

コールおよびECC変数の問題のトラブルシューティング

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[概要](#)

[コールフローの要約](#)

[トラブルシュート](#)

[1. これらの変数は、ペリフェラルゲートウェイ\(PG\)およびCTIサーバコンポーネントに対してイネーブルにできます](#)

[2. CTIサーバ: レジストリ設定の変更](#)

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

[4. RTTテスト](#)

[ログ分析](#)

[1. ログが機能しない](#)

[2. 作業ログ](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、ペリフェラルゲートウェイ(PG)のオンコール変数(OCD)および拡張コールコンテキスト(ECC)変数をトラブルシューティングする方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

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

使用するコンポーネント

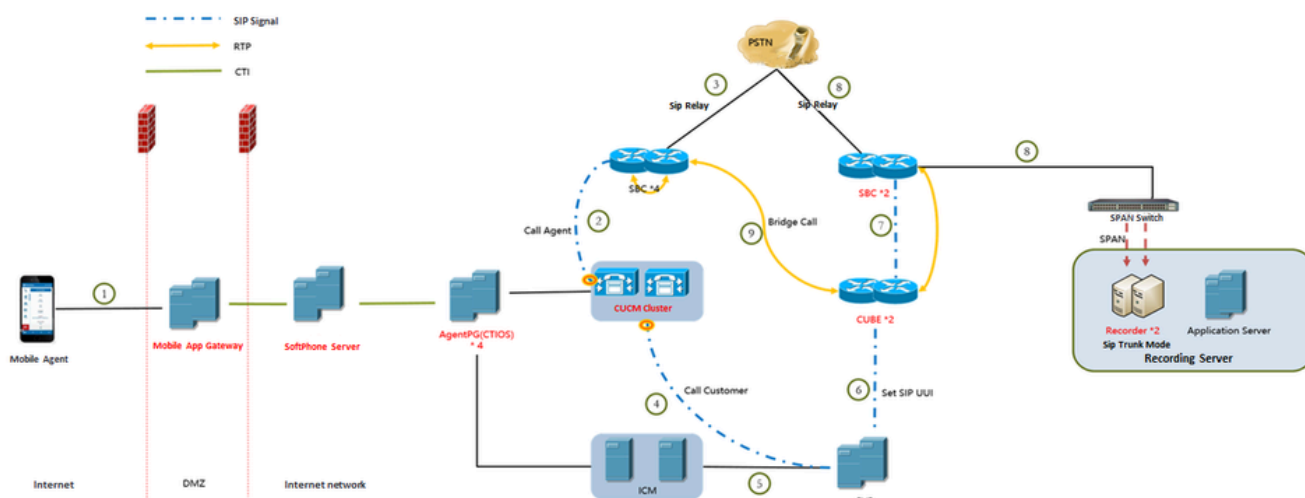
このドキュメントの情報は、Unified Contact Center Enterprise(UCCE)バージョン12.6(1)に基づいています。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

JTAPI Gateway(JGW)プロセスは、JTAPIを介したCUCMとの通信を初期化するプロセスです。3rdもCTIを使用してAgent PGとの接続を確立します。Call変数とECC変数は、デフォルトのトレース設定の一部として有効になっていません。

概要



これは、自分の携帯電話にコールを発信する1つのモバイルエージェントです。ECCを使用したコールですが、TCDテーブルでECCをチェックできません。この例では、変数4でECCパラメータを定義します。

コール フローの要約

<p>モバイルエージェントはCTIOSから発信コールを行い、AgentPGはPG Jtapiを使用してコールをCUCMに送信します。</p>
<p>CUCMがMTPを含めてSBCにコールを送信しました。</p>
<p>SBCがエージェントの携帯電話にコールすると、エージェントが携帯電話に応答し、保留音が聞こえます。</p>
<p>CUCMがMTPを含むCVPにコールを送信します。</p>
<p>CVPがICMにコールを送信し、ICMがスクリプトによってコールプロセスを実行して、Sipヘッダ</p>

ーをCVPに設定します。

CVPがUUIを使用してCUBEおよびSIPにコールを送信します。

CUBEがSBCにコールを送信します。

SBCが携帯電話にコールを送信し、ユーザが電話に応答します。一方、SIP UUIを使用したレコーダープロセス。

CUCMは、エージェントコールとコールを1つのアドホック会議にマージします。

コールが接続解除されます。

トラブルシュート

1. これらの変数は、ペリフェラルゲートウェイ(PG)およびCTIサーバコンポーネントに対してイネーブルにできます

OPC : コマンドは、OPCテストユーティリティを使用して設定します。

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

OPCでECCおよびペリフェラル変数のトレースを有効にするには、OPCTest debugコマンドでトレースレベルを有効にします。

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

debug /on を使用して、デフォルトのトレースレベルを復元します。OPCでECCおよびペリフェラル変数のトレースを無効にするには、いずれかのコマンドを使用して、ECCおよびペリフェラル変数のトレースを無効にします。opctest: debug /on (これにより、トレースレベルがデフォルトに戻ります)

```
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 (これにより、ECC変数のトレースが無効になります)。

Opctest: debug /noperiph_variables (これにより、ペリフェラル変数のトレースが無効になります)。

opctest: debug /noecc_variables

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

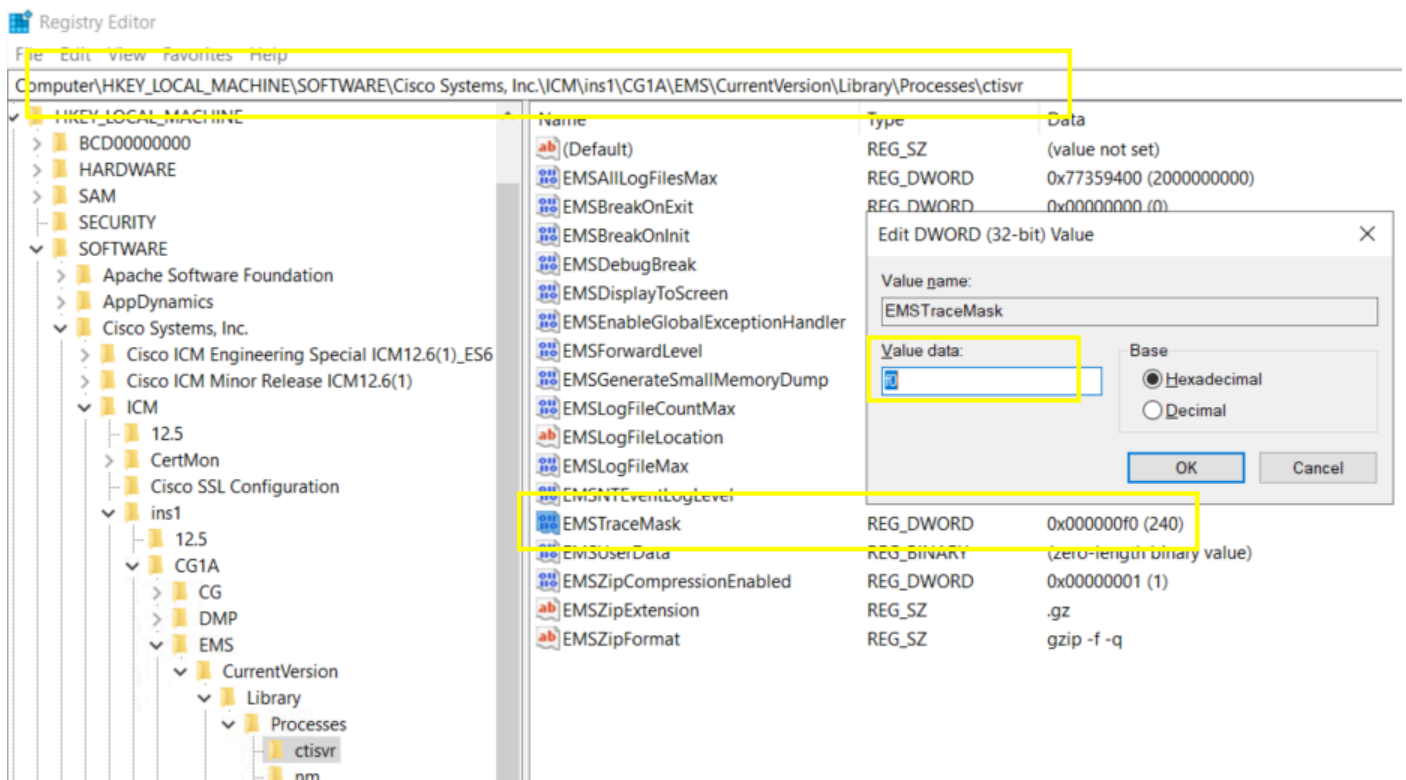
opctest: debug /noperiph_variables

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

2. CTIサーバ：レジストリ設定の変更

1. EMSTracemask=0x04：コール変数のトレースを有効にします。

2. EMSTracemask=0x02 - ECC変数のトレースを有効にします。



EMSTraceMaskメソッド

3. Procmon:CallManager

PIMおよびVRU PIM

これらのコマンドは、procmonユーティリティを介して使用されます。

```
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テスト

イネーブル : 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
```

無効 : debug /noecc_variables /noperiph_variables

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

ログ分析

1. ログが機能しない

PG OPC:TCDテストタイムスタンプと発信者電話番号8110343に基づき、CallingDevice=8110343およびInvokeID=0xf01c6befを検出

。

```
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秒後、8110343でフィルタしてCID 18603484を見つけます。はCTI_CALL_DATA_UPDATE_EVENTを送信しようとした。しかし、接続に失敗しました。CSTAMakeCallConfEventがないため。したがって、コールPeripheralVarはコピーできません。

```
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: 「第3レベルのテキスト: 'connect' (クラスThreadMakeCallのメソッド'run') の呼び出しで例外が発生しました。」
(PERERR_GW_E_THREADMAKECALL_GENERIC_CM_ERROR)が原因で、CUCMへのコールの送信が失敗しました。

```
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: タイムアウトを確認できます。connect()のpost条件を満たすことはできません。暫定的な回避策として、
JtapiPostConditionTimeout=15をjtapi.iniファイルの20に調整してみてください。最後に、CUCM側を確認する必要があります。

```
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. 作業ログ

OPCログ: CSTAMakeCallとCSTAMakeCallConfEventを確認できます。そのため、PeripheralVar4をRTR/HLGRに送信できます。

```
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

関連情報

- [OPCテスト](#)
- [Procmon](#)
- [RTTテスト](#)
- [関連するトレースレベル](#)
- [シスコのテクニカルサポートとダウンロード](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。