

Configurez l'option Outbound PCCE - Désactivez le rappel une fois transféré vers l'agent pour le SIP

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Configurez](#)

[CUCM](#)

[Passerelles voix](#)

[Vérifiez et dépannez](#)

Introduction

Le document décrit une solution à un problème trouvé quand la même passerelle est utilisée pour le réseau téléphonique public commuté (PSTN) et le numéroteur sortant. Ce document est complémentaire au guide de caractéristiques du Contact Center Enterprise de module (PCCE), publient 11.0(1) la section d'option Outbound.

Contribué par Ramiro Amaya et Mayur Vyas, ingénieurs TAC Cisco

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- PCCE
- Numéroteur sortant
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- Passerelles voix de Cisco IOS® (gw)

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version 11 CUCM

- Passerelle de Voix de Cisco IOS : c2800nm-adventerprisek9_ivs-mz.151-2.T5

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

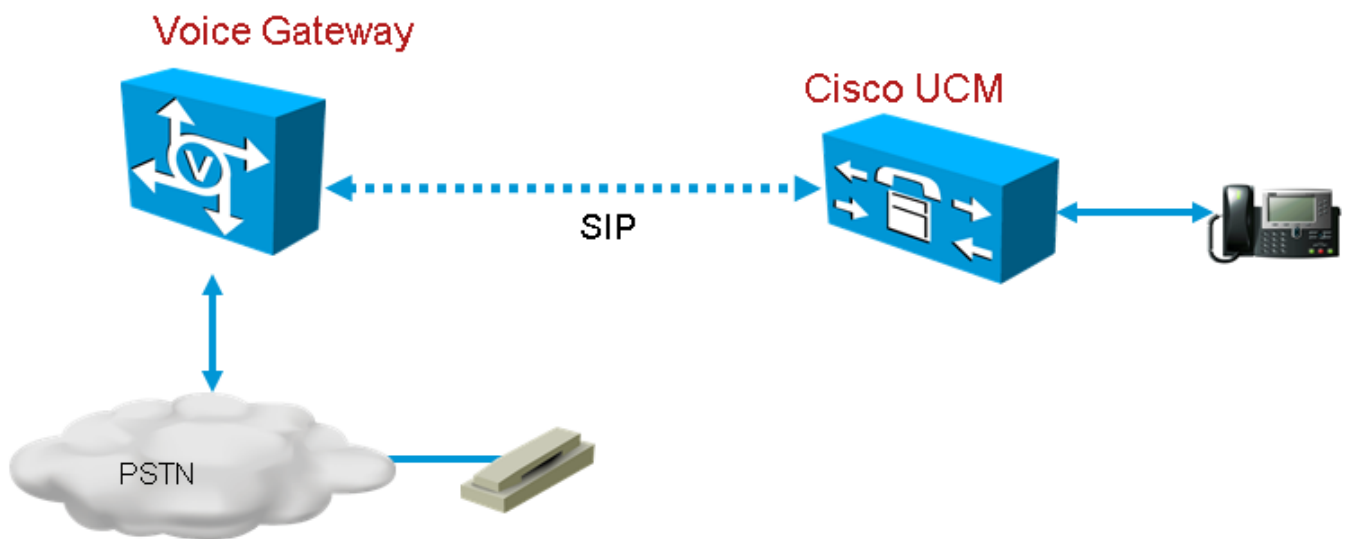
Informations générales

La passerelle de Voix génère une tonalité de rappel au client dans des écoulements spécifiques d'appel quand l'appel est envoyé à l'agent. Dans le numéroteur sortant, c'est que quelque chose les clients ne veut pas que l'utilisateur final sache que c'est appel sortant et ils sont transférés

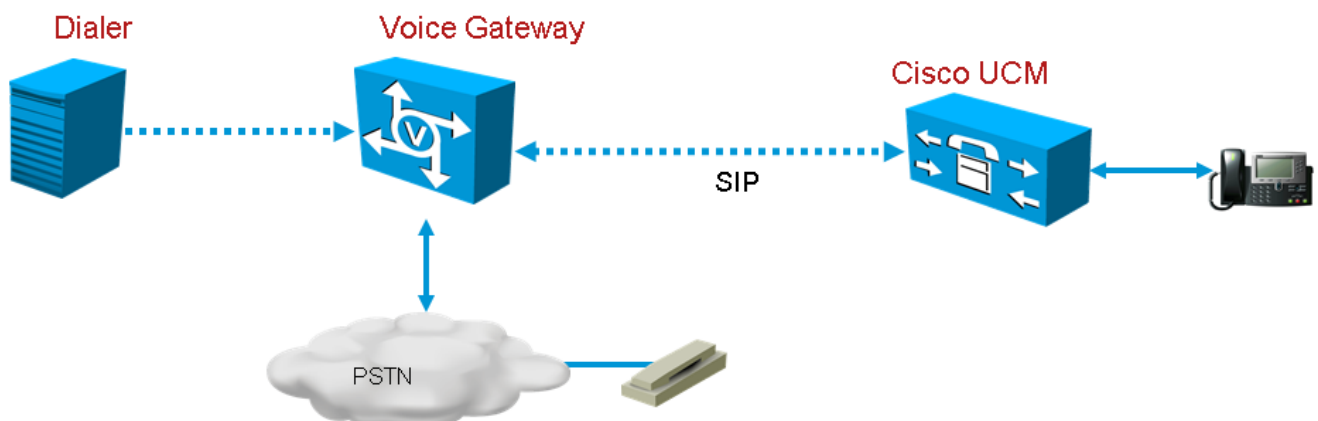
Pour le numéroteur l'appel circule, afin d'empêcher la génération d'un rappel de la passerelle, script de normalisation de Protocole SIP (Session Initiation Protocol) au joncteur réseau de SIP d'Unified Communications Manager.

Dans le scénario où la même passerelle est utilisée pour le numéroteur sortant et les appels PSTN, le joncteur réseau pour des appels PSTN a besoin toujours d'un message SIP 180 de SONNERIE pour des appels d'arrivée afin de déclencher la passerelle pour lire le rappel au PSTN, mais doit être désactivé pour des appels sortants de numéroteur.

Voici un exemple des deux scénarios décrits :



Appels PSTN de l'image 1.



Appels de numéroteur de l'image 2.

Configurez

Puisque le script de normalisation de SIP sera appliqué seulement au joncteur réseau de passerelle utilisé pour des appels de numéroteur, et la même passerelle est utilisée pour le numéroteur et les appels PSTN, des joncteurs réseau supplémentaires d'une passerelle doit être créés dans CUCM. Cependant, dans CUCM vous ne pouvez pas ajouter le même joncteur réseau deux fois à moins que le joncteur réseau utilise un port d'entrée différent. Ainsi dans ce scénario, le joncteur réseau de passerelle utilisé pour le numéroteur aura un port d'entrée différent du joncteur réseau de passerelle utilisé pour les appels PSTN. Ce sera la même passerelle, mais avec différents ports d'entrée.

CUCM

Étape 1. Naviguez vers [https:// <IP_address>:8443](https://<IP_address>:8443) où le *<IP_address>* identifie le CUCM.

Étape 2. Connectez-vous à CUCM.

Étape 3. Afin de créer un profil de Sécurité de joncteur réseau de SIP dans CUCM, choisissez le **gestionnaire de transmissions GUI > système > Sécurité > profil de Sécurité de joncteur réseau de SIP > [ajoutez nouveau]**. Le port par défaut est 5060. Changez le port par défaut à 5065 ou n'importe quels ports de SIP disponibles pour la passerelle et le CUCM.

SIP Trunk Security Profile Information

Name*

Description

Device Security Mode

Incoming Transport Type*

Outgoing Transport Type

Enable Digest Authentication

Nonce Validity Time (mins)*

X.509 Subject Name

Incoming Port*

Enable Application level authorization

Accept presence subscription

Accept out-of-dialog refer**

Accept unsolicited notification

Accept replaces header

Transmit security status

Allow charging header

SIP V.150 Outbound SDP Offer Filtering*

Image profil de Sécurité de 3. SIP

Étape 4. Sauvegarde de clic.

Étape 5. Créez un nouveau joncteur réseau de SIP et ajoutez le nouveau profil de Sécurité de joncteur réseau de SIP.

SIP Information

Destination Address is an SRV

	Destination Address	Destination Address IPv6	Destination Port	Status	Status Reason	Duration
1*	<input type="text" value="10.201.198.21"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="5060"/>	N/A	N/A	N/A

MTP Preferred Originating Codec*

BLF Presence Group*

SIP Trunk Security Profile*

Rerouting Calling Search Space

Out-Of-Dialog Refer Calling Search Space

SUBSCRIBE Calling Search Space

SIP Profile* [View Details](#)

DTMF Signaling Method*

L'image 4. créent un nouveau joncteur réseau de SIP

Étape 6. Sauvegarde de clic.

Étape 7. Remise de clic.

Étape 8. Dans le gestionnaire de transmissions le GUI > les périphériques > les paramètres de périphérique > des scripts de la normalisation de SIP > [créez nouveau], écrivent ce script de normalisation de SIP dans le champ satisfait. Toutes autres valeurs demeurent positionnement à transférer.

```
M = {}
```

```
fonction M.outbound_180_INVITE(msg)
```

```
msg:setResponseCode(183, « session en cours »)
```

```
extrémité
```

```
renvoyez M
```

SIP Normalization Script Info

Name*

Description

Content*

```
M = {}  
function M.outbound_180_INVITE(msg)  
msg:setResponseCode(183, "Session in Progress")  
end  
return M
```

Script Execution Error Recovery Action*

System Resource Error Recovery Action*

Memory Threshold* kilobytes

Lua Instruction Threshold* instructions

L'image 5. ajoutent le script de normalisation

Étape 9. Sauvegarde de clic.

Étape 10. Associez le nouveau script de normalisation avec le joncteur réseau de SIP.

Normalization Script

Normalization Script

Enable Trace

	Parameter Name	Parameter Value	
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="+"/> <input type="button" value="-"/>

Script d'associé de l'image 6. avec le joncteur réseau

Passerelles voix

En plus de la configuration de passerelle décrite sur les [caractéristiques guide de Contact Center Enterprise emballées par Cisco, la version 11.0](#), configurent un Cadran-pair sortant pour le transfert d'appels à l'agent avec le positionnement de port d'entrée sur le profil de Sécurité de joncteur réseau de SIP CUCM (le port 5065 a été utilisé dans l'exemple précédent).

Configurez un Cadran-pair sortant pour transférer un appel vers un agent

Cet exemple affiche cette configuration dans la passerelle de Th :

```
dial-peer voice 11000 voip
 destination-pattern 11T
 session protocol sipv2
 session target ipv4:10.10.10.31:5065(this is Call Manager's IP address and Security profile
 incoming port) voice-class codec 1 voice-class sip rellxx supported "100rel" dtmf-relay rtp-nte
 h245-signal h245-alphanumeric no vad
```

Vérifiez et dépannez

Quand le tronçon de dailer se connecte du côté PSTN Integrated Services Digital Network (le RNIS), UCCE initie un transfert de RÉFÉRER à l'agent. Dans ce cas, le gw envoie une INVITATION à l'agent d'utilisateur (uA) où l'agent réside. Dans le cas de CUCM, la passerelle reçoit de retour des 180 sonnante sur le tronçon de transfert. Quand la passerelle reçoit ceci, elle déclenche le gw pour lire le rappel à l'interface PRI RNIS (PRI) où l'appelant a juste répondu à l'appel. Le résultat final est des réponses d'un appelant et entend le rappel.

Appel connecté

```
Dec 1 07:44:25.204 CST: ISDN Se0/0/1:23 Q931: RX <- CONNECT pd = 8 callref = 0xDCEF
```

```
Dec 1 07:44:25.206 CST: %ISDN-6-CONNECT: Interface Serial0/0/1:0 is now connected to
13098313400 N/A
```

```
Dec 1 07:44:25.206 CST: ISDN Se0/0/1:23 Q931: TX -> CONNECT_ACK pd = 8 callref = 0x5CEF
```

```
Dec 1 07:44:25.206 CST: //4767881/685BD1A2987C/CCAPI/cc_api_call_connected:
Interface=0x23E58B38, Data Bitmask=0x1, Progress Indication=NULL(0), Connection Handle=0
```

Reçu RÉFÉREZ-VOUS du numéroteur

```
Dec 1 07:44:26.736 CST: //-1/xxxxxxxxxxxx/SIP/Msg/ccsipDisplayMsg:
```

Received:

```
REFER sip:001913098313400@10.185.3.134:5060 SIP/2.0
```

```
Via: SIP/2.0/UDP
```

```
192.168.237.130:58810;branch=z9hG4bK-d8754z-890f5b5e0352e84d-1---d8754z-rport
```

```
Max-Forwards: 70
```

```
Contact: <sip:8805550@192.168.237.130:58810>
```

```
To: <sip:001913098313400@10.185.3.133>;tag=65A63E8C-1E9F
```

```
From: <sip:8805550@192.168.237.130>;tag=be521e41
```

```
Call-ID: b9312276-8412f240-434b1f08-a869d275
```

```
CSeq: 4 REFER
```

User-Agent: Cisco-SIPDialer/UCCE8.0

Refer-To: <sip:8814997@10.185.3.133>

Referred-By: <sip:8805550@192.168.237.130>

Content-Length: 0

Après que l'invitation soit envoyée à CUCM, CUCM envoie 100 essayant, 180 sonnant à la passerelle.

Dec 1 07:44:26.926 CST: //4767885/685BD1A2987C/SIP/Msg/ccsipDisplayMsg:

Received:

SIP/2.0 180 Ringing

Via: SIP/2.0/UDP 10.185.3.134:5060;branch=z9hG4bK96E46B38

To: <sip:8814997@10.185.3.133>;tag=d2999f32-ed69-4535-a8bf-99298e16c176-97460839

From: <sip:13098313400@10.185.3.134>;tag=65A65296-507

Contact: <sip:8814997@10.184.60.3:5060>

Remote-Party-ID: "Wylie Test Agent"

<sip:8814997@10.184.60.3>;party=called;screen=yes;privacy=off

Call-ID: 6B7F9249-1B5911E1-9884C122-F70CF5@10.185.3.134

CSeq: 101 INVITE

Content-Length: 0

Date: Thu, 01 Dec 2011 13:44:26 GMT

Allow: INVITE, OPTIONS, INFO, BYE, CANCEL, ACK, PRACK, UPDATE, REFER,

SUBSCRIBE, NOTIFY

Allow-Events: presence

P-Asserted-Identity: "Wylie Test Agent" <sip:8814997@10.184.60.3>

Supported: X-cisco-srtp-fallback

Supported: Geolocation

La passerelle lit le rappel au tronçon PRI du DSP.

Dec 1 07:44:26.926 CST: //4767885/685BD1A2987C/CCAPI/cc_api_call_alert:

Interface=0x22667AD4, Progress Indication=NULL(0), Signal Indication=SIGNAL

RINGBACK(1)

Dec 1 07:44:26.926 CST: //4767885/685BD1A2987C/CCAPI/cc_api_call_alert:

Call Entry(Retry Count=0, Responded=TRUE)

Dec 1 07:44:26.926 CST: //4767881/685BD1A2987C/CCAPI/ccGenerateToneInfo:

Stop Tone On Digit=FALSE, Tone=Ring Back,

Tone Direction=Network, Params=0x0, Call Id=4767881

Après que le joncteur réseau de SIP soit configuré comme décrit dans la section de **configurer**, CUCM enverra la progression de 183 sessions au lieu de 180 sonnant pour l'appel sortant de numéroteur et ceci cesse la passerelle pour générer le rappel sur le tronçon de PRI RNIS.