

Registre el análisis del progreso de la llamada (CPA) con el marcador del SORBO

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe el procedimiento para registrar el CPA con el marcador unificado del SORBO de la empresa del centro de Contact (UCCE).

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- UCCE
- Marcador del SORBO

Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

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 su red está viva, asegúrese de que usted entienda el impacto potencial del comando any.

Antecedentes

El proceso del badialer UCCE inicia la llamada a través del gateway del IOS cuando la campaña saliente comienza. La llamada está conectada una vez, proceso del badialer da instrucciones al gateway del IOS en el SORBO que señala para hacer el CPA. De acuerdo con el resultado CPA, la llamada se procesa según la configuración saliente de la campaña. Los detalles de la descripción del gateway del IOS CPA se pueden encontrar [aquí](#). El gateway del IOS vuelve un resultado CPA en el tono especial de información (SIÉNTESE) en la señalización del SORBO de

nuevo al badialer.

La lista de SE SIENTA:

Nombre	Definición
CpaS	Comienzo del algoritmo CPA
Pie	Fax/tono del módem.
Asm	Máquina de la respuesta.
AsmT	La máquina de la respuesta termina el tono.
LS	Viva lo que dice una persona.
LV	Señal de voz baja
SitIC	SIENTE el tono IC - Interceptación - No. vacante o AIS o etc.
SitNC	SIENTE el tono NC - Ningún circuito, emergencia o bloqueo del trunk
SitVC	SIENTE EL VC del tono - Código vacante
SitRO	SIENTE el tono RO - Reordene el aviso
SitMT	SIENTE el tono diverso

Problema

Cuando es inseguro del CPA, debe haber una manera de revisar la información real de la Voz recibida del proveedor de servicio para determinar si el resultado CPA está correcto o no.

Solución

El CPA de registro se debe configurar en la campaña saliente bajo propósito de la campaña.

The screenshot shows a configuration window with several tabs: Campaign General, Campaign Purpose, Query Rule Selection, Skill Group Selection, and Call Target. The 'Campaign Purpose' tab is selected. Under the 'Agent Based Campaign' radio button, the 'Enable IP AMD' checkbox is checked. Below it, there are four radio button options: 'Abandon Call', 'Transfer to Agent' (selected), 'Transfer to IVR Route Point', and 'Terminate Tone Detect'. To the right, the 'Call Progress Analysis (CPA)' checkbox is checked, and the 'Record CPA' checkbox within its sub-section is highlighted in yellow. Below the 'Agent Based Campaign' section, the 'Transfer to IVR Campaign' radio button is unselected, and its 'Enable IP AMD' checkbox is unchecked. Underneath, there are three radio button options: 'Abandon Call' (selected), 'Transfer to IVR Route Point', and 'Terminate Tone Detect'.

El archivo del wav se guarda en el servidor del marcador bajo la carpeta \ icm \ <instance> \

marcador. El nombre del archivo está en el **port>_<call ID>_<date>_<time>.wav** del **<dialer del formato.**

El mecanismo detrás de esta característica en el escenario del marcador del sorbo se explica abajo.

- IP del marcador del SORBO: 10.201.226.119
- IP del gateway del IOS: 10.201.162.138

Con el expediente CPA fijado en la campaña, el marcador da instrucciones al gateway para enviar los media al marcador (recvonly) después de que el gateway envíe un mensaje de progreso de la sesión del SORBO 183, en el mensaje PRACK. Abajo está el mensaje enviado al gateway por el proceso del marcador:

```
000094: Aug 5 16:06:26.281: //-1/xxxxxxxxxxxx/SIP/Msg/ccsipDisplayMsg:
Received:
PRACK sip:9722041111@10.201.162.138:5060 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/UDP 10.201.226.119:58800;branch=z9hG4bK-d8754z-1d42a824dc4a8700-1---d8754z-;rport
Max-Forwards: 70
Contact: <sip:3008@10.201.226.119:58800>
To: <sip:9722041111@10.201.162.138>;tag=1BA74568-8FD
From: <sip:3008@10.201.226.119>;tag=5230550f
Call-ID: d907465a-f8378d74-fb3d5439-8e4b3c52
CSeq: 2 PRACK
Content-Disposition: session;handling=required
Content-Type: application/sdp
User-Agent: Cisco-SIPDialer/UCCE10.0
RAck: 9340 1 INVITE
Content-Length: 209
```

```
v=0
o=CiscoSystemsSIP-GW-UserAgent 5501 9158 IN IP4 10.201.226.119
s=SIP Call
c=IN IP4 10.201.226.119
t=0 0
m=audio 32000 RTP/AVP 0
c=IN IP4 10.201.226.119
a=rtpmap:0 PCMU/8000
a=ptime:20
a=recvonly
```

Sin el expediente CPA, el marcador devuelve un PRACK con los media inactivos.

```
000146: Aug 5 16:14:18.828: //-1/xxxxxxxxxxxx/SIP/Msg/ccsipDisplayMsg:
Received:
PRACK sip:9722041111@10.201.162.138:5060 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/UDP 10.201.226.119:58800;branch=z9hG4bK-d8754z-be59451c26041877-1---d8754z-;rport
Max-Forwards: 70
Contact: <sip:3010@10.201.226.119:58800>
To: <sip:9722041111@10.201.162.138>;tag=1BAE7B50-1846
From: <sip:3010@10.201.226.119>;tag=b94cfc78
Call-ID: 467e1354-f5086d42-f8126c34-f448954e
CSeq: 2 PRACK
Content-Disposition: session;handling=required
Content-Type: application/sdp
User-Agent: Cisco-SIPDialer/UCCE10.0
RAck: 5482 1 INVITE
Content-Length: 188
```

```
v=0
```

o=CiscoSystemsSIP-GW-UserAgent 2037 7013 IN IP4 0.0.0.0
s=SIP Call
c=IN IP4 0.0.0.0
t=0 0
m=audio 16414 RTP/AVP 0
c=IN IP4 0.0.0.0
a=rtpmap:0 PCMU/8000
a=ptime:20
a=inactive