أستكشاف مشكلة معرف المتصل الخاص بنقل قائمة الانتظار إلى قائمة الانتظار وإصلاحها ل Webex

المحتويات

مسألة

في الاتصال عبر Webex، عندما تدخل مكالمة PSTN خارجية من خلال الرد التلقائي، يتم الرد عليها من قبل وكيل في قائمة انتظار المكالمات، ثم يتم نقلها إلى قائمة انتظار مكالمات أخرى. لم يتم الاحتفاظ بمعرف المتصل PSTN الأصلي. يرى الوكلاء في قائمة انتظار المكالمات الواجهة اسم وموسع الوكلاء المحولين بدلا من معلومات المتصلين الخارجيين لكل من التحويلات العمياء والاستشارية.

وعلى وجه التحديد، تعرض نقطة نهاية الوكلاء المتلقين هوية الوكلاء المحولين مثل PSTN ل المتصلين الأصليين. بدلا من إستدعاء المتصلين الأصليين "6032" والامتداد "زنوج ويثام" سمعهم. هوية المتصلين الأصليين غير مرئية على عرض الوكلاء المتلقين. الاسم ورقم الاتصال في أي طريقة نقل تم إختبارها.

أكد الاختبار حدوث هذا السلوك مع:

- النقل الأعمى/غير المراقب (النقل الصحفي، تمديد الطلب، إيقاف المكالمة)
- نقل تشاوري/حضور (نقل صحفي، تمديد الطلب، انتظار الإجابة، كامل)

يجب أن رؤوس SIP التكميلية (التحويل، History-Info) تحمل معلومات جهة الاتصال الأصلية من خلال مرحلة النقل، ولكن نقاط النهاية الواجهة تعرض القراءة من حقل معرف سطر الاتصال/من، والذي يحتوي على هوية وكلاء النقل بدلا من مستدعي PSTN الأصلي.

البيئة

- Webex النظام الأساسي للاتصال عبر

- إستدعاء سيناريو نقل قائمة انتظار إلى قائمة انتظار اتصال
- مكالمات PSTN الموجهة من خلال الرد التلقائي
- أساليب النقل العمياء والاستشارية
- (Webex تطبيق و IP هواتف) دعم النهاية للوكيل المتعدد نقاط

رارق

كشف تحليل إرسال إشارات SIP وتدفق المكالمات عن أن هذا السلوك متوقع حاليا في إجراءات عمليات نقل قائمة انتظار الاتصال. وأظهر التحقيق:

نتائج التحليل التقني

تم عرض تحليل إرسال إشارات SIP لرسائل INVITE المرسلة إلى نقطة النهاية الوجهة:

```
From:"JONES MATTHEW"<sip:+15736298032@144.196.33.67;user=phone>;tag=1264046368-1777922774622-
Diversion:"Hannibal Board of Public Works"<sip:+15732218050@10.71.101.45;user=phone>;reason=deflection;
```

"Matthew Jones" والجهاز Webex تطبيق من كل إلى إرساله تم الذي المتصل معرف حفظ يتم PSTN لبروتوكول الأصلي المتصل معلومات حفظ يتم بينما ،"6032" داخلي بالامتداد. تعرض نقاط النهاية قراءات المنطقة من حقل الرؤوس التكميلية فقط في (+15736298032). يتطلب الأمر من مسؤول التحويل أو معلومات المحفوظات/من الاتصال معرف سطر.

سلوك أسلوب النقل

يتم بدء عمليات النقل التي تم الكشف عنها من خلال أحداث XSI من إرسال الإشارات من هاتف بروتوكول الإنترنت (IP). كلا طريقتي النقل:

- التحويلات الاستشارية: من المتوقع عرض معرف المتصل الخاص بوكلاء النقل حسب التصميم
- عمليات النقل العمياء: عرض هوية الوكلاء المحولين في سيناريوهات قائمة انتظار

خيارات التهيئة التي تم إختبارها

تم إختبار تغييرات التكوين هذه دون تأثير على السلوك:

- تم تغيير خصوصية هوية الخط المتصل إلعداد المكالمات المعاد توجيهها من "إعادة توجيه الهوية للمكالمات الخارجية" إلى "إعادة توجيه الهوية لكافة المكالمات"
- تم التحقق من عدم وجود إعدادات على مستوى المستخدم أو مستوى قائمة الانتظار لتغيير هذا السلوك في Webex Control Hub على مستوى الموقع

الحالة الحالية والحل البديل

لا يوجد تكوين موثق للحفاظ على معرف المتصل الخاص ب PSTN الأصلي لعمليات نقل المكالمات عبر Webex. يتم طلب قائمة انتظار الاتصال. يعتبر هذا السلوك حاليا متوقعا للاتصال تحسين ميزة لعرض معلومات المتصل بالكامل.

السبب

هذا هو سلوك النظام الأساسي المتوقع في إستدعاء Webex لعمليات نقل قائمة انتظار الاتصال الداخلية. تعرض نقاط النهاية للوجهة عمليات قراءة من حقل معرف سطر المتصل PSTN الأصلي. الذي يحتوي على هوية وكلاء النقل بدلا من معلومات المتصل "من"/"الاتصال"، بينما يتم الاحتفاظ بمعلومات جهة الاتصال الأصلية في رؤوس SIP التكميلية (التحويل، المحفوظات-المعلومات)، التي يستخدم منطق عرض نقطة النهاية هذه الرؤوس لتعريف المتصل في سيناريوهات نقل قائمة الانتظار إلى قائمة الانتظار.

المحتوى ذي الصلة

- [طلب تحسين الميزة - عرض معلومات المتصل بالكامل](#)
- [تكوين ميزات سلسلة هاتف Cisco IP 8800 - طرق النقل](#)

- الدعم الفني والتنزيلات من Cisco

حول هذه الترجمة
ترجمت Cisco هذا المستند باستخدام مجموعة من التقنيات الآلية والبشرية لتقديم محتوى دعم للمستخدمين في جميع أنحاء العالم بلغتهم الخاصة. يُرجى ملاحظة أن أفضل ترجمة آلية لن تكون دقيقة كما هو الحال مع الترجمة الاحترافية التي يقدمها مترجم محترف. تخلي Cisco Systems مسئوليتها عن دقة هذه الترجمات وتُوصي بالرجوع دائمًا إلى المستند الإنجليزي الأصلي (الرابط متوفر).