

Enregistrez l'analyse de progression de l'appel (CPA) avec le numéroteur de SIP

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit la procédure pour enregistrer CPA avec le numéroteur unifié de SIP de Contact Center Enterprise (UCCE).

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- UCCE
- Numéroteur de SIP

[Composants utilisés](#)

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

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 vivant, assurez-vous que vous comprenez l'impact potentiel de n'importe quelle commande.

[Informations générales](#)

Le processus de badialer UCCE initie l'appel par la passerelle IOS quand des débuts sortants de campagne. Une fois l'appel est connecté, processus de badialer instruit la passerelle IOS dans le SIP signalant pour faire CPA. Basé sur le résultat de CPA, l'appel est traité selon la configuration sortante de campagne. Des détails de l'aperçu de CPA de passerelle IOS peuvent être trouvés [ici](#). La passerelle IOS renvoie un résultat de CPA dans la tonalité spéciale de l'information (REPOSEZ-VOUS) dans la signalisation de SIP de nouveau au badialer.

La liste de SE REPOSENT :

Nom	Définition
CpaS	Début d'algorithme de CPA
Pi	Tonalité de télécopie/modem.
ASM	Ordinateur de réponse.
AsmT	L'ordinateur de réponse terminent la tonalité.
LS	Discours humain vivant.
BT	Bas signal vocal
SitIC	REPOSEZ la tonalité IC - Interception - No. vide ou AIS ou etc.
SitNC	REPOSEZ la tonalité OR - Aucune circuit, urgence ou blocage de joncteur réseau
SitVC	REPOSEZ LE circuit virtuel de tonalité - Code vide
SitRO	REPOSEZ LE RO de tonalité - Commandez à nouveau l'annonce
SitMT	REPOSEZ le Divers de tonalité

Problème

Si incertain de CPA, il doit y a une manière d'examiner les informations réelles de Voix reçues du fournisseur de services pour déterminer si le résultat de CPA est correct ou pas.

Solution

CPA record doit être configuré dans la campagne sortante sous le but de campagne.

The screenshot shows the 'Campaign Configuration' interface with the following settings:

- Campaign General** (selected tab)
- Agent Based Campaign** (selected radio button)
- Enable IP AMD**
- Call Progress Analysis (CPA)**
- Record CPA** (highlighted in yellow)
- Transfer to Agent (selected radio button)
- Transfer to IVR Route Point (radio button)
- Terminate Tone Detect (checkbox)
- Transfer to IVR Campaign (radio button)
- Enable IP AMD (checkbox)
- Abandon Call (selected radio button)
- Transfer to IVR Route Point (radio button)
- Terminate Tone Detect (checkbox)

Le fichier wav est enregistré sur le serveur de numéroteur sous le répertoire **\ missile aux performances améliorées \ <instance> \ numéroteur**. Le nom du fichier est dans le **port>_<call**

ID>_<date>_<time>.wav de <dialer de format.

Le mécanisme derrière cette caractéristique dans le scénario de numéroteur de sip est expliqué ci-dessous.

- IP du numéroteur de SIP : 10.201.226.119
- IP de la passerelle IOS : 10.201.162.138

Le CPA record étant placé dans la campagne, le numéroteur demande à la passerelle pour envoyer les medias au numéroteur (recvonly) après que la passerelle envoie un message d'avancement de session du SIP 183, dans le message PRACK. Est ci-dessous le message envoyé à la passerelle par le processus de numéroteur :

```
000094: Aug 5 16:06:26.281: //-1/xxxxxxxxxxxx/SIP/Msg/ccsipDisplayMsg:
Received:
PRACK sip:9722041111@10.201.162.138:5060 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/UDP 10.201.226.119:58800;branch=z9hG4bK-d8754z-1d42a824dc4a8700-1---d8754z-;rport
Max-Forwards: 70
Contact: <sip:3008@10.201.226.119:58800>
To: <sip:9722041111@10.201.162.138>;tag=1BA74568-8FD
From: <sip:3008@10.201.226.119>;tag=5230550f
Call-ID: d907465a-f8378d74-fb3d5439-8e4b3c52
CSeq: 2 PRACK
Content-Disposition: session;handling=required
Content-Type: application/sdp
User-Agent: Cisco-SIPDialer/UCCE10.0
RAck: 9340 1 INVITE
Content-Length: 209
```

```
v=0
o=CiscoSystemsSIP-GW-UserAgent 5501 9158 IN IP4 10.201.226.119
s=SIP Call
c=IN IP4 10.201.226.119
t=0 0
m=audio 32000 RTP/AVP 0
c=IN IP4 10.201.226.119
a=rtpmap:0 PCMU/8000
a=ptime:20
a=recvonly
```

Sans CPA record, le numéroteur renvoie un PRACK avec des medias inactifs.

```
000146: Aug 5 16:14:18.828: //-1/xxxxxxxxxxxx/SIP/Msg/ccsipDisplayMsg:
Received:
PRACK sip:9722041111@10.201.162.138:5060 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/UDP 10.201.226.119:58800;branch=z9hG4bK-d8754z-be59451c26041877-1---d8754z-;rport
Max-Forwards: 70
Contact: <sip:3010@10.201.226.119:58800>
To: <sip:9722041111@10.201.162.138>;tag=1BAE7B50-1846
From: <sip:3010@10.201.226.119>;tag=b94cfc78
Call-ID: 467e1354-f5086d42-f8126c34-f448954e
CSeq: 2 PRACK
Content-Disposition: session;handling=required
Content-Type: application/sdp
User-Agent: Cisco-SIPDialer/UCCE10.0
RAck: 5482 1 INVITE
Content-Length: 188
```

```
v=0
o=CiscoSystemsSIP-GW-UserAgent 2037 7013 IN IP4 0.0.0.0
```

s=SIP Call
c=IN IP4 0.0.0.0
t=0 0
m=audio 16414 RTP/AVP 0
c=IN IP4 0.0.0.0
a=rtpmap:0 PCMU/8000
a=ptime:20
a=inactive