

Übergeben von Benutzer-zu-Benutzer-Informationen (UUI) im Customer Voice Portal (CVP)

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konfiguration](#)

Einführung

In diesem Dokument werden die Schritte zum Übergeben der UUI-Daten auf dem CVP beschrieben.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- CVP
- Skripterstellung für intelligentes Kontaktmanagement (ICM)
- Session Initiation Protocol (SIP)

Verwendete Komponenten

Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Software- und Hardwareversionen beschränkt.

Konfiguration

Sie können generische Daten mithilfe von User-to-UserInformation (UUI) an und von Unified ICM über Unified CVP übergeben.

Dies wird erreicht, indem der UUS-Parameter (häufig als UUI bezeichnet) in die InitialAddress Message (IAM) der GTD-Daten (Generic Transparency Descriptor) eingegeben wird, die in der Q.931-Setup-Nachricht vom Netzwerk an das Gateway gesendet werden.

Das Gateway sendet diese Daten über SIP-Nachrichten an Unified CVP. Unified CVP kann die Daten dann bei einem neuen Anruf an Unified ICM senden.

UUI-Verarbeitungsszenarien:

Wenn GTD-Daten im Eingangs-Anrufabschnitt der SIP INVITE-Nachricht vorhanden sind, speichert Unified CVP die GTD-Daten als eingehendes GTD und der UUI-Teil (falls vorhanden) wird an UnifiedICM übergeben. Wenn Unified ICM die Daten ändert, sendet es die geänderte UUI zurück an Unified CVP. Unified CVP konvertiert die UUI-Daten, die er von Unified ICM empfängt, in Hex und ändert die UU (falls vorhanden). Außerdem überschreibt er den eingehenden GTD-Wert. Nur der US-Teil wird in folgendem Format geändert: **UUS,3,<umgerechneter Hexadezimalwert der Daten von ICM>**

Wenn GTD nicht im eingehenden Anrufabschnitt vorhanden ist, druckt Unified CVP eine Informationsmeldung in der Ablaufverfolgung mit dem Hinweis "No GTD Body" (Kein GTD-Body im Anrufertext vorhanden), und der Anruf wird als regulärer Anruf fortgesetzt.

Hier ein Beispiel, wie diese Informationen empfangen werden müssen:

```
INVITE sip:7274884100@65.59.218.99:5060 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/UDP 10.200.2.20:5060;branch=z9hG4bK17DDEF
From:
```

CVP geht davon aus, dass es sich um GTD-Daten und nicht um den Header handelt. Aus diesem Grund werden die Benutzer-zu-Benutzer-Daten in Ihrem Headerfeld nicht als UUI vom CVP verarbeitet.

Nun zur Weitergabe von Informationen an SIP-Header. Nach der richtigen Konfiguration werden diese SIP-Header im Feld SIPHeaderInfo der Meldungen "New Call and Request Instruction"

(Neuer Anruf und Anweisungen für Anrufe) an Unified ICM übergeben. Um auf die SIP-Header-Variable im ICM-Skript zuzugreifen, lesen Sie die Call.SIPHeader-Aufrufvariable. Wenn diese Informationen mit UUI-Daten in den CVP-Protokollen enthalten sein sollen, müssen die GTD-Daten im Abschnitt für eingehende Anrufe der SIP-INVITE-Nachricht vorhanden sein.