

Opción de Salida de la configuración PCCE - Señal de llamada de la neutralización cuando está transferido al agente para el SORBO

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Configurar](#)

[CUCM](#)

[Gateways de voz](#)

[Verificación y resolución de problemas](#)

Introducción

El documento describe una solución a un problema encontrado cuando el mismo gateway se utiliza para el Public Switched Telephone Network (PSTN) y el marcador saliente. Este documento es complementario a la guía de las características de la empresa del Centro de contacto del paquete (PCCE), libera 11.0(1) la sección saliente de la opción.

Contribuido por Ramiro Amaya y Mayur Vyas, ingenieros de Cisco TAC

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Empresa unificada del Centro de contacto (UCCE)
- PCCE
- Marcador saliente
- Administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco (CUCM)
- Gateways de voz del ® del Cisco IOS (GW)

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión 11 CUCM

- Gateway de la voz del Cisco IOS: c2800nm-adventerprisek9_ivs-mz.151-2.T5

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

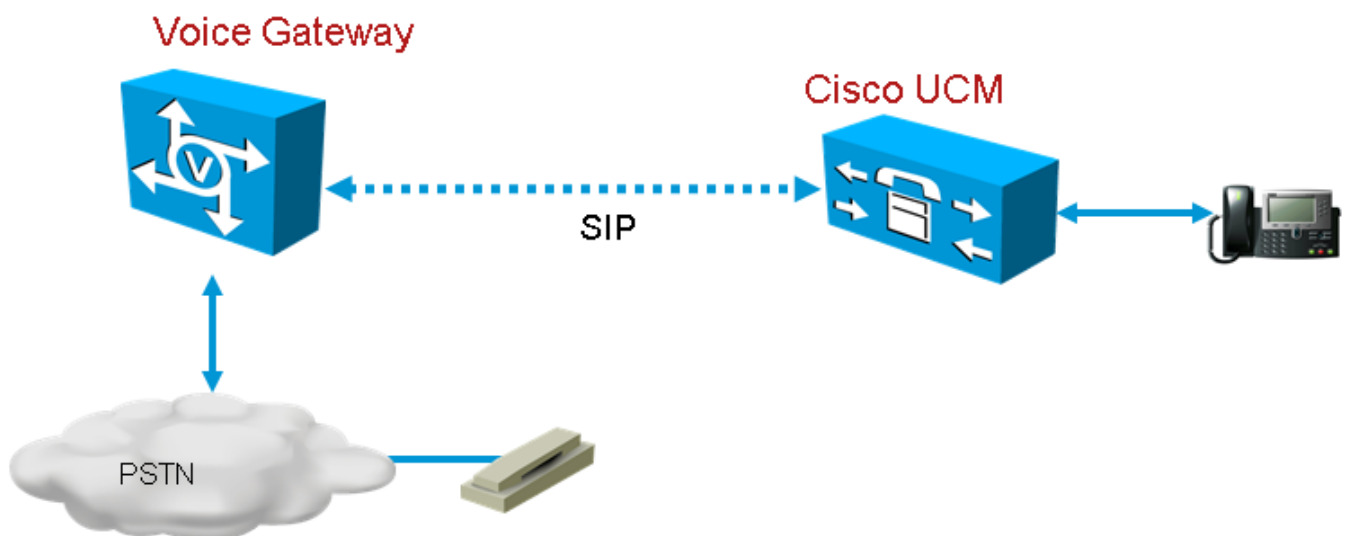
Antecedentes

El gateway de voz genera un tono de recepción de llamada al cliente en los flujos de llamada específicos cuando la llamada se envía al agente. En el marcador saliente, éste es que algo los clientes no quisieran que el usuario final supiera que ésta sea llamada de salida y los están transfiriendo

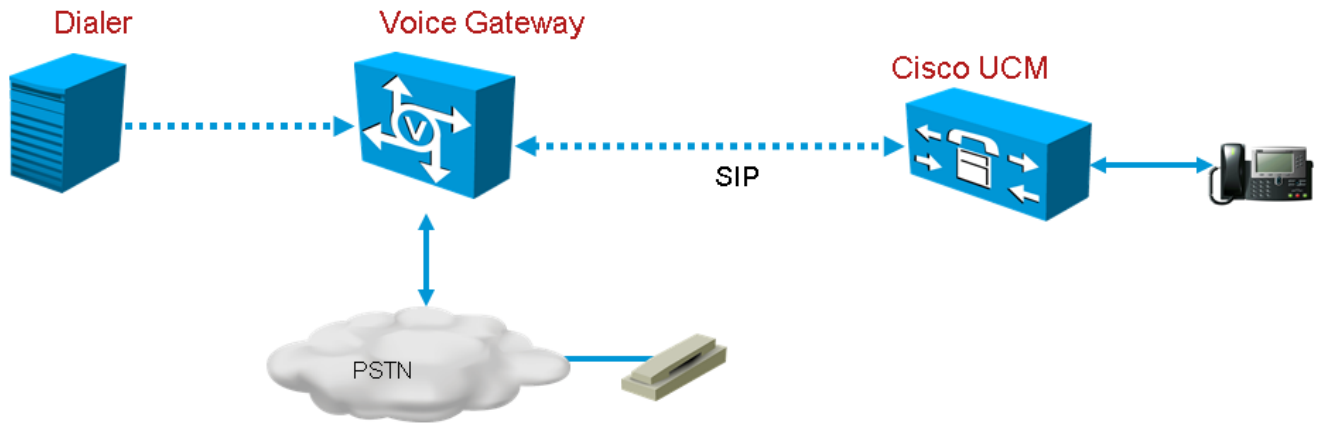
Para los flujos de llamada del marcador, para prevenir la generación de una señal de llamada del gateway, script de la normalización del Session Initiation Protocol (SIP) al trunk del SORBO del administrador de las Comunicaciones unificadas.

En el escenario donde el mismo gateway se utiliza para el marcador saliente y las llamadas PSTN, el trunk para el PSTN llama todavía necesita un mensaje de SONIDO del SORBO 180 para las llamadas entrantes para accionar el gateway para jugar la señal de llamada al PSTN, pero necesita ser inhabilitado para las llamadas salientes del marcador.

Aquí está un ejemplo de los dos escenarios descritos:



Llamadas de la imagen 1. PSTN



Llamadas del marcador de la imagen 2.

Configurar

Puesto que el script de la normalización del SORBO será aplicado solamente al trunk del gateway usado para las llamadas del marcador, y el mismo gateway se utiliza para el marcador y el PSTN llama, los trunks adicionales de un gateway necesitan ser creados en CUCM. Sin embargo, en CUCM usted no puede agregar el mismo trunk dos veces a menos que el trunk utilice un diverso puerto entrante. Tan en este escenario, el trunk del gateway usado para el marcador tendrá un diverso puerto entrante del trunk del gateway usado para las llamadas PSTN. Será el mismo gateway, pero con diversos puertos entrantes.

CUCM

Paso 1. Navegue a [https:// <IP_address>:8443](https://<IP_address>:8443) donde <ip_address> identifica el CUCM.

Paso 2. Ingrese a CUCM.

Paso 3. Para crear un perfil de seguridad del trunk del SORBO en CUCM, elija al **administrador de comunicaciones > Security (Seguridad) GUI > del sistema > perfil de seguridad > [Add New] del trunk del SORBO**. El puerto predeterminado es 5060. Cambie el puerto predeterminado a 5065 o cualesquiera puertos del SORBO disponibles para el gateway y el 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*

Imagen perfil de seguridad de 3. SORBOS

Paso 4. Salvaguardia del tecleo.

Paso 5. Cree un nuevo trunk del SORBO y agregue el nuevo perfil de seguridad del trunk del SORBO.

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*

La imagen 4. crea un nuevo trunk del SORBO

Paso 6. Salvaguardia del tecleo.

Paso 7. Restauración del teclado.

Paso 8. En el administrador de comunicaciones el GUI > los dispositivos > las configuraciones del dispositivo > los scripts > [Create New] de la normalización SIP, ingresan este script de la normalización SIP en el campo contenido. El resto de los valores siguen siendo conjunto a omitir.

```
M = {}
```

```
función M.outbound_180_INVITE(msg)
```

```
msg:setResponseCode(183, "sesión en curso")
```

```
Finalizar
```

```
vuelva 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

La imagen 5. agrega el script de la normalización

Paso 9. Salvaguardia del teclado.

Paso 10. Asocie el nuevo script de la normalización al trunk del SORBO.

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="-"/>

Script del socio de la imagen 6. con el trunk

Gateways de voz

Además de la configuración de gateway descrita en [Cisco empaquetó las características para empresas guía del Centro de contacto, la versión 11.0](#), configuran a una dial peer saliente para la transferencia de llamada al agente con el conjunto del puerto entrante en el perfil de seguridad del trunk del SORBO CUCM (el puerto 5065 fue utilizado en el ejemplo anterior).

Configure a una dial peer saliente para transferir una llamada a un agente

Este ejemplo muestra esta configuración en el gateway del th:

```
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
```

Verificación y resolución de problemas

Cuando la pierna del dailer conecta en el lado del Integrated Services Digital Network PSTN (ISDN), UCCE inicia una transferencia del REFERIR al agente. En este caso, el GW envía una INVITACIÓN al agente de usuario (UA) donde reside el agente. En el caso de CUCM, el gateway recibe detrás 180 que suenan en la pierna de la transferencia. Cuando el gateway recibe esto, acciona el GW para realizar la señal de llamada a la Interfaz de velocidad primaria ISDN (PRI) donde el llamador acaba de contestar a la llamada. El resultado final es respuestas de un llamador y oye la señal de llamada.

Llamada conectada

```
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
```

Recibido REFIÉRASE del marcador

```
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

Después de que la invitación se envíe a CUCM, CUCM envía 100 que intentan, 180 que suenan al gateway.

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

El gateway juega la señal de llamada a la pierna PRI del 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

Después de que el trunk del SORBO se configure según lo descrito en la sección de la **configuración**, CUCM enviará el progreso de 183 sesiones en vez de 180 que suenan para la llamada saliente del marcador y éste para el gateway para generar la señal de llamada en la pierna ISDN PRI.