

Customer Voice Portal لـ AT&T صوت لـ قن (CVP) (ICM) ةي كذلا لاصتال ةرادا و

تا يوت حمل

[ةمدق مل](#)

[ةيساس الابلط مل](#)

[تابلط مل](#)

[ةمدختس مل تانوك مل](#)

[ضار ال](#)

[ةلكش مل / ببس ال ف ص و](#)

[ةحصل ال نم ق قحت ال](#)

[بارق](#)

ةمدق مل

ع م CVP ل ماشل تامل كمل ق فدت مادختس دن ع اهت فداصم تمت ةلكشم دنتس مل اذه فص ي
(8 *DTMF) AT&T ي ف ل قن ل ل صوت ةزيم

ةيساس الابلط مل

تابلط مل

ةيلاتل عيضاوم لابل ةفرعم كيدل نوك ت نأب Cisco ي صوت:

- CVP، رادصل ال 8.5
- Intelligent Contact Manager (ICM)
- AT&T ل قن لاصت ا تامدخ

ةمدختس مل تانوك مل

ةيلاتل ةي دام ل تانوك مل او جم اربل تارادصل ال دن تسم ل اذه ي ف ةدراول تامول عمل دن تست:

- ICM 8.5
- CVP 8.5
- CUBE رادصل ال 151-3.T4
- AT&T ل قن لاصت ا

ةصاخ ةي لمعم ةئي ب ي ف ةدووم ال ةزه ال نم دنتس مل اذه ي ف ةدراول تامول عمل عاشن ا مت
تنك اذ ا. (يضا رتفا) حوسم ن يوك ت ب دنتس مل اذه ي ف ةمدختس مل ةزه ال عي مج ت ا ب
رم ا ي ال لمتحمل ري ثاتل ل كم ه ف نم دكات ف ، ةرشابم كتك ب ش

ضار ال

Cisco Unified Contact Center Enterprise ال ةمل كمل هي جوت متي و ةمل كمل عارج ا ب موقت

6. Voice XML (VXML GW) ةرابع ىل SIP Proxy مداخل ربع SIP ةوعد ةلسر CVP لسري 6. ةوطخل

ب ل ط لسري و bootstrap لوكوت وربل ىصنل اجم انربل اذيفنتب VXML GW موقى 7. ةوطخل
CVP لى HTTP

8. ICM لى بل ط ل اداشرا CVP لسري 8. ةوطخل

9. CVP لى DTMF ةيمست لاسرا و VRU قاس اعلل ابل ICM موقى 9. ةوطخل
VXML GW مادختساب VRU ةدحو

10. IGW (CUBE) لى DTMF CVP لسري 10. ةوطخل

11. AT&T ةكبش لى DTMF ضربني IGW (CUBE) 11. ةوطخل

12. ال و ا بول ط م ل مقرر ل ةكبش ل ا ملتست م ل **7 DTMF لاسرا ب AT&T ةكبش موقت 12. ةوطخل
عامسو و **6 CVP لسري ، ةدجل ل ا ل ا تاهو و يران ىل ةبسن ل ا ب . ه ل ل فرعت ل ا ه ن ك م ي
راطن ل ا ل ا ا ج ر ل ا د ع ب راطن ل ا ل ا ا ج ر ل ا ل ا م ع ل ا

ةحص ل ا نم ق قحت ل ا

1. CVP نيوك ت 1. ةوطخل

SIP.ExternalTransferWait ةزيم ةفاضا مزل ي ، نيوك ت ل ا دلجم نمض sip.properties فلم ي ف
CVP اعدتسا مداخل لى غشت ةداع ا د ع ب . (ةدحاو ةيناث) 1000 لى ل ا ه ني عت و

2. CVP ل ل ل اصتال ا مداخل تال ج س 2. ةوطخل

اه ني عت مت ي ت ل a com.dynamicSoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.Connection ديحت مادختساب CVP راثا ا ع ي م ج ت ب م ق
ا ط ا ل ا ا ح ي ح ص ت ي و ت س م لى ل ع

ل كل (CUBE) لوخل ل ا ةبابو لى ل SIP تامول عم لئاسر لسري CVP ن ا دكؤت CVP تال ج س نم
DTMF:

CVP نم IGW (CUBE) لى ل ةلسر رمل "" ةينول ل ا ةجر دل ا ، ل ا ث م ل ا لى ل ع

```
264788: 10.1.1.1: Nov 25 2013 12:28:25.362 -0800: %CVP_8_5_SIP-7-CALL: {Thrd=pool-1-thread-197-
SIP-61173} 409D1D04-4D6B11E3-8E94E199-7280FCFD: Starting an external transfer with label:
DTMF*8,,,,,18YYNXXXXXX
2059160: 10.1.1.1: Nov 25 2013 12:28:25.362 -0800: %_Connection-7-
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.Connection: Sending Message (NB): INFO
sip:5123809981@10.1.2.2:5060 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/TCP 10.1.1.1:5060;branch=z9hG4bKa74MS0n9A4oRWinVIAjXSA~~47394
Max-Forwards: 70
To: <sip:5123809981@10.1.2.2>;tag=658DC428-11DA
From: <sip:5008007435000@10.1.1.11>;tag=dsefb53fdb
Call-ID: 409D1D04-4D6B11E3-8E94E199-7280FCFD@10.1.2.2
CSeq: 1 INFO
Content-Length: 26
Contact: <sip:10.1.1.1:5060;transport=udp>
Content-Type: application/dtmf-relay
Signal=*
Duration=100
```

(CUBE) لوخذلا ةرابع تالجس عي مجت 3. ةوطخل

debug ccsip ةلاسر

debug voip rtp session name ثدح

عون مادختساب RTP-NTE يه PSTN (AT&T) ةطقن ىلع DTMF ليحرت ىلع ضوافتلا مت
100 ةلومحل

عون مادختساب rtp-nte و sip-info وه CVP ةطقن ىلع هي لىع ضوافتلا مت يذلا DTMF ليحرت
101 ةلومحل

مادختساب CVP ل ن م اقرال ل ك ملتسي (CUBE) ةرابع لخدم نأ ةظحال م نكمي ،تالجس ل ن م
PSTN (AT&T) ىل اهل سرى و SIP تامولعم ةلاسر

PSTN / AT&T ةكبش ىل 7 مقرلا لاسر ببع كم الم موقى ،لاثم ل لىبس ىلع

```
289591: Nov 15 22:20:52.244: s=DSP d=VoIP payload 0x64 ssrc 0x149A460E sequence 0xBD4
timestamp 0x2B700
289592: Nov 15 22:20:52.244: Pt:100 Evt:7 Pkt:0A 00 00 <Snd>>>
289593: Nov 15 22:20:52.244: s=DSP d=VoIP payload 0x64 ssrc 0x149A460E sequence 0xBD5
timestamp 0x2B700
289594: Nov 15 22:20:52.244: Pt:100 Evt:7 Pkt:0A 00 00 <Snd>>>
289595: Nov 15 22:20:52.244: s=DSP d=VoIP payload 0x64 ssrc 0x149A460E sequence 0xBD6
timestamp 0x2B700
```

AT&T تابلطتم ديكأتو ةبوابلا ىلع ةمزحلا طاقن ل عي مجت 4. ةوطخل

تابلطتم ل:

ناوٲ 3 = دادعألا نىب ةلصافلا ةينمزل ةرتفل

ي ف (CVP) VRU ةدحو ههيجوت داعم ل فرطلا لسرى نأ بجى ،ةكبش ل لىل DTMF تاراش ل لاسر ل
ي ل ل م 80 و مقرلا ةدم ن م ل قألا ىلع ةيناث ي ل ل م 80 عم DTMF تامغن (CUBE و ةلجال هذه
م اقرال تمص ن م ةيناث

وأ هيجوتلا ةداع ل مقرو *T نىب ل قألا ىلع ةيناث ي ل ل م 350 هتدم تقؤم فاقى ل قىب طت بجى
(.ةيناث 11 و ةيناث ي ل ل م 300 نىب اىن دلاو اىل ل دودحل حوارتت) SD. زمر

ةمزحلا طاقن ل لىل

"6" DTMF مقر AT&T لسرت ، AT&T لىل مقر رخآ ببع كم ل لسرى نأ دعب ،ةديجل تامل كم ل ي ف
ةيناث ي ل ل م 500 ل ل و

ةيناث ي ل ل م 200 = AT&T لىل ةلسر م ل م اقرال نىب تقولا

ةيناث ي ل ل م 400 = لوألا مقرلاو *8 DTMF ن م تقولا ل ل س ر م تى

ةيناث ي ل ل م 100 = مقرلا لوط - ثدحل ةدم

ةحىحص ريغ ةم ل كم

مقر رخآ همالتس ل ن م ناوٲ 6 رورم دعب ، *7 DTMF فل م AT&T لسرت

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد و تمة مء دقتل ةر شبل او
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب
Cisco ةللخت. فرتمة مچرت مء دقء ةللأل ةل فارتحال ةمچرتل عم لاعل او
ىل إأمءءاد ءوچرلاب ةصوء و تامةرتل هذه ةقء نء اهءل وئس م Cisco
Systems (رفوتم طبارل) ةل صأل ةل ءل ءن إل دن تسمل