

# Risoluzione dei problemi relativi alle chiamate e alle variabili ECC

## Sommario

---

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Panoramica](#)

[Flusso di chiamata ad alto livello](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[1. Queste variabili possono essere abilitate per i componenti gateway periferico e server CTI](#)

[2. Server CTI: le impostazioni del Registro di sistema vengono modificate](#)

[3. Procmon: PIM CallManager e PIM VRU](#)

[4. Prova RTT](#)

[Log Analyze](#)

[1. Registro non funzionante](#)

[2. Registro di lavoro](#)

[Informazioni correlate](#)

---

## Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi relativi alle variabili ECC (On-Call and Expanded Call Context) in Peripheral Gateway (PG).

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE)
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

### Componenti usati

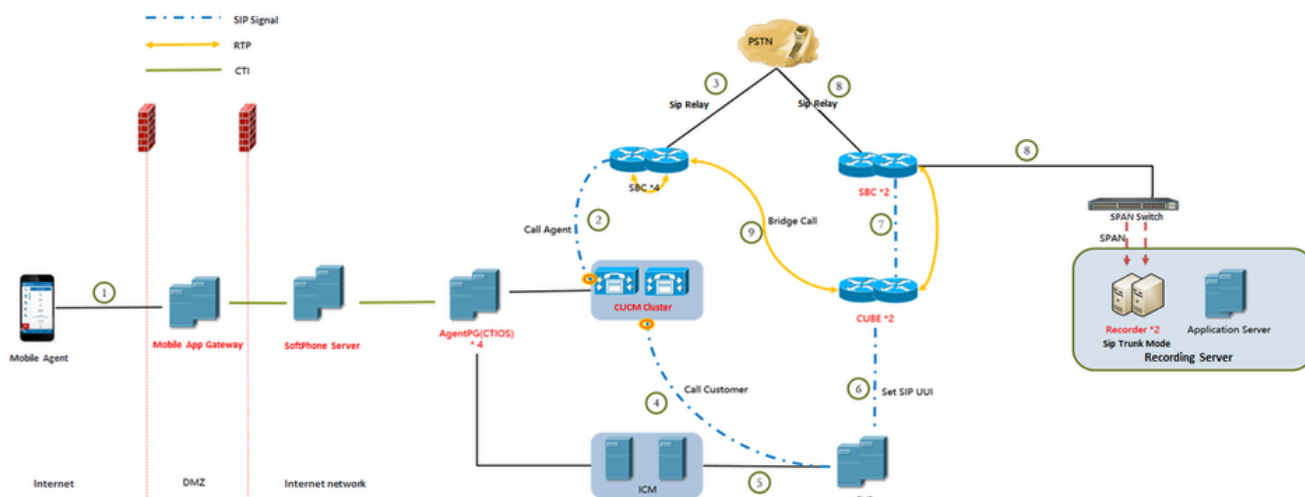
Le informazioni fornite in questo documento si basano sulla versione 12.6(1) di Unified Contact Center Enterprise.

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.

## Premesse

Il processo JTAPI Gateway (JGW) è il responsabile dell'inizializzazione delle comunicazioni con CUCM tramite JTAPI. Il terzo processo utilizza inoltre CTI per stabilire una connessione con l'agente PG. Le variabili Call ed ECC non sono abilitate come parte delle impostazioni di traccia predefinite.

## Panoramica



Si tratta di un agente mobile che effettua una chiamata al telefono cellulare. La chiamata con ECC ma ECC non può essere controllata nella tabella TCD. in questo esempio, viene utilizzato il parametro define ECC nella Variabile 4.

## Flusso di chiamata ad alto livello

L'agente di telefonia mobile effettua una chiamata in uscita da CTIOS e AgentPG invia la chiamata a CUCM da PG Jtapi.
CUCM ha inviato una chiamata a SBC con MTP coinvolto.
La SBC chiama il telefono cellulare dell'agente e l'agente risponde al telefono cellulare e ascolta la musica in attesa.
CUCM invia una chiamata al CVP con MTP coinvolto.

Il CVP invia una chiamata all'ICM e l'ICM esegue il processo di chiamata tramite script, impostando l'intestazione Sip su CVP.

Il CVP invia una chiamata a CUBE e SIP con UUI.

CUBE invia la chiamata a SBC.

SBC invia una chiamata al vostro cellulare, voi rispondete al telefono. Nel frattempo, il processo di registrazione con SIP UUI.

CUCM esegue la chiamata dell'agente e le chiamate vengono unite in un'unica conferenza ad-hoc.

Chiamata disconnessa.

## Risoluzione dei problemi

1. Queste variabili possono essere abilitate per i componenti gateway periferico e server CTI

OPC: i comandi vengono impostati utilizzando l'utility di test OPC:

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

Per abilitare la traccia delle variabili ECC e periferiche in OPC, abilitare i livelli di traccia nel comando di debug OPCTest.

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

**Consente** debug /on di ripristinare i livelli di traccia predefiniti. Per disabilitare la traccia delle variabili ECC e periferiche in OPC, utilizzare uno dei comandi per disabilitare la traccia delle variabili ECC e periferiche. Opctest: debug /on (ripristina il livello di traccia predefinito)

```
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** (in questo modo viene disattivata la traccia delle variabili ECC).

**Opctest: debug /noperiph\_variables** (disattiva la traccia delle variabili delle periferiche).

opctest: debug /noecc\_variables

Use "debug /on" to Restore Default Tracing Levels.

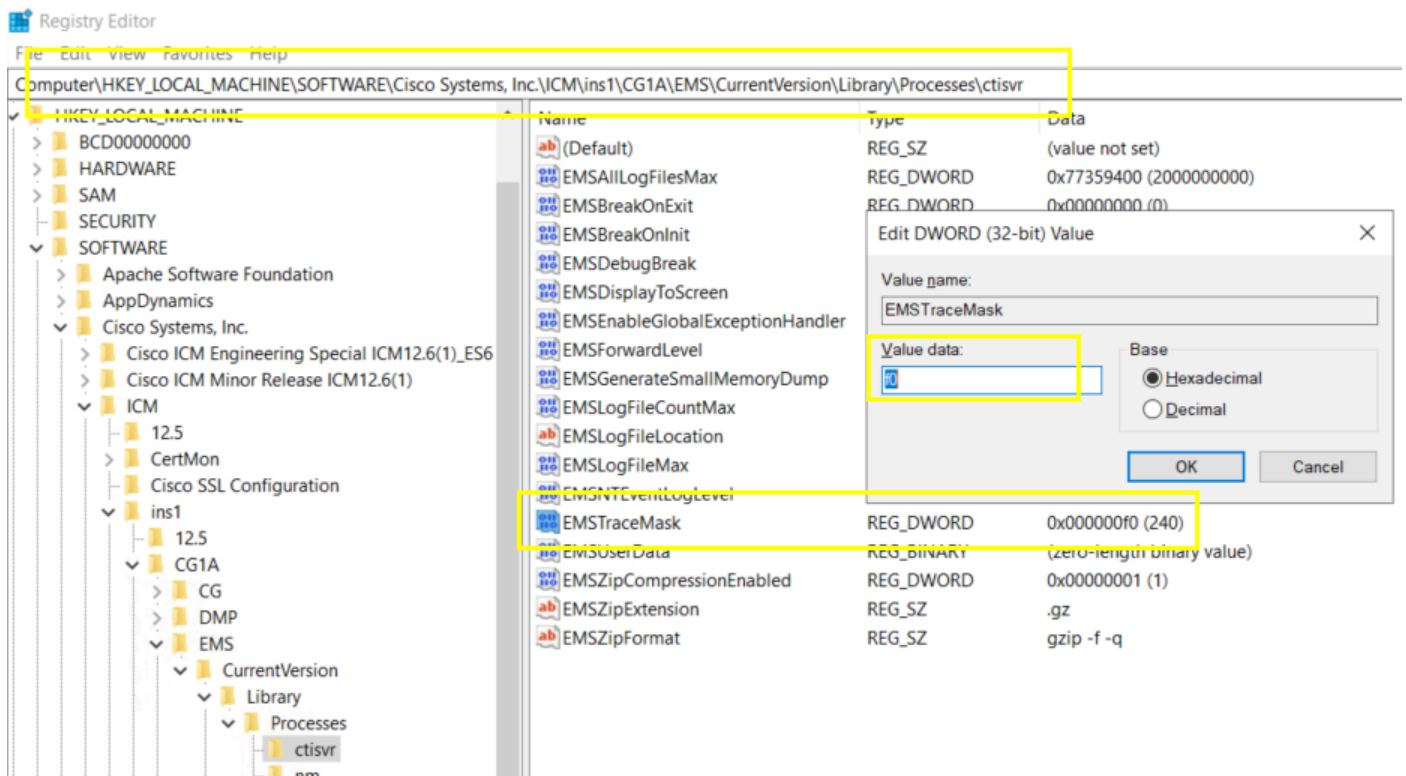
opctest: debug /noperiph\_variables

Use "debug /on" to Restore Default Tracing Levels.

2. Server CTI: le impostazioni del Registro di sistema vengono modificate

1. EMSTracemask=0x04 - Abilita la traccia delle variabili di chiamata

2. EMSTracemask=0x02 - Abilita la traccia delle variabili ECC



### 3. Procmon: PIM CallManager e PIM VRU

I comandi vengono utilizzati nell'utilità procmon.

```
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. Prova RTT

Abilita: 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
```

Disabilita: debug /noecc\_variables /noperiph\_variables

```
rttest: debug /noecc_variables /noperiph_variables
```

### Log Analyze

#### 1. Registro non funzionante

PG OPC: in base all'indicatore orario del test TCD e al numero di telefono 8110343 per trovare CallingDevice=8110343 e

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 secondi dopo, filtrare in base a 8110343 per trovare CID 18603484. ha tentato di inviare CTI\_CALL\_DATA\_UPDATE\_EVENT. Ma la connessione non è riuscita. Non è presente alcun CSTAMakeCallConfEvent. Pertanto, non è possibile copiare la chiamata a PeripheralVar.

```
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=50099216021318333500
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) l
16:10:19:196 PG4A-opc Trace: CSTACallClearedEvent - Call not found for specified connection (CallID=1860
```

PIM: The "Third level Text: Got an exception on a call to 'connect' (method 'run' in class ThreadMakeCall)". Tentativo di invio di una chiamata a catena a CUCM non riuscito a causa di (PERERR\_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: Puoi vedere il timeout. Non soddisfa le condizioni post di connect(). Come soluzione provvisoria, provare a modificare JtapiPostConditionTimeout=15 in 20 del file jtapi.ini. Infine, controllare il lato CUCM.

```
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. Registro di lavoro

Registro OPC: è possibile visualizzare CSTAMakeCall e CSTAMakeCallConfEvent. Pertanto, il VarPeriferico4 può essere inviato a RTR/HLGR.

```
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 LineTyp  
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

## Informazioni correlate

- [TEST OPC](#)
- [Procmon](#)
- [TEST RTT](#)
- [Livello di traccia correlato](#)
- [Supporto tecnico Cisco e download](#)

## 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).