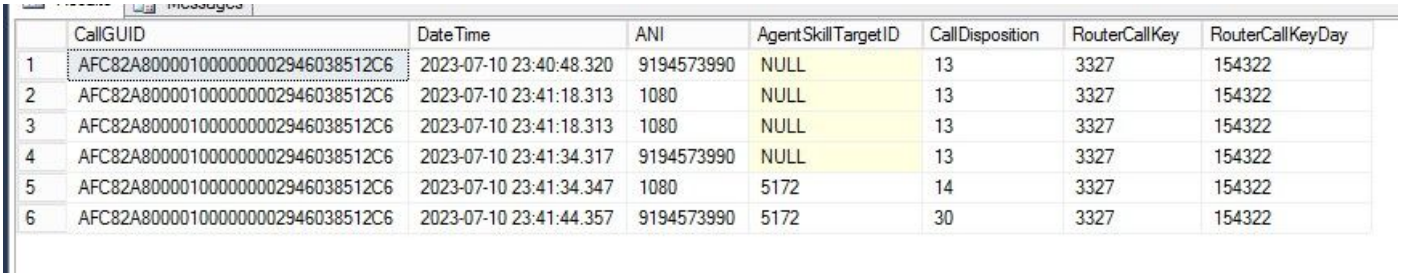
23:41:12:577 pg3a-opc跟踪： ICR_CONNECT: RCID=5000 CID=2130706437 XRefID=65539 RouteID=-1 RouteSelect=88811110001670 RouteSelectState=0 TRPerTID=-1 ErrorCode=0 RCK=(154322-3327)UUI= ECCSize=613 ECCPayloadID=11 id=10699 CallGUID=AFC82A8000010000000002946038512C6

座席选择会议，呼叫在PSTN呼叫方、座席和IVR之间连接

23:41:15:097 pg3a-opc跟踪： CSTA_CONFERENCED(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跟踪：Call:SetCallState(PID=5000)- CallID=24247807 CallObj=(0x5cf5510)NewState=CONNECTED OldState=NONE。

23:41:15:097 pg3a-opc跟踪：呼叫：:AddConferenceParty - Conference party(callID=24247807(0x5cf5510)Device=9194573990 DevType=Dynamic)ADDED to call 24247807 CallObj=(0x5c9e238)(numParties=1)。
23:41:15:097 pg3a-opc跟踪：呼叫：:AddConferenceParty - Conference party(callID=24247807(0x534a498)Device=1080 DevType=Static)ADDED to call 24247807 CallObj=(0x5c9e238)(numParties=2)。
23:41:15:097 pg3a-opc跟踪：呼叫：:AddConferenceParty - Conference party(callID=24247807(0x5cf5a98)Device=88811110001670 DevType=Dynamic)ADDED to call 24247807 CallObj=(0x5c9e238)(numParties=3)。
23:41:15:097 pg3a-opc跟踪：CSTAConferencedEvent — 已更新会议方(callID=24247807 Device=88811110001670 DevType=Dynamic)，且

从终止呼叫详细信息(TCD)表中，您可以看到相同的CALLGUID



	CallGUID	DateTime	ANI	AgentSkillTargetID	CallDisposition	RouterCallKey	RouterCallKeyDay
1	AFC82A8000010000000002946038512C6	2023-07-10 23:40:48.320	9194573990	NULL	13	3327	154322
2	AFC82A8000010000000002946038512C6	2023-07-10 23:41:18.313	1080	NULL	13	3327	154322
3	AFC82A8000010000000002946038512C6	2023-07-10 23:41:18.313	1080	NULL	13	3327	154322
4	AFC82A8000010000000002946038512C6	2023-07-10 23:41:34.317	9194573990	NULL	13	3327	154322
5	AFC82A8000010000000002946038512C6	2023-07-10 23:41:34.347	1080	5172	14	3327	154322
6	AFC82A8000010000000002946038512C6	2023-07-10 23:41:44.357	9194573990	5172	30	3327	154322

12.5及更低版本中的详细呼叫流分析

座席从ACD接收呼叫（警报状态）

14:16:28:908 PG1A-opc跟踪：DEVICE_TARGET_PRE_CALL_IND（数据挂起）：PID=5000 RouteID=5000 XrefID=0 NetworkTargetID=0 AGInst=7311 DelayQTime=0 SGDelayQTime=0 DelayRtrTime=31 SvcID 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=F9EDF2000001000000000001A07990A0E LocationParam(PKID=,Name=)SIPHeader= AgentGreeting= CustomerDefinitionID = 1 ServiceReQ=0 ECCPayloadID=1

14:16:29:002 PG1A-opc跟踪： 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

呼叫已建立并与座席连接

14:16:35:247 PG1A-opc跟踪： 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跟踪：Call::CallConnected - !已应答呼叫！- CID:16799324(0x4b760d8),SkgGrp=13659151,Agent=6093048 STID=5001

14:16:35:247 PG1A-opc跟踪：呼叫：:SetConnected(PID=5000)：座席分机(ext=7311 agent=0x04AF0040 skillGroup=13659151 line=0(SrcID=16799324 DestID=16799324)。

座席再次启动咨询转接到IVR（通过CUCM CTI RP）

14:16:44:414 PG1A-opc跟踪：CSTA_ROUTE_REQUEST(PID=5000): currentRoute=11 callingDevice=7311 routedCall=(CID=2130706434,Dev=7311,Type=Static)RoutingCrossRefID=65540

RoutedSelAlgorithm=4 Priority=0

14:16:44:414 PG1A-opc跟踪：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跟踪：CSTAUpdateConsultativeCallsContext-UpdateCOCPointers Original(16799324)Consult(2130706434)
14:16:44:414 PG1A-opc跟踪：AddRoutedCall:: XrefID=65540 CallID=2130706434

来自代理的新呼叫已生成，但在这里您可以看到版本12.5和更低版本的区别没有CALLGUID信息。由于没有OperationType，因此生成新的CALLGUID。

14:16:44:414 PG1A-opc跟踪： 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 NICCcalledParty#= NetDelay=0 Priority=0 OrigType=0 atVRU=F PrefAGSTID -1 MRDomainID=1 LegacyPreCallMsgEnabled=T CID=2130706434, ServiceReq=0 QueueType=-1 QueueID=0

14:16:44:414 PG1A-opc跟踪：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跟踪：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

座席选择会议，呼叫在PSTN呼叫方座席和IVR之间连接

14:16:54:577 PG1A-opc跟踪： CSTA_CONFERENCED(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
localConnInfo(3)=CS_CONNECT cause=-1
14:16:54:577 PG1A-opc跟踪：Call:SetCallState(PID=5000)- CallID=16799324 CallObj=(0x4b705b0)NewState=CONNECTED OldState=NONE。

14:16:54:577 PG1A-opc跟踪：Call::AddConferenceParty - Conference party(callID=16799324(0x4b705b0)Device=5150000 DevType=Dynamic)ADDED to call 16799324 CallObj=(0x4b70ae8)(numParties=1)。
14:16:54:577 PG1A-opc跟踪：Call::AddConferenceParty - Conference party(callID=16799324(0x4b760d8)Device=7311 DevType=Static)ADDED to call 16799324 CallObj=(0x4b70ae8)(numParties=2)。
14:16:54:577 PG1A-opc跟踪：Call::AddConferenceParty - Conference party(callID=16799324(0x4b791a0)Device=55500088888888881024 DevType=Dynamic)ADDED to call 16799324 CallObj=(0x4b70ae8)(numParties=3)。

14:16:54:577 PG1A-opc跟踪：CSTAConferencedEvent — 更新的会议方(callID=16799324 Device=55500088888888881024 DevType=Dynamic)，且

从终止呼叫详细信息(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	F9EDF20000010000000001A07990A0E
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	F9EDF20000010000000001A07990A0E
154323	330	12:17:36 AM	14	7311	NULL
154323	330	12:17:37 AM	52	5150000	F9EDF20000010000000001A07990A0E

相关信息

- 在文档中跟踪此更改的Cisco Bug ID CSCwd71050。
- UCCE 12.6数据库方案。
- 技术支持和文档 - Cisco Systems

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。