

Настройте параметр Outbound PCCE - отключают обратный вызов, когда передано агенту для SIP

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Общие сведения](#)

[Настройка](#)

[CUCM](#)

[Голосовые шлюзы](#)

[Проверка и устранение неполадок](#)

Введение

Когда тот же шлюз используется для, документ описывает решение проблемы, найденной Открытая коммутируемая телефонная сеть (PSTN) и Исходящий Номерабираетель. Этот документ дополнителен к руководству функций Предприятия Contact Center пакета (PCCE), выпуск 11.0 (1) исходящий раздел опции.

Внесенный Рамиро Амая и Мейуром Вьясом, специалистами службы технической поддержки Cisco

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Унифицированное предприятие Contact Center (UCCE)
- PCCE
- Исходящий номеронабиратель
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- Cisco IOS® Voice Gateways (GW)

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Версия 11 CUCM
- Голосовой шлюз Cisco IOS: c2800nm-adventerprisek9_ivs-mz.151-2. T5

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

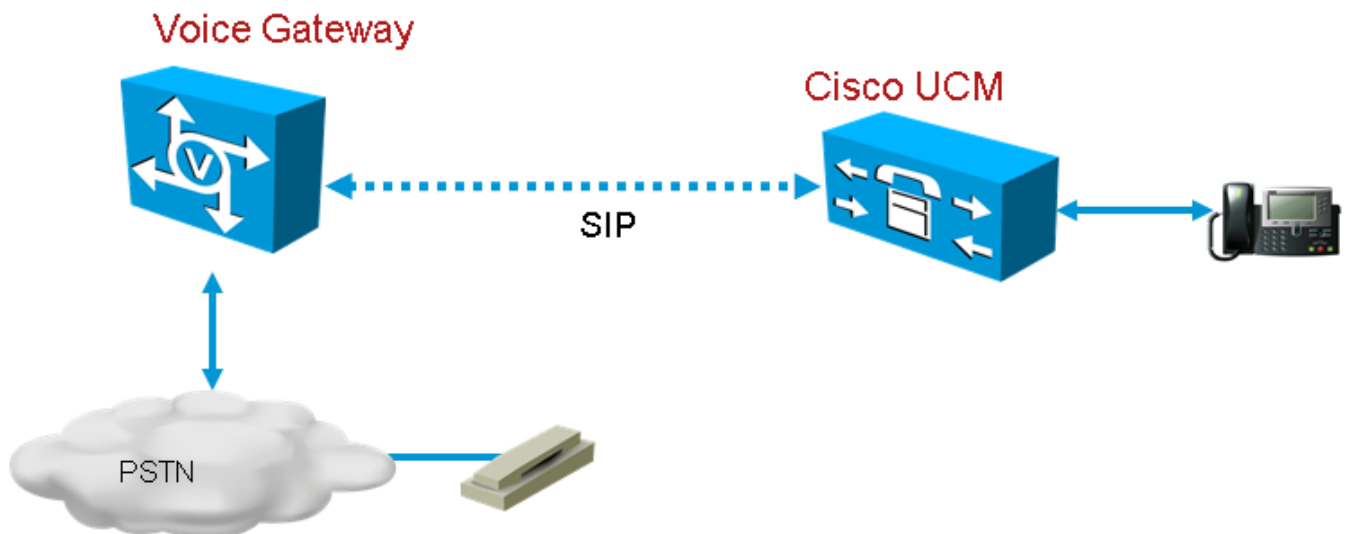
Общие сведения

Когда вызов передается агенту, голосовой шлюз генерирует тон фонового сигнала вызова клиенту в определенных диаграммах вызовов. В исходящем номеронабирателе это - что-то, что клиенты не хотят, чтобы конечный пользователь знал, что это - исходящий вызов, и они передаются

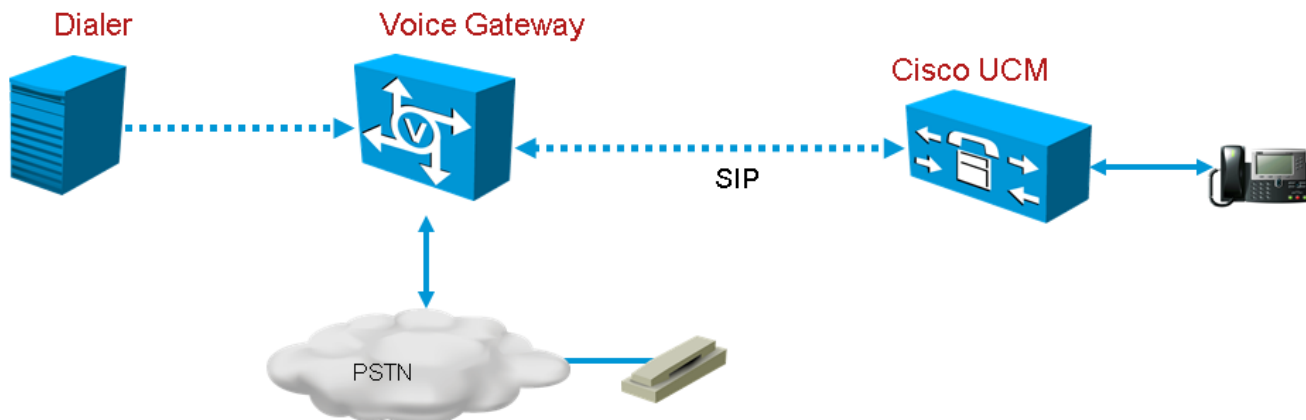
Для диаграмм вызовов номеронабирателя, для предотвращения генерации обратного вызова от шлюза, сценария нормализации Протокола SIP Менеджеру Унифицированной связи магистраль SIP.

В сценарии, где тот же шлюз используется для исходящего номеронабирателя и вызовов PSTN, транку для вызовов PSTN все еще нужны 180 ЗВОНЯЩИХ сообщений SIP для входящих вызовов, чтобы инициировать шлюз для игры обратного вызова к PSTN, но должен быть отключен для исходящих вызовов номеронабирателя.

Вот пример этих двух сценариев, описал:



Образ 1. Вызовы PSTN



Образ 2. Вызовы номеронабирателя

Настройка

Так как сценарий нормализации SIP будет применен только к Соединительной линии шлюза, используемой для вызовов номеронабирателя, и тот же шлюз используется для Номеронабирателя и вызовов PSTN, дополнительные Соединительные линии шлюза должны быть созданы в CUCM. Однако в CUCM вы не можете добавить тот же транк дважды, пока транк не использует другой входящий порт. Таким образом в этом сценарии, соединительная линия шлюза, используемая для Номеронабирателя, будет иметь другой входящий порт от Соединительной линии шлюза используемым для вызовов PSTN. Это будет тот же шлюз, но с другими входящими портами.

CUCM

Шаг 1. Перейдите к https://<IP_address>:8443, где <IP_address> определяет CUCM.

Шаг 2. Регистрируйтесь к CUCM.

Шаг 3. Для создания Профиля безопасности магистрального SIP-канала в CUCM выберите **Communications Manager GUI>> Security System> Профиль безопасности магистрального SIP-канала> [Add New]**. Порт по умолчанию 5060. Измените порт по умолчанию на 5065 или любой порт SIP, доступный для шлюза и CUCM.

SIP Trunk Security Profile Information

Name*

Description

Device Security Mode

Incoming Transport Type*

Outgoing Transport Type

Enable Digest Authentication

Nonce Validity Time (mins)*

X.509 Subject Name

Incoming Port*

Enable Application level authorization

Accept presence subscription

Accept out-of-dialog refer**

Accept unsolicited notification

Accept replaces header

Transmit security status

Allow charging header

SIP V.150 Outbound SDP Offer Filtering*

Образ 3. Профиль безопасности SIP

Шаг 4. . Нажмите Save.

Шаг 5. . Создайте новую магистраль SIP и добавьте новый Профиль безопасности магистрального SIP-канала.

SIP Information

Destination Address is an SRV

	Destination Address	Destination Address IPv6	Destination Port	Status	Status Reason	Duration
1*	<input type="text" value="10.201.198.21"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="5060"/>	N/A	N/A	N/A

MTP Preferred Originating Codec*

BLF Presence Group*

SIP Trunk Security Profile*

Rerouting Calling Search Space

Out-Of-Dialog Refer Calling Search Space

SUBSCRIBE Calling Search Space

SIP Profile* [View Details](#)

DTMF Signaling Method*

Образ 4. Создайте новую магистраль SIP

Шаг 6 Нажмите кнопку Save (Сохранить).

Шаг 7. Нажмите Reset.

Шаг 8. В GUI Диспетчера связи > Устройства > Настройки устройства > Сценарии Нормализации SIP > [Создают Новый], вводят этот сценарий нормализации SIP в поле содержания. Все другие значения остаются собранными принять значение по умолчанию.

```
M = {}
```

функция M.outbound_180_INVITE (сообщение)

```
message:setResponseCode (183, "Открывают сеанс происходящий"),
```

конец

возвратите M

SIP Normalization Script Info

Name*

Description

Content*

```
M = {}
function M.outbound_180_INVITE(msg)
msg:setResponseCode(183, "Session in Progress")
end
return M
```

Script Execution Error Recovery Action*

System Resource Error Recovery Action*

Memory Threshold* kilobytes

Lua Instruction Threshold* instructions

Образ 5. Добавьте сценарий нормализации

Шаг 9. Нажмите Save.

Шаг 10. Привяжите новый сценарий нормализации к магистрали SIP.

Normalization Script

Normalization Script

Enable Trace

	Parameter Name	Parameter Value	
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="+"/> <input type="button" value="-"/>

Образ 6. Объединенный сценарий с транком

Голосовые шлюзы

В дополнение к конфигурации шлюза, описанной на [Cisco, Упакованное Руководство Корпоративных характеристик Contact Center, Выпуск 11.0](#), настраивает адресуемый одноранговый узел для перевода вызова агенту с набором входящего порта на Профиле безопасности магистрального SIP-канала CUCM (порт 5065 использовался в предыдущем примере).

Настройте адресуемый одноранговый узел, чтобы передать вызов агенту

Данный пример показывает эту конфигурацию в th шлюзе:

```
dial-peer voice 11000 voip
 destination-pattern 11T
 session protocol sipv2
 session target ipv4:10.10.10.31:5065(this is Call Manager's IP address and Security profile
 incoming port) voice-class codec 1 voice-class sip rel1xx supported "100rel" dtmf-relay rtp-nte
 h245-signal h245-alphanumeric no vad
```

Проверка и устранение неполадок

Когда подключения участка номеронабирателя на стороне Цифровой сети с интеграцией услуг (ISDN) PSTN, UCCE инициирует ОБРАТИТЬСЯ передачу в агента. В этом случае GW передает INVITE к Клиенту User Agent (UA), где находится агент. В случае CUCM шлюз получает назад 180 вызовов на участке передачи. Когда шлюз получает это, он инициирует GW для заканчивания обратного вызова к Интерфейсу первичного уровня ISDN (PRI), где абонент просто ответил на звонок. Конечный результат является абонентом ответы и слышит обратный вызов.

!--- Вызов соединен

```
Dec 1 07:44:25.204 CST: ISDN Se0/0/1:23 Q931: RX <- CONNECT pd = 8 callref = 0xDCEF
```

```
Dec 1 07:44:25.206 CST: %ISDN-6-CONNECT: Interface Serial0/0/1:0 is now connected to
13098313400 N/A
```

```
Dec 1 07:44:25.206 CST: ISDN Se0/0/1:23 Q931: TX -> CONNECT_ACK pd = 8 callref = 0x5CEF
```

```
Dec 1 07:44:25.206 CST: //4767881/685BD1A2987C/CCAPI/cc_api_call_connected:
Interface=0x23E58B38, Data Bitmask=0x1, Progress Indication=NULL(0), Connection Handle=0
```

Полученный ОТНОСЯТСЯ от номеронабирателя

```
Dec 1 07:44:26.736 CST: //-1/xxxxxxxxxxxx/SIP/Msg/ccsipDisplayMsg:
```

Received:

```
REFER sip:001913098313400@10.185.3.134:5060 SIP/2.0
```

```
Via: SIP/2.0/UDP
```

```
192.168.237.130:58810;branch=z9hG4bK-d8754z-890f5b5e0352e84d-1---d8754z-;rport
```

```
Max-Forwards: 70
```

```
Contact: <sip:8805550@192.168.237.130:58810>
```

```
To: <sip:001913098313400@10.185.3.133>;tag=65A63E8C-1E9F
```

```
From: <sip:8805550@192.168.237.130>;tag=be521e41
```

Call-ID: b9312276-8412f240-434b1f08-a869d275

CSeq: 4 REFER

User-Agent: Cisco-SIPDialer/UCCE8.0

Refer-To: <sip:8814997@10.185.3.133>

Referred-By: <sip:8805550@192.168.237.130>

Content-Length: 0

После того, как Приглашение передается CUCM, CUCM передает 100 попыток, 180 вызовов к шлюзу.

Dec 1 07:44:26.926 CST: //4767885/685BD1A2987C/SIP/Msg/ccsipDisplayMsg:

Received:

SIP/2.0 180 Ringing

Via: SIP/2.0/UDP 10.185.3.134:5060;branch=z9hG4bK96E46B38

To: <sip:8814997@10.185.3.133>;tag=d2999f32-ed69-4535-a8bf-99298e16c176-97460839

From: <sip:13098313400@10.185.3.134>;tag=65A65296-507

Contact: <sip:8814997@10.184.60.3:5060>

Remote-Party-ID: "Wylie Test Agent"

<sip:8814997@10.184.60.3>;party=called;screen=yes;privacy=off

Call-ID: 6B7F9249-1B5911E1-9884C122-F70CF5@10.185.3.134

CSeq: 101 INVITE

Content-Length: 0

Date: Thu, 01 Dec 2011 13:44:26 GMT

Allow: INVITE, OPTIONS, INFO, BYE, CANCEL, ACK, PRACK, UPDATE, REFER,

SUBSCRIBE, NOTIFY

Allow-Events: presence

P-Asserted-Identity: "Wylie Test Agent" <sip:8814997@10.184.60.3>

Supported: X-cisco-srtp-fallback

Supported: Geolocation

Шлюз играет обратный вызов к участку PRI от DSP.

Dec 1 07:44:26.926 CST: //4767885/685BD1A2987C/CCAPI/cc_api_call_alert:

Interface=0x22667AD4, Progress Indication=NULL(0), Signal Indication=SIGNAL

RINGBACK(1)

Dec 1 07:44:26.926 CST: //4767885/685BD1A2987C/CCAPI/cc_api_call_alert:

Call Entry(Retry Count=0, Responded=TRUE)

Dec 1 07:44:26.926 CST: //4767881/685BD1A2987C/CCAPI/ccGenerateToneInfo:

Stop Tone On Digit=FALSE, Tone=Ring Back,

Tone Direction=Network, Params=0x0, Call Id=4767881

После того, как магистраль SIP настроена, как описано в **Настраивать** разделе, CUCM передаст 183 выполнения сеанса вместо 180 вызовов для Исходящего вызова номеронабирателя, и это останавливает шлюз для генерации обратного вызова на участке PRI ISDN.