

# AT&T transfiere conecta el portal de la voz del cliente (CVP) y el Intelligent Contact Management (el ICM)

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Síntomas](#)

[Causa/descripción de problemas](#)

[Verificación](#)

[Resolución](#)

## Introducción

Este documento describe un problema encontrado al usar el CVP que el flujo de llamada completo con la transferencia conecta la característica de AT&T (DTMF \*8).

## Prerrequisitos

### Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Versión 8.5 del CVP
- Intelligent Contact Manager (ICM)
- AT&T transfiere conecta los servicios

### Componentes Utilizados

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

- ICM 8.5
- CVP 8.5
- Versión 151-3.T4 del CUBO
- AT&T transfiere conecta

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

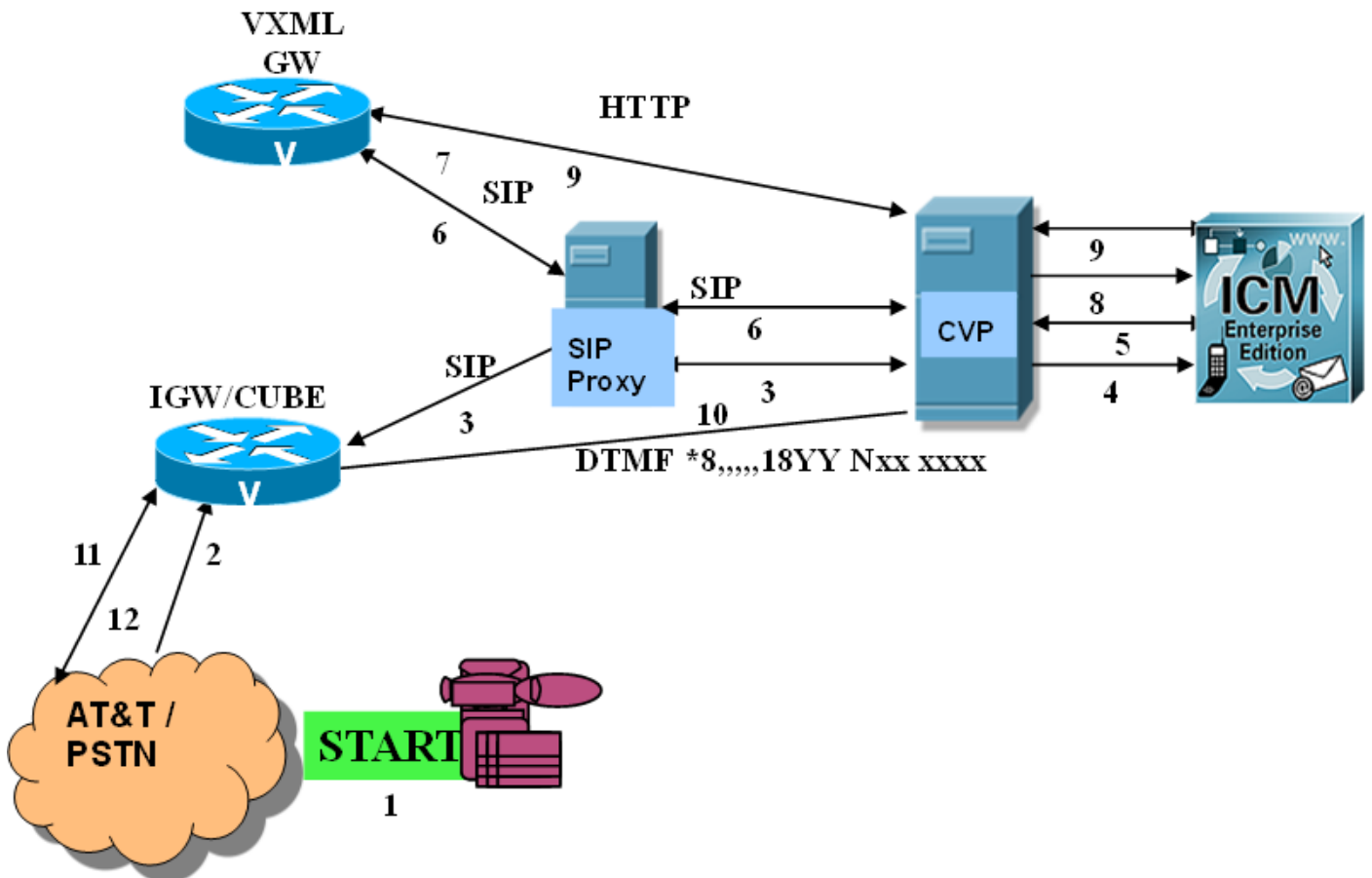
Usted pone una llamada y la llamada se rutea al Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) vía el CVP, la llamada se transfiere de nuevo a un Número externo en la red de AT&T (la transferencia conecta el servicio). Cuando sucede el problema usted oye estos prompts de AT&T:

Esperere por favor

Lo sentimos que su llamada no puede ser completada. Intente por favor su llamada otra vez

# Causa/descripción de problemas

En un flujo de llamada completo del CVP, una llamada se recibe en el CVP, el CVP recibe la escritura de la etiqueta DTM \*8 seguida por 500 milisegundos (MS) se detuvo brevemente y el número 1800. El CVP envía el DTMF al Cisco Unified Border Element (CUBO) y el gateway hacia fuera pulsa los dígitos a la red de AT&T. Sin embargo, la llamada no se transfiere y el cliente oye lo sentimos que su llamada no puede ser completada. Intente por favor su llamada otra vez.



**Paso 1.** El llamador pone una llamada del teléfono conmutado público Networ (PSTN).

**Paso 2.** El gateway de ingreso (IGW) recibe la llamada del PSTN, en este caso CUBICA es el gateway de ingreso.

**Paso 3.** El IGW envía un mensaje INVITE (Invitar) del SORBO al CVP vía un servidor proxy SIP.

**Paso 4.** El CVP envía un nuevo pedido de llamada al ICM.

Paso 5. El ICM ejecuta el Script de ruteo y envía una escritura de la etiqueta del Voice Response Unit (VRU) al CVP.

Paso 6. El CVP envía un mensaje INVITE (Invitar) del SORBO vía el servidor proxy SIP al gateway de la Voz XML (VXML GW).

Paso 7. El VXML GW ejecuta el script de la carga inicial y envía un pedido de HTTP al CVP.

Paso 8. El CVP envía una instrucción de la petición al ICM.

Paso 9. El ICM cancela la pierna VRU y envía la escritura de la etiqueta DTMF al CVP. El CVP termina la pierna VRU con el VXML GW.

Paso 10. El CVP envía el DTMF a IGW (CUBO).

Paso 11 El IGW (CUBO) hacia fuera pulsa el DTMF a la red de AT&T.

Paso 12. La red de AT&T envía la red DTMF \*\*7 no recibió ni no puede reconocer el Número marcado. Para los buenos escenarios de caso el CVP envía DTMF \*\*6 y cliente oye **por favor para sostenerse** después de que **espere por favor**.

## Verificación

Paso 1. Configuración del CVP.

En el archivo sip.properties bajo la carpeta de la configuración la **característica SIP.ExternalTransferWait** necesita ser agregada y ser fijada a 1000 (1 segundo). Después de este reinicio el servidor de la llamada del CVP.

Paso 2. Registros del servidor de la llamada del CVP.

Recoja las trazas del CVP con **com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs** selecto **fijado al nivel de debug**.

Del CVP los registros confirman que el CVP envía los mensajes de información del SORBO al gateway de ingreso (CUBO) para cada DTMF:

Por ejemplo "\*" el tono envió a IGW (CUBO) del CVP.

```
264788: 10.1.1.1: Nov 25 2013 12:28:25.362 -0800: %CVP_8_5_SIP-7-CALL: {Thrd=pool-1-thread-197-SIP-61173} 409D1D04-4D6B11E3-8E94E199-7280FCFD: Starting an external transfer with label: DTMF*8,,,,,18YYNXXXXXX
2059160: 10.1.1.1: Nov 25 2013 12:28:25.362 -0800: %_Connection-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipL1Api.Connection: Sending Message (NB): INFO sip:5123809981@10.1.2.2:5060 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/TCP 10.1.1.1:5060;branch=z9hG4bKa74MS0n9A4oRWinVIAjXSA~~47394
Max-Forwards: 70
To: <sip:5123809981@10.1.2.2>;tag=658DC428-11DA
From: <sip:5008007435000@10.1.1.11>;tag=dsefb53fdb
Call-ID: 409D1D04-4D6B11E3-8E94E199-7280FCFD@10.1.2.2
CSeq: 1 INFO
Content-Length: 26
Contact: <sip:10.1.1.1:5060;transport=udp>
Content-Type: application/dtmf-relay
Signal=*
```

Duration=100

Paso 3. Recoja los registros del gateway de ingreso (CUBO).

**haga el debug del ccsip message**

**haga el debug del evento del nombre de sesión del rtp del voip**

El relé dtmf negociado en el PSTN (la pierna AT&T) es RTP-NTE usando el tipo de carga útil 100. El relé dtmf negociado en la pierna del CVP es sorbo-Info y RTP-NTE usando el tipo de carga útil 101.

De los registros, puede ser visto que el gateway de ingreso (CUBO) recibe todos los dígitos del CVP usando el mensaje de información del SORBO y lo envía al PSTN (AT&T)

Por ejemplo CUBIQUE el envío del dígito 7 a la red PSTN/de AT&T

```
289591: Nov 15 22:20:52.244:          s=DSP d=VoIP payload 0x64 ssrc 0x149A460E sequence 0xBD4
timestamp 0x2B700
289592: Nov 15 22:20:52.244:          Pt:100   Evt:7           Pkt:0A 00 00 <Snd>>>
289593: Nov 15 22:20:52.244:          s=DSP d=VoIP payload 0x64 ssrc 0x149A460E sequence 0xBD5
timestamp 0x2B700
289594: Nov 15 22:20:52.244:          Pt:100   Evt:7           Pkt:0A 00 00 <Snd>>>
289595: Nov 15 22:20:52.244:          s=DSP d=VoIP payload 0x64 ssrc 0x149A460E sequence 0xBD6
timestamp 0x2B700
```

Paso 4. Recoja a la captura de paquetes en el gateway y confirme los requisitos de AT&T.

Requerimientos:

Tiempo de inter dígito hacia fuera = 3 segundos

Para señalización DTMF a la red, el VRU del partido de reorientación (CVP en este caso y CUBO) debe enviar los tonos DTMF con por lo menos 80ms de la Duración del dígito y 80ms del silencio del inter dígito.

Una pausa por lo menos de 350ms debe ser aplicada entre el \*T y el número del cambio de dirección o el código SD. (El más bajos y los límites superiores son 300ms - 11sec.)

Análisis de la captura de paquetes

En las buenas llamadas, después de que el CUBO envíe el último pasado a AT&T, AT&T envía el DTMF "\*" el 6" alrededor 500 MS

El tiempo entre los dígitos envió a AT&T = 200 MS

El tiempo de DTMF \*8 se envía y el primer dígito = 400 MS

Duración del evento – Longitud del dígito = 100 MS

Mala llamada:

AT&T envía el DTMF \*\*7, 6 segundos después que reciben después el último pasado

El tiempo entre los dígitos enviado a AT&T = 200 MS

El tiempo de DTMF \*8 se envía y el primer dígito = 400 MS

Duración del evento – Longitud del dígito = 100 MS

No hay diferencia entre las llamadas buenas y del malo en la captura de paquetes.

## **Resolución**

Puesto que los DTMF enviados a AT&T para las buenas y malas llamadas tienen las mismas propiedades y temporizadores, pero en algunos escenarios el DTMF no se reconoce, las pruebas se hacen que agregan las pausas antes de que sea el grupo específico de dígitos y de la combinación que soluciona el problema: EL. Esto se cambia en el script ICM.