Fehlerbehebung bei Problemen mit der Anrufer-ID von WebEx, die Warteschlange an Warteschlange weiterleiten

Inhalt

Problem

Wenn ein externer PSTN-Anruf bei WebEx Calling über eine automatische Anrufvermittlung eingeht, wird er von einem Mitarbeiter in einer Anrufwarteschlange beantwortet und dann an eine andere Anrufwarteschlange weitergeleitet. Die ursprüngliche PSTN-Anrufer-ID wird nicht beibehalten. Agenten in der Ziel-Anrufwarteschlange sehen den Namen und die Durchwahl des weiterleitenden Agenten anstelle der Informationen des externen Anrufers für Weiterleitungen ohne Rückfrage und ohne Rücksprache.

Der Endpunkt des empfangenden Agenten zeigt die Identität des übertragenden Agenten an, z. B. dessen Namen "Matthew Jones" und die Durchwahl "6032". Anstelle der ursprünglichen PSTN-Anrufernamen und -nummer. Die ursprüngliche Identität des Anrufers ist bei keiner der getesteten Übertragungsmethoden auf der Anzeige des empfangenden Agenten sichtbar.

Der Test bestätigte dieses Verhalten bei:

- Weiterleitung ohne Rückfrage/unbeaufsichtigt (durch Drücken der Weiterleitung, Wählen der Durchwahl, Auflegen)
- Weiterleitung mit Rücksprache/Ansage (mit Weiterleitung drücken, Durchwahl wählen, auf Antwort warten, fertig)

Die zusätzlichen SIP-Header (Diversion, History-Info) scheinen die ursprünglichen Anruferinformationen über den Übertragungszweig zu übertragen, aber die Zielendpunkte zeigen Lesevorgänge aus dem Feld "From/Calling Line ID" (Von/Anruferleitungs-ID) an, das die Identität des übertragenden Agenten und nicht den ursprünglichen PSTN-Anrufer enthält.

Umwelt

- WebEx Anrufplattform
- Übertragungsszenario von Anrufwarteschlange zu Anrufwarteschlange
- PSTN-Anrufe, die über die automatische Anrufvermittlung weitergeleitet werden
- Blinde und konsultative Überweisungsmethoden
- Mehrere Agenten-Endpunkte (IP-Telefone und WebEx App)

Auflösung

Eine Analyse der SIP-Signalisierung und des Anrufflusses hat ergeben, dass dieses Verhalten derzeit bei WebEx-Anrufen für Anrufwarteschlangen-zu-Anrufwarteschlangen-Übertragungen erwartet wird. Die Untersuchung ergab Folgendes:

Ergebnisse der technischen Analyse

Die SIP-Signalisierungsanalyse der an den Zielendpunkt gesendeten INVITE-Nachrichten ergab Folgendes:

```
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;
```

Die Anrufer-ID, die sowohl an die WebEx App als auch an das Gerät gesendet wurde, zeigt "Matthew Jones" mit der Durchwahl "6032" an, während die ursprünglichen PSTN-Anruferinformationen (+15736298032) nur in zusätzlichen Headern beibehalten werden. Die Endpunkte zeigen Logikwerte aus dem Feld "Von/Anruferzeilen-ID" an und nicht aus den Headern "Diversion" oder "History-Info".

Verhalten der Übertragungsmethode

Die Backend-Protokollanalyse hat ergeben, dass Übertragungen über XSI-Ereignisse statt über REFER-Signalisierung von einem IP-Telefon initiiert werden. Für beide Übertragungsmethoden:

- Beratungsorientierte Weiterleitungen: Erwartete prinzipielle Anzeige der Anrufer-ID der weiterleitenden Agenten
- Ohne Rücksprache: Anzeige der Identität der weiterleitenden Agenten in Anrufwarteschlangen-Szenarien

Getestete Konfigurationsoptionen

Diese Konfigurationsänderungen wurden ohne Auswirkungen auf das Verhalten getestet:

- Änderung der Einstellung für "Connected Line Identity Privacy for Redirected Calls" von "Redirecting identity for external calls" in "Redirecting identity for all calls"
- Es wurde überprüft, ob Einstellungen auf Benutzer-, Warteschlangen- oder Standortebene in WebEx Control Hub dieses Verhalten ändern.

Aktueller Status und Workaround

Es ist keine dokumentierte Konfiguration vorhanden, um die ursprüngliche PSTN-Anrufer-ID für den Anrufwarteschlangen-Transfer beizubehalten. Dieses Verhalten wird derzeit für WebEx-Anrufe erwartet. Eine Anforderung zur Funktionsverbesserung ist vorhanden, um vollständige Anruferinformationen anzuzeigen.

Ursache

Dies ist das erwartete Plattformverhalten in WebEx Calling für interne Weiterleitungen von Anrufwarteschlange zu Anrufwarteschlange. Die Zielendpunkte zeigen Lesevorgänge aus dem Feld "Von/Anruferzeilen-ID" an, das die Identität des weiterleitenden Mitarbeiters und nicht die ursprünglichen PSTN-Anruferinformationen enthält. Während die ursprünglichen Anruferinformationen in zusätzlichen SIP-Headern (Diversion, History-Info) beibehalten werden, verwendet die Endpunkt-Anzeigelogik diese Header nicht zur Anrufererkennung in Warteschlangen-zu-Warteschlangen-Übertragungsszenarien.

Verwandte Inhalte

- Anfrage für Funktionsverbesserungen - Anzeige aller Anruferinformationen
- Funktionen für Cisco IP-Telefone der Serie 8800 konfigurieren - Übertragungsmethoden
- Technischer Support und Downloads von Cisco

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.