

Visualice el ANI apropiado en la transferencia del reingreso del CVP

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Síntomas](#)

[Causa/descripción de problemas](#)

[Tramo de llamada entrante](#)

[Escritura de la etiqueta del agent1](#)

[Actualizaciones de la llamada](#)

[Resolución](#)

Introducción

Este documento describe cómo visualizar el número de la parte llamadora apropiado (ANI) en una llamada porta de la transferencia del reingreso de la voz del cliente (CVP).

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Servidor del CVP
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco unificó al administrador de la comunicación (CUCM)
- Proxy del SORBO de Cisco Unfied (CAMBIO DE SIGNO)

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- Servidor 7.0 del CVP y arriba
- UCCE 7.0 y arriba
- CUCM 7.0 y arriba

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.

Síntomas

Cuando un agente UCCE transfiere una llamada a otro agente vía CUCM, la llamada es devuelta al CVP por el uso de un patrón de ruta configurado CUCM. El segundo agente que recibe la llamada consigue el ANI del primer agente en vez de la parte llamadora original.

Ejemplo del flujo de llamada:

Gateway PSTN - > CAMBIO DE SIGNO - > CVP--UCCE- - CVP--> CUCM--1 >agent - > CUCM--UCCE--CUCM--modelo del >route en CUCM - > CAMBIO DE SIGNO - > CVP - > - UCCE--CVP--CUCM--> agente 2

Causa/descripción de problemas

En el escenario de la transferencia del ejemplo del flujo de llamada, el CVP pone al día solamente la pierna de la llamada individual, pero no tramos de llamada. Si el agente 2 cogió la llamada del agent1 directamente, la actualización ANI trabaja correctamente. En las circunstancias normales, la actualización de la llamada ocurre con la P-afirmación de CUCM

Tramo de llamada entrante

[Alerón](#)

1934540: 172.25.113.33: 31 de octubre de 2012 15:07:22.001 -0500: %CVP_7_0_ICM-7-CALL: {THRD=POOL:ICM[810727]} CALLGUID = 24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00, DLGID = 27859

[SIP_LEG] - Procesando, el [ICM_TEMPORARY_CONNECT], dialoguelid=27859, sendSeqNo=1, label=2111111112,

1934540: 172.25.113.33: 31 de octubre de 2012 15:07:22.001 -0500: %CVP_7_0_ICM-7-CALL:{Thrd=Pool:ICM[810727]} CALLGUID = 24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00, DLGID = 27859[SIP_LEG] - procesando, el [ICM_TEMPORARY_CONNECT], dialoguelid=27859, sendSeqNo=1,label=2111111112,

Escritura de la etiqueta del agent1

[Alerón](#)

1934557: 172.25.113.33: 31 de octubre de 2012 15:07:29.923 -0500: %CVP_7_0_ICM-7-CALL: {THRD=POOL:ICM[810735]} CALLGUID = 24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00, DLGID = 27859

[SIP_LEG] - Procesando, el [ICM_CONNECT], dialoguelid=27859, sendSeqNo=2, labelType=NORMAL, label=21681,

1934557: 172.25.113.33: 31 de octubre de 2012 15:07:29.923 -0500: %CVP_7_0_ICM-7-CALL:{Thrd=Pool:ICM[810735]} CALLGUID = 24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00, DLGID = 27859[SIP_LEG] - procesando, el [ICM_CONNECT], dialoguelid=27859, sendSeqNo=2, labelType=NORMAL,label=21681,

Ingresos de la llamada del agent1 de nuevo al CVP

Note: En este snippet de los registros, se cambia la llamada ID, y CUCM enmascara el ANI.

Actualizaciones de la llamada

[Alerón](#)

1365518: 172.25.113.33: 31 de octubre de 2012 15:07:56.611 -0500:
%_Wire-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIapi.Wire : Paquete UDP recibido encendido
172.25.113.33:5060, fuente 172.25.13.22:5060
ACTUALIZACIÓN sip:4802289575@172.25.113.33:5060;transport=udp SIP/2.0
Fecha: Casese, el 31 de octubre de 2012 20:07:55 GMT
Permita: INVITE, LAS OPCIONES, INFORMACIÓN, ADIÓS, CANCELACIÓN, ACK, PRACK,
ACTUALIZACIÓN, REFIÉRASE, INSCRIBA, NOTIFIQUE
Desde: ; tag=58560bf4-90b0-49fe-9034-0fc0060d3575-65275418
Permitir-eventos: presencia
Soportado: el temporizador, recurso-prioridad, substituye
TELECONTROL-PARTIDO-ID: ; el party=calling; screen=no; privacy=off
Contenido-longitud: 0
Agente de usuario: Cisco-CUCM7.1
A: "--CVP"; tag=ds52dd499a
Contacto:
ID de llamada:
24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00-135171405003226098@172.25.113.33<MAILTO:24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00-135171405003226098@172.25.113.33 >

1365518: 172.25.113.33: 31 de octubre de 2012 15:07:56.611 -0500:%_Wire-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIapi.Wire: Paquete UDP recibido
on172.25.113.33:5060, fuente 172.25.13.22:5060UPDATE
sip:4802289575@172.25.113.33:5060;transport=udp SIP/2.0Date: Casese, el 31 de octubre de 2012 20:07:55 GMTAllow: INVITE, las OPCIONES, INFORMACIÓN, ADIÓS, CANCELACIÓN, ACK, PRACK, ACTUALIZACIÓN, REFIÉRASE, INSCRIBA, NOTIFYFrom: ; tag=58560bf4-90b0-49fe-9034-0fc0060d3575-65275418Allow-Events: presenceSupported: temporizador, recurso-prioridad, replacesRemote-Partido-ID: ; el party=calling; screen=no; privacy=offContent-Length: 0User-Agent: Cisco-CUCM7.1To: "--CVP"; tag=ds52dd499aContact:Call-ID:24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00-135171405003226098@172.25.113.33<mailto:24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00-135171405003226098@172.25.113.33 >

La actualización consigue ahora enviada a la pierna VXML de la nueva llamada:

[Alerón](#)

1365612: 172.25.113.33: 31 de octubre de 2012 15:07:56.611 -0500:
%_Wire-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIapi.Wire : Enviando el paquete UDP encendido
172.25.113.33:57692, destino 172.25.255.16:5060
ACTUALIZACIÓN sip:21111111125291@172.25.255.16:5060 SIP/2.0
Vía: SIP/2.0/UDP 172.25.113.33:5060;branch=z9hG4bKEsFg5MO3Ax3Jnxo53dbQmA~~748978
MAX-Adelante: 69
A: ; tag=DF522CB8-131C
Desde: ; tag=dsddceaa97
ID de llamada:
B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-135171407486126099@172.25.113.33<mailto:B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-135171407486126099@172.25.113.33 >
CSeq: ACTUALIZACIÓN 2
Contenido-longitud: 0

Contacto:

Fecha: Casese, el 31 de octubre de 2012 20:07:54 GMT

Permita: INVITE, LAS OPCIONES, INFORMACIÓN, ADIÓS, CANCELACIÓN, ACK, PRACK, ACTUALIZACIÓN, REFIÉRASE, INSCRIBA, NOTIFIQUE

Permitir-eventos: presencia

P-Afirmar-identidad: "--CVP"

Soportado: temporizador

Soportado: recurso-prioridad

Soportado: substituye

TELECONTROL-PARTIDO-ID: "--CVP"; el party=calling; screen=yes; privacy=off

1365612: 172.25.113.33: 31 de octubre de 2012 15:07:56.611 -0500:%_Wire-7-

com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.Wire: Envío del paquete UDP

on172.25.113.33:57692, destino 172.25.255.16:5060UPDATE

sip:21111111125291@172.25.255.16:5060 SIP/2.0Via: SIP/2.0/UDP

172.25.113.33:5060;branch=z9hG4bKEsFg5MO3Ax3Jnxo53dbQmA~~748978Max-Forwards:

69To: ; tag=DF522CB8-131CFrom: ; >CSeq del tag=dsddceaa97Call-

ID:B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-

135171407486126099@172.25.113.33<mailto:B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-

135171407486126099@172.25.113.33: 2 UPDATEContent-longitudes: 0Contact:Date: Casese, el

31 de octubre de 2012 20:07:54 GMTAllow: INVITE, las OPCIONES, INFORMACIÓN, ADIÓS,

CANCELACIÓN, ACK, PRACK, ACTUALIZACIÓN, REFIÉRASE, INSCRIBA, los NOTIFYAllow-

eventos: PresenceP-Afirmar-identidad: "--CVP " soportado: timerSupported: recurso-

prioritySupported: REPLACESREMOTE-PARTIDO-ID: "--CVP"; el party=calling; screen=yes;

privacy=off

Sin embargo, cuando la llamada se transfiere al agente 2, P-Afirmar sigue siendo la vieja

Alerón

INVITE a sip:71665@proxy.apps.unificompanies.com;transport=udp SIP/2.0

Vía: SIP/2.0/UDP 172.25.113.33:5060;branch=z9hG4bKEsFg5MO3Ax3Jnxo53dbQmA~~748989

MAX-Adelante: 67

A:

Desde: "--CVP"; tag=ds4dbbca44

ID de llamada:

B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-

135171408297026102@172.25.113.33<mailto:B86FF0DD100001

3A19FDD42853E68EDF-135171408297026102@172.25.113.33 >

CSeq: 1 INVITE

Contenido-longitud: 213

Contacto:

Expira: 12

Agente de usuario: Cisco-SIP-CVP/7.x

APP-Info: ; ringtone=ringback.wav

Llamada-Info: ; purpose=x-cisco-origIP

Fecha: Casese, el 31 de octubre de 2012 20:07:54 GMT

Permita: INVITE, LAS OPCIONES, INFORMACIÓN, ADIÓS, CANCELACIÓN, ACK, PRACK, ACTUALIZACIÓN, REFIÉRASE, INSCRIBA, NOTIFIQUE

Permitir-eventos: presencia

P-Afirmar-identidad: "Pallay azul el 21681"

Soportado: temporizador

Soportado: recurso-prioridad

Soportado: substituye

Soportado: X-Cisco-SRTP-retraso

Soportado: Geolocation

MINUTO-SE: 90

TELECONTROL-PARTIDO-ID: "--CVP"; el party=calling; screen=yes; privacy=off

Sesión-expira: 1800

Cisco-Gucid: B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF

Tipo de contenido: aplicación/sdp

INVITE a sip:71665@proxy.apps.unificompanies.com;transport=udp SIP/2.0Via: SIP/2.0/UDP
172.25.113.33:5060;branch=z9hG4bKEsFg5MO3Ax3Jnxo53dbQmA~~748989Max-Forwards:
67To:From: "--CVP"; >CSeq del tag=ds4dbbca44Call-
ID:B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-
135171408297026102@172.25.113.33<mailto:B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-
135171408297026102@172.25.113.33: 1 INVITEContent-longitud: 213Contact:Expires: 12User-
Agent: Cisco-SIP-CVP/7.xApp-Info: ; ringtone=ringback.wavCall-Info: ; purpose=x-cisco-
origIPDate: Casese, el 31 de octubre de 2012 20:07:54 GMTAllow: INVITE, las OPCIONES,
INFORMACIÓN, ADIÓS, CANCELACIÓN, ACK, PRACK, ACTUALIZACIÓN, REFIÉRASE,
INSCRIBA, los NOTIFYAllow-eventos: PresenceP-Afirmar-identidad: "Pallay azul
21681"Supported: timerSupported: recurso-prioritySupported: replacesSupported: X-Cisco-SRTP-
fallbackSupported: GEOLOCATIONMIN-SE: 90Remote-Party-ID: "--CVP"; el party=calling;
screen=yes; privacy=offSession-Expires: 1800Cisco-Gucid:
B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDFContent-Type: aplicación/sdp

Resolución

Usted puede apagar el P-ASSERT en el trunk del SORBO del CVP. Abra la página de administración CUCM, y navegue al **dispositivo > al trunk**, haga clic en el **botón Find Button** y seleccione el trunk del CVP SIP. Después de que usted haga los cambios salvan y reajustan el trunk del SORBO del CVP.

Advertencia: Se recomienda para reajustar el trunk del SORBO del CVP durante las horas de la NON-producción. Cuando usted reajusta el trunk del CVP, las llamadas actuales pueden ser terminadas y las nuevas llamadas between el CVP y CUCM puede ser rechazado.

Intercompany Media Engine (IME)

E.164 Transformation Profile

Multilevel Precedence and Preemption (MLPP) Information

MLPP Domain

Call Routing Information

Remote-Party-Id

Asserted-Identity

Asserted-Type*

SIP Privacy*



Inbound Calls

Significant Digits*

Connected Line ID Presentation*

Connected Name Presentation*

Calling Search Space

AAR Calling Search Space

Outgoing Calling Search Space