

Entender as alterações sobre CALLGUID no CCE

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Overview](#)

[Fluxo de chamada de alto nível](#)

[Troubleshooting](#)

[Análise detalhada do fluxo de chamadas na versão 12.6](#)

[Agente que recebe a chamada do ACD \(estado de alerta\)](#)

[A chamada é estabelecida e conectada ao agente](#)

[O agente inicia uma transferência de consulta para a IVR novamente \(passando por um RP CTI de CUCM\)](#)

[A nova chamada do agente é gerada, mas você pode ver que o CallGUID permanece o mesmo, parte da atualização você pode ver a operação \(OperationType=CONSULT\)](#)

[O agente escolhe a conferência e a chamada é conectada entre chamador PSTN, agente e IVR](#)

[Na tabela Detalhes da chamada de encerramento \(TCD\), você pode ver o mesmo CALLGUID](#)

[Análise Detalhada do Fluxo de Chamadas na Versão 12.5 e Inferior](#)

[Agente que recebe a chamada do ACD \(estado de alerta\)](#)

[A chamada é estabelecida e conectada ao agente](#)

[O agente inicia uma transferência de consulta para a IVR novamente \(passando por um RP CTI de CUCM\)](#)

[A nova chamada do agente é gerada, mas aqui você pode ver a diferença nas versões 12.5 e inferiores. Não há informações de CALLGUID. Uma nova CALLGUID é gerada porque não há OperationType.](#)

[O agente escolheu conferência e a chamada está conectada entre o agente chamador PSTN e IVR](#)

[Na tabela Detalhes da chamada de encerramento \(TCD\), você pode ver diferentes CALLGUID](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve as alterações que foram implementadas no CCE durante o controle de uma transferência de consulta de um agente na tabela TCD.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

Unified Contact Center Enterprise versão 12.5(1)

Unified Contact Center Enterprise versão 12.6(1)

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Background

CALLGUID (Global Unique Identification) é um valor exclusivo que identifica a chamada durante os diferentes segmentos da chamada. Com o Contact Center Enterprise (CCE) versões 12.5 e anteriores, o CallGUID era diferente sempre que o agente fazia uma transferência ou chamada de conferência. Isso foi visto pela tabela Detalhes da chamada de encerramento (TCD), e os clientes usaram isso para fins de relatórios, a fim de saber quando o agente executou essas ações. Agora, a versão 12.6 do CCE implementou uma alteração e sempre que um agente transfere ou faz uma chamada de conferência, o CALLGUID permanece o mesmo.

Overview

Os dois telefones do agente são ramais em um Cisco Unified Communications Manager (CUCM) e o chamador é um número de rede de telefonia pública comutada (PSTN).

CUCM 198.18.133.3
Ramal 1 do Agente 1080.
Chamador PSTN.

Fluxo de chamada abrangente:

- 1) PSTN > CUBE > CVP > ICM > VVB > CUCM > Agent.
- 2) Agente em chamada de UCCE → Transferência → Ponto de rota CTI → ICM → Resposta de voz interativa (IVR).

Fluxo de chamada de alto nível

- 1) O chamador PSTN faz uma chamada para o número gratuito (TFN) que chega ao CUBE e, em seguida, ao CVP.
- 2) Depois de passar pelo Fluxo de Chamadas Abrangente, a chamada é roteada para o Agente 1 com o ramal 1080.
- 3) O Agente 1 escolhe **Consult** no Finesse e Disca o Ponto de Rota de Integração de Telefonia-Computador (CTI RP) para obter a IVR.
- 4) O agente escolhe **Conferência** e agora está conectado entre o agente, PSTN e IVR.
- 5) A IVR termina e descarta a conferência. O agente e o chamador PSTN permanecem.

Troubleshooting

O rastreamento OPC padrão (nível 0 no pórtico de diagnóstico) é suficiente para rastrear a chamada.

Análise detalhada do fluxo de chamadas na versão 12.6

Agente que recebe a chamada do ACD (estado de alerta)

23:40:48:353 pg3a-opc Rastreamento: DEVICE_TARGET_PRE_CALL_IND(DADOS PENDENTES):
PID=5000 RouteID=0 XrefID=0 NetworkTargetID=0 AGInst=1080 DelayQTime=0 SGDelayQTime=0
DelayRtrTime=14 SvcSTID=-1 STargetType=-1 STID D=-1 SGSTID=5175 AGSTID=5172
RtrCK=(154322-3327) RtrSeq#=1 ECCSize=617 ANI=9194573990 Dialed#=6016 CED={PCID=0
RCID=0 Remote=0,0 DlgID=0x0 RemDlgID=0x0 Grp=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 EnabledService
Tipos=[1 2] CCAIConfigParam=4f62417b-bea-44b9-9ba0-ba3e51ad8272 OrigRCCallID={PCID=5002
RCID=5001 DlgID=0x319c} OrigOperationType=0

23:40:48:505 pg3a-opc Rastreamento: 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 causa=-1

A chamada é estabelecida e conectada ao agente

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

23:40:50:736 pg3a-opc Rastrear: Chamada::CallConnected - ! ChamadasAtendidas! -
CID:24247807(0x534a498), SkgGrp=11720877, Agent=1080 STID=5172

23:40:50:736 pg3a-opc Rastreamento: Chamada::SetConnected (PID=5000): ramal do agente (ext=1080
agent=0x04E5BB70 skillGroup=11720877 line=0 (SrcID=24247807 DestID=24247807).

O agente inicia uma transferência de consulta para a IVR novamente (passando por um RP CTI de CUCM)

23:41:12:561 pg3a-opc Rastrear: 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 Rastreamento: 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 Rastreamento: CSTAUpdateConsultativeCallsContext-UpdateCOCPointers
Consulta(2130706437) Original(24247807)

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

A nova chamada do agente é gerada, mas você pode ver que o CallGUID permanece o mesmo, parte da atualização você pode ver a operação (OperationType=CONSULT)

23:41:12:561 pg3a-opc Rastreamento: SendINRCMessage: NEW_CALL RCID=5000 PID=5000
DID=65539 DIDRelSeq#=0 GrpDelKey=5000 CRS(RtrDate=154322,RtrCID=3327) RCKSeq#=3
NICCallID={N/A} PGC allID={N/A} OperationCode=CLASSIC OperationFlags=COOP_NONE
CalledParty#=3338 CallingParty#=1080 CED=3338 MsgOrigin=1 RouteDevType=6 Originator=-1
NICCalledParty#=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 Rastreamento: 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=(DevNum=-1 DevType=-1 DNIS=) ECCSize=617 PrefAG=-1
CallGUID=AFC82A800001000000002946038512C6 CCAIconfigParam=4f62417b-bbea-44b9-1 ba0-
ba3e51ad8272, OpType=CONSULT OrigRCCallID={PCID=5002,RCID=5001,DID=0x319c}

23:41:12:577 pg3a-opc Rastreamento: ICR_CONNECT: RCID=5000 CID=2130706437 XRefID=65539
RouteID=-1 RouteSelect=88811110001670 RouteSelectState=0 TRPerTID=-1 ErrorCode=0
RCK=(154322-3327) UII= ECCSize=613 ECCPayloadID=1 InvokeID=10699 CallGUID=AOC
FC82A800001000000002946038512C6

O agente escolhe a conferência e a chamada é conectada entre chamador PSTN, agente e IVR

23:41:15:097 pg3a-opc Rastreamento: 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)
ConnInfo(3)=CS_CONNECT causa=-1
23:41:15:097 pg3a-opc Rastreamento: Call:SetCallState (PID=5000) - CallID=24247807
CallObj=(0x5cf5510) NewState=CONNECTED OldState=NONE.

23:41:15:097 pg3a-opc Rastreamento: Chamada::AddConferenceParty - Participante da conferência
(callID=24247807(0x5cf5510) Device=9194573990 DevType=Dynamic) ADICIONADO à chamada
24247807 CallObj=(0x5c9e238)(numParty=1).

23:41:15:097 pg3a-opc Rastreamento: Chamada::AddConferenceParty - Participante da conferência
(callID=24247807(0x534a498) Device=1080 DevType=Static) ADICIONADO à chamada 24247807
CallObj=(0x5c9e238)(numParty=2).

23:41:15:097 pg3a-opc Rastreamento: Chamada::AddConferenceParty - Participante da conferência
(callID=24247807(0x5cf5a98) Device=88811110001670 DevType=Dynamic) ADICIONADO à chamada
24247807 CallObj=(0x5c9e238)(numParty=3).

23:41:15:097 pg3a-opc Rastreamento: CSTAConferecedEvent - participante da conferência atualizado
(callID=24247807 Device=88811110001670 DevType=Dynamic) com

Na tabela Detalhes da chamada de encerramento (TCD), você pode ver o mesmo CALLGUID

	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

Análise Detalhada do Fluxo de Chamadas na Versão 12.5 e Inferior

Agente que recebe a chamada do ACD (estado de alerta)

14:16:28:908 PG1A-opc Rastreamento: DEVICE_TARGET_PRE_CALL_IND(DADOS PENDENTES):
PID=5000 RouteID=5000 XrefID=0 NetworkTargetID=0 AGInst=7311 DelayQTime=0 SGDelayQTime=0
DelayRtrTime=31 SvcSTID=-1 STarget Tipo=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 Rtg rData=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 Rastreamento: 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=-1

A chamada é estabelecida e conectada ao agente

14:16:35:247 PG1Rastreamento A-opc: CSTA_ESTABLISHED(PID=5000):
EstablishedConn=(CID=16799324,Dev=7311,Type=Static) AnsDev=(DEV)7311
CallingDev=(DEV)5150000 CalledDev=(DEV)7311 LastRedirectDev=ID_NOT_KNOWN localConn
Info(3)=CS_CONNECT causa=-1

14:16:35:247 Rastreamento de PG1A-opc: Chamada::CallConnected - ! ChamadasAtendidas! -
CID:16799324(0x4b760d8), SkgGrp=13659151, Agent=6093048 STID=5001

14:16:35:247 PG1A-opc Rastreamento: Chamada::SetConnected (PID=5000): ramal do agente (ext=7311
agent=0x04AF0040 skillGroup=13659151 line=0 (SrcID=16799324 DestID=16799324).

O agente inicia uma transferência de consulta para a IVR novamente (passando por um RP CTI de CUCM)

14:16:44:414 PG1A-opc Rastreamento: 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 Rastreamento: 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 PG1Rastreamento A-opc: CSTAUpdateConsultativeCallsContext-UpdateCOCPointers
Consulta(2130706434) Original(16799324)

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

A nova chamada do agente é gerada, mas aqui você pode ver a diferença nas versões 12.5 e inferiores. Não há informações de CALLGUID. Uma nova CALLGUID é gerada porque não há OperationType.

14:16:44:414 PG1A-opc Rastreamento: 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=111 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=2130706434, ServiceReq=0 QueueType=-1
 QueueID=0

14:16:44:414 PG1A-opc Rastreamento: 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=(154323-330) Seq#=3 Op=CLASSIG C 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 Rastreamento: ICR_CONNECT: RCID=5000 CID=2130706434 XRefID=65540
 RouteID=-1 RouteSelect=88888888881024 RouteSelectState=0 TRPerTID=-1 ErrorCode=0
 RCK=(154323-330) UI= ECCSize=38 ECCPayloadID=1

O agente escolheu conferência e a chamada está conectada entre o agente chamador PSTN e IVR

14:16:54:577 PG1A-opc Rastreamento: 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) ConnInfo(3)=CS_CONNECT
 causa=-1

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

14:16:54:577 PG1A-opc Trace: Call::AddConferenceParty - Conference party
 (callID=16799324(0x4b705b0) Device=5150000 16799324 DevType=Dynamic) ADDED to
 callObj=(0x4b70ae8)(numParty=1).

14:16:54:577 PG1A-opc Trace: Call::AddConferenceParty - Conference party
 (callID=16799324(0x4b760d8) Device=7311 DevType=Static) ADICIONADO à chamada 16799324
 CallObj=(0x4b70ae8)(numParty=2).

14:16:54:577 PG1A-opc Trace: Call::AddConferenceParty - Conference party
 (callID=16799324(0x4b791a0) Device=55500088888888881024 16799324 DevType=Dynamic) ADDED
 to callObj=(0x4b70ae8)(numParty=3).

14:16:54:577 PG1A-opc Rastreamento: CSTAConferencedEvent - participante da conferência atualizado
 (callID=16799324 Device=55500088888888881024 DevType=Dynamic) com

Na tabela Detalhes da chamada de encerramento (TCD), você pode ver diferentes 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

Informações Relacionadas

- O bug da Cisco ID [CSCwd71050](#) que rastreia essa alteração em nossa documentação.
- [Esquema de banco de dados UCCE 12.6.](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.