

Probleem met Call en ECC-variabelen oplossen

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Overzicht](#)

[Oproepoproep op hoog niveau](#)

[Problemen oplossen](#)

[1. Deze variabelen kunnen worden ingeschakeld voor de componenten van de randgateway en de CTI-server](#)

[2. CTI-server: de registerinstellingen worden gewijzigd](#)

[3. Promon: CallManager PIM en VRU PIM](#)

[4. RTT-test](#)

[Log analyseren](#)

[1. Niet-werkend logboek](#)

[2. Werklogboek](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u problemen kunt oplossen met variabelen voor on-call en Extended Call Context (ECC) in randgateway (PG).

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCS)
- Cisco Packet Contact Center Enterprise (PCE)
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op Unified Contact Center Enterprise versie 12.6(1).

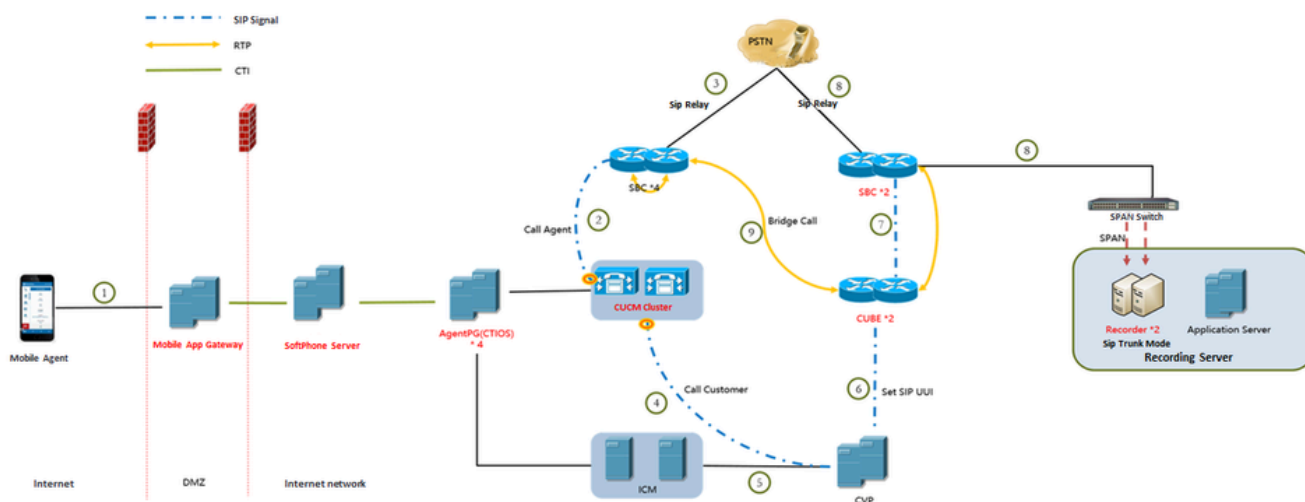
De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een

opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Achtergrondinformatie

Het JTAPI Gateway (JGW)-proces is het proces dat verantwoordelijk is voor het initialiseren van communicatie met de CUCM via JTAPI. 3de gebruikt ook CTI om een verbinding tot stand te brengen met Agent PG. De Call en ECC variabelen zijn niet ingeschakeld als deel van de standaardinstellingen voor overtrekken.

Overzicht



dat is één mobiele agent bellen naar de mobiele telefoon. de oproep met ECC maar de ECC kan niet worden gecontroleerd in de TCD-tabel. In dit voorbeeld gebruiken we de ECC-parameter in variabele 4.

Oproeproep op hoog niveau

De mobiele agent maakt een uitgaande oproep vanuit CTIOS en AgentPG stuurt de oproep naar CUCM door PG Jtapi.
CUCM stuurde een oproep naar SBC waarbij MTP betrokken was.
SBC belt de mobiele telefoon van de agent en de agent neemt de mobiele telefoon op en hoort muziek in de wachtstand.
CUCM stuurt een oproep naar CVP waarbij MTP is betrokken.
CVP stuurt een oproep naar ICM en ICM voert het aanroepproces uit door script, het instellen van de SIP-header naar CVP.

CVP stuurt een oproep naar CUBE en SIP met UUI.

CUBE stuurt de oproep naar SBC.

SBC stuurt een telefoontje naar je mobiele telefoon, je neemt de telefoon op. In de tussentijd, het Recorder proces met SIP UUI.

CUCM maakt Agent-oproep en uw oproepen worden samengevoegd tot één ad-hocconferentie.

De verbinding met de oproep wordt verbroken.

Problemen oplossen

1. Deze variabelen kunnen worden ingeschakeld voor de componenten van de randgateway en de CTI-server

OPC: De opdrachten worden ingesteld met behulp van het OPC-testhulpprogramma:

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

Om ECC en randvariabelen overtrekken in OPC in te schakelen, laat de spoor niveaus in OPCTest debug bevel toe.

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

Hiermee kunt u debug /on de standaard overtrekniveaus herstellen. Om het overtrekken van ECC- en randvariabelen in OPC uit te schakelen, gebruikt u een van de opdrachten om ECC en Peripheral variable overtrekken uit te schakelen. opctest: debug /on (hiermee wordt het overtrekken weer standaard ingesteld)

```
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 (hierdoor wordt de ECC-variabele overtrekken uitgeschakeld).

Opctest: debug /noperiph_variables (hierdoor wordt het overtrekken van perifere variabelen uitgeschakeld).

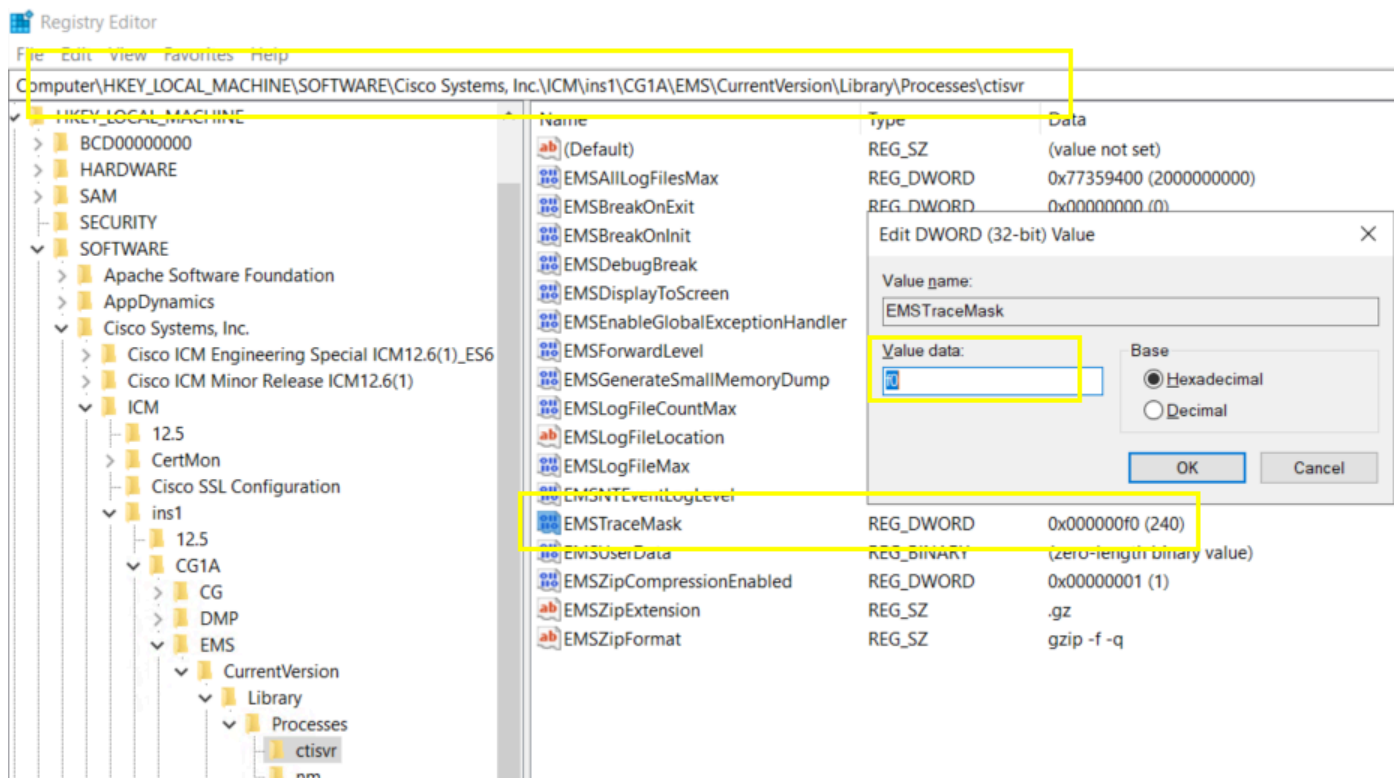
opctest: debug /noecc_variables
Use "debug /on" to Restore Default Tracing Levels.

opctest: debug /noperiph_variables
Use "debug /on" to Restore Default Tracing Levels.

2. CTI-server: de registerinstellingen worden gewijzigd

1. EMSTracemask=0x04 - maakt het traceren van Call variabelen mogelijk

2. EMSTracemask=0x02 - maakt het traceren van ECC-variabelen mogelijk



EMSTracemasker

3. Promon: CallManager PIM en VRU PIM

De opdrachten worden gebruikt via het procmon-hulpprogramma.

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. RTT-test

Schakel in: 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

Uitschakelen: debug /noecc_variables /noperiph_variables

rttest: debug /noecc_variables /noperiph_variables

Log analyseren

1. Niet-werkend logboek

PG OPC: Gebaseerd op de TCD test tijdstempel en het bellen telefoon nummer 8110343 te vinden CallingDevice=8110343 en

InvokeID=0xf01c6bef.

16:09:14:515 PG4A-opc Trace: TPServices::AddInvocationByCTIInvokeID - CTIInvokeID 0x26208ab8 mapped to C

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 seconden later, filter door 8110343 om CID 18603484 te vinden. probeerde om CTI_CALL_DATA_UPDATE_EVENT te verzenden. Maar de verbinding is mislukt. Er is geen CSTAMakeCallConfEvent. Bel PeripheralVar kan dus niet worden gekopieerd.

```

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) 1
16:10:19:196 PG4A-opc Trace: CSTACallClearedEvent - Call not found for specified connection (CallID=186

```

PIM: De "Tekst op het derde niveau: kreeg een uitzondering op een vraag "te verbinden" (methode "lopen" in klasse ThreadMakeCall)".
 Probeer makecall naar CUCM mislukt vanwege (PERR_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: Je kan de time-out zien. Het kan niet voldoen aan de voorwaarden van connect(). Probeer als tijdelijke tijdelijke oplossing
 JtapiPostConditionTimeout=15 in 20 van het bestand jtapi.ini aan te passen. Tot slot moet u de CUCM kant controleren.

```

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. Werklogboek

OPC-logbestand: u kunt CSTAMakeCall en CSTAMakeCallConfEvent zien. Daarom kan PeripheralVar4 naar RTR/HLGR worden verzonden.

```

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

Gerelateerde informatie

- [OPC-TEST](#)
- [zalm](#)
- [RTT-TEST](#)
- [Verwante overtrek](#)
- [Cisco Technical Support en downloads](#)

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.