

Solución de problemas de transferencia de Customer Voice Portal (CVP) Identificación automática de número (ANI) incorrecta

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Problema:](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

En este documento se describe cómo Customer Voice Portal (CVP) extrae la identificación automática de número (ANI) de las llamadas entrantes.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)

Componentes Utilizados

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

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 12.6
- Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) 12.6

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 tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

CVP por diseño extrae ANI de la parte de usuario del encabezado P-Asserted-Identity (PAI) o del encabezado From de INVITE entrante en el orden del encabezado PAI seguido del encabezado From (si no hay PAI presente) y envía esta información en la solicitud NEW-CALL a UCCE. En las versiones anteriores a 11.0, CVP sólo comprueba el encabezado From. Esta lógica se rompió en la versión 11.6 y se trató como parte de la Engineering Special(ES)11.

Problema:

¿Por qué Customer Voice Portal (CVP) transfiere una identificación automática de número (ANI) incorrecta a UCCE?

CVP no extrae el ANI correcto de la INVITE entrante si el operador de telecomunicaciones envía información adicional en el encabezado PAI o un ANI diferente del ANI real en el encabezado PAI. Esto hace que CVP envíe un ANI incorrecto a UCCE y puede hacer que falle la lógica empresarial.

Ejemplo 1

El encabezado PAI contiene información adicional en la parte de usuario.

P-Asserted-Identity: "NETWORK"

<sip:+13067890000;rn=303357;oli=00@192.168.1.1:5060;user=phone>

Ejemplo 2

ANI es diferente en los encabezados PAI y From.

Desde: <sip:12567891234@192.168.1.1:5060;user=phone;isup-oli=00>;tag=a3df5c45

P-Asserted-Identity: "NETWORK" <sip:+13067890000@192.168.1.1:5060;user=phone>

Solución

1. Si la llamada se origina desde Cisco Unified Border Element (CUBE), utilice el perfil SIP para cambiar la identificación automática de número (ANI) a ANI real en el encabezado PAI o From y aplique en el dial-peer saliente al servidor proxy de SIP de CVP/Cisco Unified (CUSP).
2. Para Cisco Unified Communication Manager (CUCM), las llamadas originadas configuran el script de normalización SIP en el enlace troncal SIP hacia CVP/CUSP.
3. Utilice la variable de contexto de llamada expandida (ECC) de microaplicación `user.microapp.override_cli` en el script de Unified Contact Center Enterprise para sustituir ANI en las transferencias salientes desde CVP.

Información Relacionada

- [Configuración de la variable de contexto de llamada expandida \(ECC\)](#)
- [Configuración del script de normalización SIP en CUCM](#)
- [Configuración de perfiles SIP en CUBE](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).