Resolución de Problemas de Webex Calling Queue-to-Queue Transfer Caller ID Problema

Contenido

Problema

En Webex Calling, cuando una llamada PSTN externa ingresa a través de un asistente automático, un agente la contesta en una cola de llamadas y luego la transfiere a otra cola de llamadas. El ID de la persona que llama PSTN original no se conserva. Los agentes de la cola de llamadas de destino ven el nombre y la extensión de los agentes de transferencia en lugar de la información de los llamantes externos para las transferencias consultivas y ciegas.

En concreto, el terminal de los agentes receptores muestra la identidad de los agentes que realizan la transferencia, como su nombre "Matthew Jones" y la extensión "6032". En lugar del nombre y el número de la persona que llama de PSTN original. La identidad de la persona que llama original no está visible en la visualización de los agentes receptores en ningún método de transferencia probado.

Las pruebas confirmaron que este comportamiento se produce con:

- Transferencia desatendida/desatendida (transferencia de prensa, extensión de marcado, colgar)
- Transferencia con consulta/asistencia (transferencia de prensa, extensión de marcado, espera de respuesta, completada)

Los encabezados SIP adicionales (Diversion, History-Info) parecen llevar la información de la parte llamadora original a través del tramo de transferencia, pero los extremos de destino muestran información del campo From/Calling Line ID (ID de línea de origen/llamada), que contiene la identidad de los agentes de transferencia en lugar de la persona que llama PSTN original.

Entorno

- Plataforma de llamadas Webex
- Escenario de transferencia de cola de llamadas a cola de llamadas
- Llamadas PSTN enrutadas a través del asistente automático
- Métodos de transferencia ciegos y consultivos
- Varios terminales de agente (teléfonos IP y aplicaciones Webex)

Resolución

El análisis de la señalización SIP y el flujo de llamadas reveló que este comportamiento se espera actualmente en las transferencias de cola a cola de llamadas de Webex Calling for Call Queue. La investigación mostró lo siguiente:

Conclusiones del análisis técnico

El análisis de señalización SIP de los mensajes INVITE enviados al terminal de destino mostró:

```
From:"JONES MATTHEW"<sip:+15736298032@144.196.33.67;user=phone>;tag=1264046368-1777922774622-
Diversion:"Hannibal Board of Public Works"<sip:+15732218050@10.71.101.45;user=phone>;reason=deflection;
```

El ID de la persona que llama enviado tanto a la aplicación Webex como al dispositivo muestra "Matthew Jones" con la extensión "6032", mientras que la información de la persona que llama PSTN original (+15736298032) se conserva solo en encabezados adicionales. Los extremos muestran lecturas lógicas del campo De/ID de línea de llamada en lugar de los encabezados Desviar o Información de historial.

Comportamiento del método de transferencia

El análisis de registro de backend reveló que las transferencias se inician a través de eventos XSI en lugar de la señalización REFER desde un teléfono IP. Para ambos métodos de transferencia:

- Transferencias consultivas: Se espera que muestre la ID de la persona que llama del agente que transfiere por diseño
- Transferencias ocultas: Mostrar la identidad de los agentes que se transfieren en escenarios de cola de llamadas a cola de llamadas

Opciones de configuración probadas

Estos cambios de configuración se probaron sin ningún efecto en el comportamiento:

- Cambio de la configuración de privacidad de identidad de línea conectada para llamadas redirigidas de "Redireccionamiento de identidad para llamadas externas" a "Redireccionamiento de identidad para todas las llamadas"
- Se ha comprobado que no hay parámetros de nivel de usuario, de cola o de ubicación en Webex Control Hub que modifiquen este comportamiento

Estado actual y solución alternativa

No existe ninguna configuración documentada para conservar el ID de la persona que llama PSTN original para los flujos de transferencia de cola de llamadas a cola de llamadas. Este comportamiento se considera actualmente esperado para las llamadas de Webex. Existe una solicitud de mejora de la función para mostrar toda la información de la persona que llama.

Causa

Este es el comportamiento esperado de la plataforma en Webex Calling para transferencias internas de cola de llamadas a cola de llamadas. Los terminales de destino muestran las lecturas del campo De/ID de línea de llamada, que contiene la identidad del agente de transferencia en lugar de la información de la persona que llama PSTN original. Mientras que la información de la parte que llama original se conserva en los encabezados SIP complementarios (Diversion, History-Info), la lógica de visualización del terminal no utiliza estos encabezados para la identificación de la persona que llama en escenarios de transferencia de cola a cola.

Contenido relacionado

- Solicitud de mejora de funciones: muestra toda la información de la persona que llama
- Configurar funciones para los teléfonos de la serie IP 8800 de Cisco - Métodos de transferencia
- Soporte técnico y descargas de Cisco

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).