

# エンタープライズチャットおよび電子メールの ペリフェラルゲートウェイログ分析のトラブル シューティング：チャットワークフロー

## 内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[トラブルシューティング](#)

## 概要

このドキュメントでは、Peripheral Gateway Log Analysis For Enterprise Chat and Email - Chatワークフローのトラブルシューティングプロセスについて説明します。

## 前提条件

ECE 11.6 ( クラウド導入にも適用 )

UCCE 11.6

## 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- ECE
- Unified Contact Center Enterprise ( UCCE )

## 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、UCCE 11.6およびECE 11.6.1 ES 6 ES6\_1Aに基づくものです。

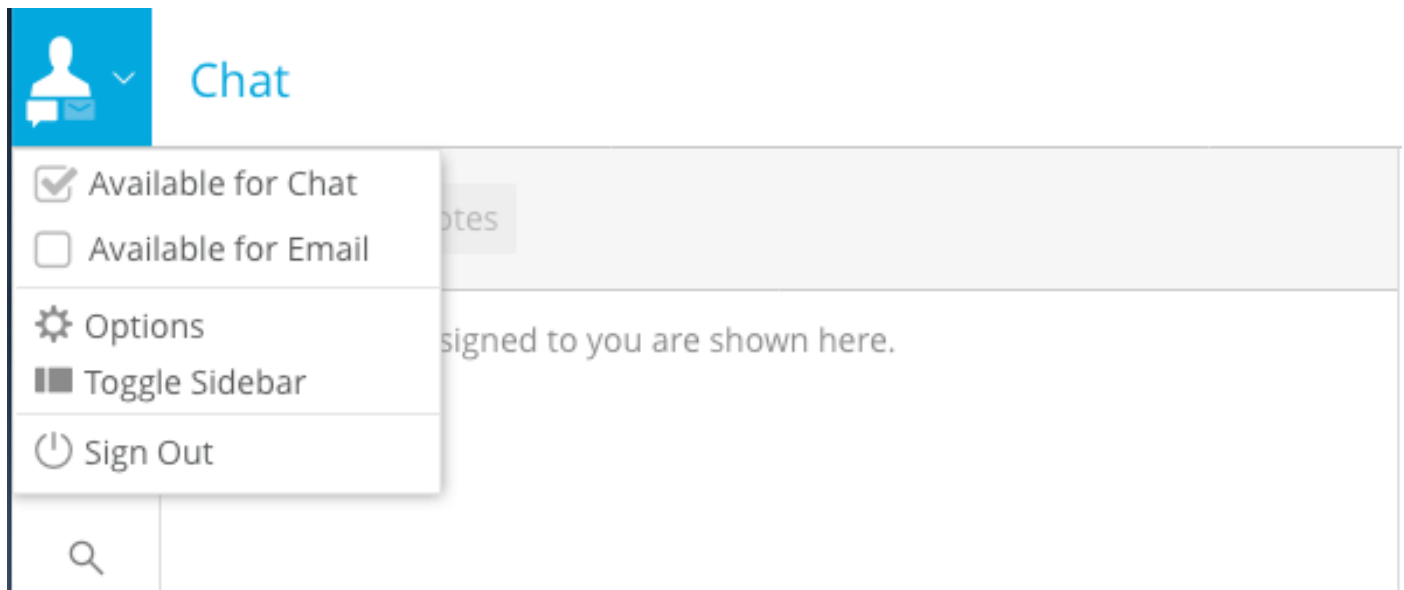
このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 ( デフォルト ) 設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

## トラブルシューティング

ケース1.チャットで使用できるエージェントマーク。

確認するログ：ECEのリスナー。

ICMからのCTIServerおよびAgent PG OPCログ。



ICM CTIServerログのスニペット :

ECEからリスナープロセスから「MAKE\_AGENT\_ROUTABLE\_IND」を受信

```
10:06:31:759 cgl-a-ctisvr Session 1: MsgType:MAKE_AGENT_ROUTABLE_IND (InvokeID:0xa233 MRDID:5001
ICMAgentID:5001 MaxTasks:1 )
10:06:31:759 cgl-a-ctisvr Trace: ProcessMakeAgentRoutableInd - sessionID 1
10:06:31:759 cgl-a-ctisvr Trace: SendARMMsg -- InvokeID = 41523, MRDID = 5001, ICMAgentID = 5001,
MaxTasks = 1, SessionID = 1
```

```
10:06:31:759 cgl-a-ctisvr Session 1: MsgType:MAKE_AGENT_READY_IND (InvokeID:0xa234 MRDID:5001
ICMAgentID:5001 MakeRoutable:True )
10:06:31:759 cgl-a-ctisvr Trace: ProcessMakeAgentReadyInd - sessionID 1
10:06:31:759 cgl-a-ctisvr Trace: SendARMMsg -- InvokeID = 41524, MRDID = 5001, ICMAgentID = 5001,
MakeRoutable = 1, SessionID = 1
```

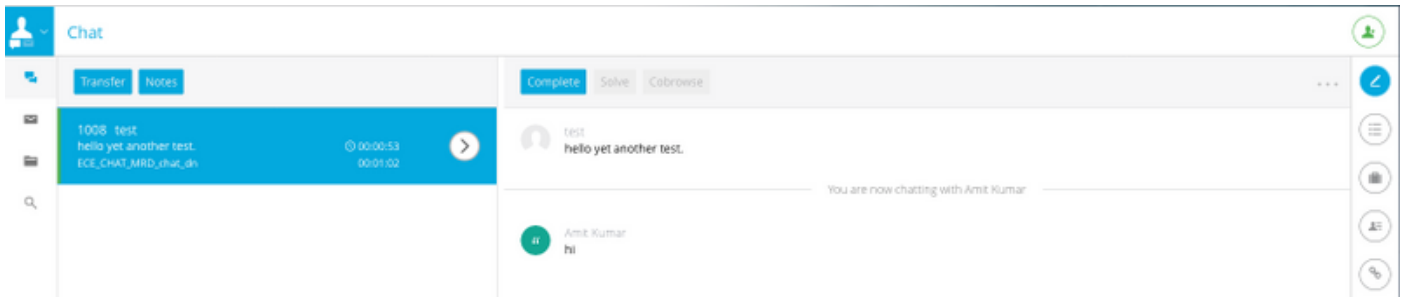
エージェントはNOT\_READYからNOT\_ACTIVEとマークされました。

```
10:06:31:774 cgl-a-ctisvr Session 8: SkillGroupNumber:117497 SkillGroupID:5006
SkillGroupPriority:0 AgentState:NOT_ACTIVE
10:06:31:774 cgl-a-ctisvr Session 8: EventReasonCode:0 MRDID:5001 NumTasks:0 AgentMode:1
MaxTaskLimit:1 ICMAgentID:5001
```

```
10:06:31:774 cgl-a-ctisvr Session 5: SkillGroupNumber:2 SkillGroupID:5009
SkillGroupPriority:0 AgentState:NOT_ACTIVE
10:06:31:774 cgl-a-ctisvr Session 5: EventReasonCode:0 MRDID:5001 NumTasks:0 AgentMode:1
MaxTaskLimit:1 ICMAgentID:5001
```

NOT\_ACTIVEは、エージェントがチャットを受け入れる準備ができていることを意味します。以前のチャットアクティビティの前に「アクティブ」に動作していない

ケース2. ECEが新しいアクティビティを送信して、利用可能なエージェントにルーティングする場合。



## PIM logs :

### 1. NEW\_TASK is received from ECE EASS

```

Events from June 13, 2019:
13:52:51:838 pg3a-pim2 Trace: Application->PG:
Message = NEW_TASK; Length = 78 bytes
  DialogueID = (11) Hex 0000000b
  SendSeqNo = (1) Hex 00000001
  MRDomainID = (5001) Hex 00001389
  PreviousTask = -1:-1:-1
  PreferredAgent = Undefined
  Service = (0) Hex 00000000
  CiscoReserved = (0) Hex 00000000
  ScriptSelector: chat_dn
  ServiceRequested = (0) Hex 00000000
ECC Variable Name: user.ece.activity.id
Value: 1012

```

(Notice the values of ECC variable Name and ScriptSelector)

### 2. INRCMSGNewCall/ RUN\_APPLICATION\_SCRIPT\_REQ sent to Router :

```

13:52:51:838 pg3a-pim2 Trace: Send INRCMSGNewCall to Router : :
NEW_CALL RCID=5005 PID=5001 DID=11 DIDRelSeq#=1 GrpDelKey=5004 CRS(RtrDate=-1,RtrCID=-1)
RCKSeq#=-1 NICCallID={N/A} PGCallID={N/A} OperationCode=CLASSIC OperationFlags=COOP_NONE
CalledParty#=chat_dn CallingParty#= CED= MsgOrigin=1 RouteDevType=6 Originator=ece
NICCalledParty#= NetDelay=0 Priority=0 OrigType=0 atVRU=T CLIDRestrict=F PrefAGSTID=-1
MRDomainID=5001 LegacyPreCallMsgEnabled=F CID=0, ServiceReq=0 PV1= PV2= PV3= PV4= PV5= PV6= PV7=
PV8= PV9= PV10=
Name Type Index Value
user.ece.activity.id Scalar 1012
13:52:51:838 pg3a-pim2 Trace: MR_Peripheral::On_Router_RunScript
RUN_SCRIPT RCID=5005 PID=5001 DID=11 DIDRelSeq#=0 InvokeID=14 CRS(RtrDate=152834,RtrCID=406)
RCKSeq#=0 CallTypeID=5003 NICCalledParty#=chat_dn ScriptID=NVRUM_Script ScriptConfig=
CallingParty#= CED= PV1= PV2= PV3= PV4= PV5= PV6= PV7= PV8= PV9= PV10= EstimatedWaitTime=0
Name Type Index Value
user.ece.activity.id Scalar 1012
13:52:51:838 pg3a-pim2 Trace: PG->Application:
Message = RUN_APPLICATION_SCRIPT_REQ; Length = 80 bytes
  DialogueID = (11) Hex 0000000b
  SendSeqNo = (1) Hex 00000001
  InvokeID = (14) Hex 0000000e
  ScriptID: NVRUM_Script
  ScriptConfiguration:
  EstimatedWaitTime = (0) Hex 00000000
  Call Variable 1:
  Call Variable 2:
  Call Variable 3:
  Call Variable 4:

```

Call Variable 5:  
Call Variable 6:  
Call Variable 7:  
Call Variable 8:  
Call Variable 9:  
Call Variable 10:  
ECC Variable Name: user.ece.activity.id  
Value: 1012

**3. RUN\_APPLICATION\_SCRIPT\_RESULT is received:**

13:52:51:838 pg3a-pim2 Trace: Application->PG:  
Message = RUN\_APPLICATION\_SCRIPT\_RESULT; Length = 16 bytes

**4. DO\_THIS\_WITH\_TASK received:**

13:52:51:838 pg3a-pim2 Trace: PG->Application:  
**Message = DO\_THIS\_WITH\_TASK;** Length = 90 bytes  
DialogueID = (11) Hex 0000000b  
SendSeqNo = (2) Hex 00000002  
IcmTaskID = 152834:406: 1  
**SkillGroup = (5009)** Hex 00001391  
Service = Undefined  
**Agent = (5001)** Hex 00001389  
**AgentInfo: 1004**  
Label:  
ApplicationString2:  
Call Variable 1:  
Call Variable 2:  
Call Variable 3:  
Call Variable 4:  
Call Variable 5:  
Call Variable 6:  
Call Variable 7:  
Call Variable 8:  
Call Variable 9:  
Call Variable 10:  
ECC Variable Name: user.ece.activity.id  
Value: 1012

**RTR logs :**

**NewCall is received:**

13:52:51:838 ra-rtr Trace: (11 x 0 : 0 0) NewCall: CID=(152834,406), DN=chat\_dn, ANI=, CED=,  
RCID=5005, MRDID=5001, CallAtVRU=1, OpCode=0  
13:52:51:838 ra-rtr Trace: RCKSeqNum=-1, NIC\_DN=

**Route Complete is received:**

13:52:51:838 ra-rtr Trace: (11 x 0 : 0 0) RouteComplete:  
13:52:51:838 ra-rtr Trace: Route: DN=chat\_dn, ANI=, CED=, Label=  
13:52:51:838 ra-rtr Trace: Route: CID=(152834,406), Labels=1

**DeviceTargetPreCall is generated:**

13:52:51:838 ra-rtr Trace: (11 x 0 : 0 0) DeviceTargetPreCall\_V12: CID=(**152834,406**), PerID=5000,

SGSTID=5009, AGSTID=5001 NetworkCallFlags=0, InvokeID=343, GREET=  
 13:52:51:838 ra-rtr Trace: DN=chat\_dn, ANI=, CED=, CustDBProvidedDigits=, RouteID=5002,  
 NetworkTargetID=0  
 13:52:51:838 ra-rtr Trace: RCKSeqNum=0, DelayQTime=0, DelayRouterTime=0, SGDelayQTime=0  
 13:52:51:838 ra-rtr Trace: CallGUID=, CustomerID=1  
 13:52:51:838 ra-rtr Trace: LocationParamPKID=, LocationParamName=, SIPHeader=  
 13:52:51:838 ra-rtr Trace: NIC\_CalledPartyNumber=chat\_dn  
 13:52:51:838 ra-rtr Trace: PV1= PV2= PV3= PV4= PV5=  
 13:52:51:838 ra-rtr Trace: PV6= PV7= PV8= PV9= PV10=  
 13:52:51:838 ra-rtr Trace: (11 x 0 : 0 0) Connect: CID=(152834,406), EventSelect=0,  
 ServiceType=0, RCID=5005, Label(s)=

**From OPC logs:**

**NEW\_CALL request**

13:52:51:838 pg3a-opc Trace: SendINRCMessage: NEW\_CALL RCID=5005 PID=5001 DID=11 DIDRelSeq#=1  
 GrpDelKey=5004 CRS(RtrDate=-1,RtrCID=-1) RCKSeq#=-1 NICCallID={N/A} PGCallID={N/A}  
 OperationCode=CLASSIC OperationFlags=COOP\_NONE CalledParty#=chat\_dn CallingParty#= CED=  
 MsgOrigin=1 RouteDevType=6 Originator=ece NICCalledParty#= NetDelay=0 Priority=0 OrigType=0  
 atVRU=T CLIDRestrict=F PrefAGSTID=-1 MRDomainID=5001 LegacyPreCallMsgEnabled=F CID=0,  
 ServiceReq=0 PV1= PV2= PV3= PV4= PV5= PV6= PV7= PV8= PV9= PV10=

Name	Type	Index	Value
user.ece.activity.id	Scalar		1012

**RUN\_SCRIPT**

13:52:51:838 pg3a-opc Trace: SendPIMINRCMessage: RUN\_SCRIPT RCID=5005 PID=5001 DID=11  
 DIDRelSeq#=0 InvokeID=14 CRS(RtrDate=152834,RtrCID=406) RCKSeq#=0 CallTypeID=5003  
 NICCalledParty#=chat\_dn ScriptID=NVRUM\_Script ScriptConfig= CallingParty#= CED= PV1= PV2= PV3=  
 PV4= PV5= PV6= PV7= PV8= PV9= PV10= EstimatedWaitTime=0

Name	Type	Index	Value
user.ece.activity.id	Scalar		1012

**SCRIPT\_RESP**

13:52:51:838 pg3a-opc Trace: SendINRCMessage: SCRIPT\_RESP RCID=5005 PID=5001 DID=11  
 DIDRelSeq#=2 InvokeID=14 ResultCode=0 CED= PV1= PV2= PV3= PV4= PV5= PV6= PV7= PV8= PV9= PV10=

Name	Type	Index	Value
user.ece.activity.id	Scalar		1012

**CONNECT is generated**

13:52:51:838 pg3a-opc Trace: SendPIMINRCMessage: CONNECT RCID=5005 PID=5001 DID=11 DIDRelSeq#=1  
 CRS(RtrDate=152834,RtrCID=406) RCKSeq#=0 ErrorCode=0 TRTargetID=-1 CorrID= EventSel=0 SvcType=0  
 NICCallID={N/A} PGCallID={N/A}  
 OperationCode=CLASSIC OperationFlags=COOP\_NONE NetworkTransferEnabled=F **NICCalledParty#=chat\_dn**  
**SGSTID=5009** SvcSTID=-1 AGSTID=5001 **AGInfo=1004, MRDID=5001** Interruptible=0 PV1= PV2= PV3= PV4=  
 PV5= PV6= PV7= PV8= PV9= PV10=

Name	Type	Index	Value
user.ece.activity.id	Scalar		1012

**ケース3.エージェントがチャット作業を受信し、応答を開始した場合。AgentStateがACTIVEに変わります。このシナリオでは、CTIServerはログに次のように報告します。**

**CTIServer logs :**

10:26:41:486 cgl-a-ctisvr Session 5: MsgType:AGENT\_STATE\_EVENT (MonitorID:0 PeripheralID:5000  
SessionID:0x0  
10:26:41:486 cgl-a-ctisvr Session 5: PeripheralType:EnterpriseAgent SkillGroupState:ACTIVE  
StateDuration:0 SkillGroupNumber:2  
10:26:41:486 cgl-a-ctisvr Session 5: SkillGroupID:5009 SkillGroupPriority:0 AgentState:ACTIVE  
EventReasonCode:0 MRDID:5001

**OPC logs:**

10:26:41:486 pgl-a-opc Trace: RemoveFromSkillGroupStats: AGSTID=5001 Periph#=1011 SGSTID=5009,  
SG#=2 State=AS\_RESERVED AgentObj=0x4640040  
10:26:41:486 pgl-a-opc Trace: AddToSkillGroupStats: AGSTID=5001 Periph#=1011 SGSTID=5009, SG#=2  
State=AS\_ACTIVE AgentObj=0x4640040  
10:26:41:486 pgl-a-opc Trace: SetAgentState: ASTID=5001 Periph#=1011 MRDomainID=5001 SGSTID=5009  
SG#=2(0x2) OldState=AS\_RESERVED NewState=AS\_ACTIVE Duration=0 CurLine=-1 ReasonCode=0  
AgentObj=0x4640040