

Appel de message d'accueil d'agent dépisté dans des logs du port voix de Cisco (CVP) et du gestionnaire d'appel de Cisco Unified (CUCM)

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Écoulement d'appel](#)

Introduction

Ce document décrit l'écoulement d'un appel entrant à CVP qui est conduit à un agent quand la caractéristique de message d'accueil d'agent est activée. Les messages d'appel sont dépistés des logs dans CVP, CUCM ccm et CUCM cti.

Contribué par Kristof Van Coillie, ingénieur TAC Cisco.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- CVP
- Message d'accueil d'agent
- Langage XML de Voix (VXML)
- CUCM
- Internet Protocol de session (SIP)

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document ne sont basées sur aucune version de matériel ou logiciel.

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.

Écoulement d'appel

Étape 1. CVP reçoit l'entrant invite de la passerelle d'entrée.

```
12809: 10.48.54.196: Sep 16 2013 09:52:54.643 +0200: %_TransactionManagement-7-
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.TransactionManagement: processMessage(): -----
BEGINING PROCESSING NEW MESSAGE -----INVITE sip:8020@10.48.54.196:5060 SIP/2.0Via: SIP/2.0/UDP
10.48.79.33:5060;branch=z9hG4bK151275Max-Forwards: 70To: <sip:8020@10.48.54.196>From:
<sip:6611112@10.48.79.33>;tag=A1DC398-177DCall-ID: D4E9A14D-1DDB11E3-AE3982FB-
D3927D92@10.48.79.33
```

Étape 2. CVP informe l'Intelligent Contact Management (missile aux performances améliorées) au sujet du nouvel appel.

```
1102: 10.48.54.196: Sep 16 2013 09:52:54.659 +0200: %CVP_9_0_ICM-7-CALL: {Thrd=pool-1-thread-
83-ICM-242} CALLGUID = D4E4BF741DDB11E3800300260BB8A318, DLGID = 45 [SIP_LEG] - Publishing ,,
[ICM_NEW_CALL], dialogueId=45, sendSeqNo=1, trunkGroupId=100, trunkNumber=0, serviceId=1,
dialedNumber=8020, uui=, callguid=D4E4BF741DDB11E3800300260BB8A318, rckey=, rckey=, rckey=,
location=Gent, locationpkid=ee7c4e42-e08e-c3bf-17da-176ddb5bcf7, pstntrunkgroupid=10.48.79.33 ,
pstntrunkgroupchannelnum=2147483647, sipheader=, CallContext:, user.media.id:
D4E4BF741DDB11E3800300260BB8A318, user.cvp_server_info: 10.48.54.196,, LEGID = D4E9A14D-
1DDB11E3-AE3982FB-D3927D92, DNIS = 8020, ANI = 6611112
```

Étape 3. Le script ICM est configuré avec un envoi au noeud VRU et renvoie un message ICM_TEMPORARY_CONNECT à CVP. Ceci informe CVP pour établir une connexion avec le script de bootstrap sur la passerelle VXML.

```
1103: 10.48.54.196: Sep 16 2013 09:52:54.659 +0200: %CVP_9_0_ICM-7-CALL: {Thrd=pool-1-thread-
86-ICM-243} CALLGUID = D4E4BF741DDB11E3800300260BB8A318, DLGID = 45 [SIP_LEG] - Processing ,,
[ICM_TEMPORARY_CONNECT], dialogueId=45, sendSeqNo=1, label=8111111111, correlationId=35,
callguid=D4E4BF741DDB11E3800300260BB8A318, rckey=416, rckey=150738, rckey=0, location=Gent,
locationpkid=ee7c4e42-e08e-c3bf-17da-176ddb5bcf7, CallContext:, user.microapp.input_type: D,
user.microapp.locale: en-us, user.cvp_server_info: 10.48.54.196, user.microapp.sys_media_lib:
/sys, user.microapp.media_server: 10.48.54.196, user.media.id:
D4E4BF741DDB11E3800300260BB8A318,, LEGID = D4E9A14D-1DDB11E3-AE3982FB-D3927D92, DNIS = 8020, ANI
= 6611112
```

Étape 4. CVP envoie une invitation à la passerelle VXML et se connecte au script de bootstrap. Une fois que c'est complet CVP envoie un message ICM_REQUEST_INSTRUCTION au missile aux performances améliorées.

```
1111: 10.48.54.196: Sep 16 2013 09:52:55.220 +0200: %CVP_9_0_ICM-7-CALL: {Thrd=pool-1-thread-
94-ICM-245} CALLGUID = D4E4BF741DDB11E3800300260BB8A318, DLGID = 46 [IVR_LEG] - Publishing ,,
[ICM_REQUEST_INSTRUCTION], dialogueId=46, sendSeqNo=1, trunkGroupId=200, trunkNumber=0,
serviceId=2, uui=, correlationId=35, location=Gent, locationpkid=ee7c4e42-e08e-c3bf-17da-
176ddb5bcf7, pstntrunkgroupid=, pstntrunkgroupchannelnum=2147483647, sipheader=,, LEGID = ,
DNIS = 811111111100135, ANI = sip:6611112@10.48.54.196:5060
```

Étape 5. Dans cet exemple le script est configuré pour lire un fichier multimédia. Le message RUN_SCRIPT_REQ est envoyé à CVP par le missile aux performances améliorées.

```
1113: 10.48.54.196: Sep 16 2013 09:52:55.220 +0200: %CVP_9_0_ICM-7-CALL: {Thrd=pool-1-thread-
95-ICM-246} CALLGUID = D4E4BF741DDB11E3800300260BB8A318, DLGID = 46 [IVR_LEG] - Publishing ,,
[MsgBus:RUN_SCRIPT_REQ], ssId=SYS_IVR1, requestId=1, scriptId=PM,Friday,S, scriptConfig=Y, ced=,
rckey=416, rckey=150738, rckey=1, switch_leg_ani=6611112, switch_leg_dnis=8020, CallContext:,
user.microapp.input_type: D, user.microapp.locale: en-us, user.cvp_server_info: 10.48.54.196,
user.microapp.sys_media_lib: /sys, user.microapp.media_server: 10.48.54.196, user.media.id:
D4E4BF741DDB11E3800300260BB8A318,, LEGID = , DNIS = 811111111100135, ANI =
sip:6611112@10.48.54.196:5060
```

Étape 6. CVP envoie le message SCRIPT_RESULT au missile aux performances améliorées pour signaler les résultats du message RUN_SCRIPT_REQ. Dans cet exemple le résultat de script était réussi.

```
1114: 10.48.54.196: Sep 16 2013 09:52:55.922 +0200: %CVP_9_0_ICM-7-CALL: {Thrd=pool-1-thread-97-ICM-247} CALLGUID = D4E4BF741DDB11E3800300260BB8A318, DLGID = 46 [IVR_LEG] - Processing ,, [MsgBus:SCRIPT_RESULT], ssId=SYS_IVR1, requestId=1, resultCode=true, ced=, CallContext:, user.microapp.error_code: 0,, LEGID = , DNIS = 811111111100135, ANI = sip:6611112@10.48.54.196:5060
```

Étape 7. L'étape suivante dans l'exemple de script est d'envoyer l'appel à un agent. Quand il y a un missile aux performances améliorées disponible d'agent demande à CVP de déconnecter l'IVR_LEG avec la passerelle VXML.

```
1116: 10.48.54.196: Sep 16 2013 09:52:55.922 +0200: %CVP_9_0_ICM-7-CALL: {Thrd=pool-1-thread-99-ICM-248} CALLGUID = D4E4BF741DDB11E3800300260BB8A318, DLGID = 46 [IVR_LEG] - Processing ,, [ICM_RELEASE], dialogueId=46, sendSeqNo=2, cause=NORMAL_CALL_CLEARING,, LEGID = , DNIS = 811111111100135, ANI = sip:6611112@10.48.54.196:5060
```

Étape 8. Ce les messages demande au CVP pour connecter le signal d'appel entrant à l'agent :

```
1118: 10.48.54.196: Sep 16 2013 09:52:55.922 +0200: %CVP_9_0_ICM-7-CALL: {Thrd=pool-1-thread-100-ICM-249} CALLGUID = D4E4BF741DDB11E3800300260BB8A318, DLGID = 45 [SIP_LEG] - Processing ,, [ICM_CONNECT], dialogueId=45, sendSeqNo=2, labelType=NORMAL, label=1108, transferHint=0, CallContext:, user.microapp.input_type: D, user.microapp.error_code: 0, user.microapp.locale: en-us, user.cvp_server_info: 10.48.54.196, user.microapp.sys_media_lib: /sys, user.microapp.media_server: 10.48.54.196, user.media.id: D4E4BF741DDB11E3800300260BB8A318,, LEGID = D4E9A14D-1DDB11E3-AE3982FB-D3927D92, DNIS = 8020, ANI = 6611112
```

Étape 9. Ce n'est pas différent que l'écoulement d'appel normal, CVP établit une connexion avec le script de rappel (pour fournir le rappel à l'appelant) et envoie un SIP INVITE à CUCM avec l'étiquette d'agent qui est affichée dans les logs CUCM ccm.

```
01027218.005 |09:52:57.254 |AppInfo |SIPTcp - wait_SdlReadRsp: Incoming SIP TCP message from 10.48.54.196 on port 25138 index 11 with 1182 bytes:[23126,NET]INVITE sip:1108@10.48.36.203;transport=tcp SIP/2.0Via: SIP/2.0/TCP 10.48.54.196:5060;branch=z9hG4bKipFCSahbAXU9YZu9ysNQOQ~~240Max-Forwards: 69To: <sip:1108@10.48.36.203;transport=tcp>From: 6611112 <sip:6611112@10.48.54.196:5060>;tag=ds9afb32e2Call-ID: D4E4BF741DDB11E3800300260BB8A318-137931797603137@10.48.54.196
```

Étape 10. CUCM conduit l'appel à l'agent. Les réponses d'agent utilisant l'Agent Desktop.

```
01027329.000 |09:53:05.263 |SdlSig-I |CtiLineCallAnswerReq |restart0 |StationD(1,100,58,32) |CTIDeviceLineMgr(1,200,25,1) |1,200,13,10.11302^10.48.54.193^SEPE80462EBDD98 |[R:N-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] mAsyncResponse=352 CH=1|29412912 LH=1|59 MediaDeviceName = MediaDevicePid = (0,0,0,0) resource ID=0
```

Étape 11. Le support est établi entre la passerelle d'entrée et le téléphone d'agent maintenant (dans CVP le tronçon de rappel est déconnecté). Le CTI Manager informe la passerelle d'accès aux périphériques d'application (PAGE) que l'appel est connecté.

```
00292308.002 |09:53:05.268 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage ] CTI CallStateChangedEvent_V2 ( LH=1|58 CH=1|29412912 State=8 reason=1 RIU=0 Security=1 ConsultRoll=0 HLClear=0)
```

Étape 12. Ensuite les demandes d'application CUCM d'allouer la construction-dans-passerelle (bavoir) au téléphone et de fournir le nombre pour composer, ceci est l'étiquette de bootstrap avec l'identification de corrélation (ID) ajoutée à elle.

```
00292311.001 |09:53:05.430 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::processIncomingMessage] 00292312.000 |09:53:05.430 |SdlSig |CtiCallStartSendMediaToBIBReq |ready |CTIHandler(1,200,22,3) |CTIHandler(1,200,22,3) |1,200,13,10.11303^10.48.54.193^* |[R:N-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] AsyncResponse=113 CH=1|29412912 cgpnToIVR =1108 ivrDN =811111111136
```

tinmeout =4

Étape 13. Lors de recevoir ceci le procédé de Contrôle d'appel responsable pour cet appel (Cdcc) demande à l'AgentGreetingManager de commencer un processus d'AgentGreeting pour cet appel.

```
01027473.000 |09:53:05.431 |SdlSig |SsDataInd |wait
|AgentGreetingManager(1,100,235,1) |Cdcc(1,100,212,9)
|1,200,13,10.11303^10.48.54.193^SEPE80462EBDD98 |[R:N-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] SsType=16777250
SsKey=0 SsNode=1 SsParty=29412912 DevId=(0,0,0) BCC=9 OtherParty=29412911 NodeOtherParty=1
clearType = 0 CSS= CNumInfo = 0 CNameInfo = 0 ssDevType=4 ssOtherDevType=8 FDataType=8192opId=-
2147483635ssType=0 SsKey=0invokeId=0resultExp=Fbpda=F ssCause = 0 ssUserState = 2
ssOtherUserState = 2 PL=5 PLDmn=0 networkDomain= delayAPTTimer=F geolocInfo={geolocPkid=,
filterPkid=, geolocVal=, devType=4} cfwdTimerAction=0 matchInterceptPartition=
matchInterceptPattern=01027473.001 |09:53:05.431 |Created |
|AgentGreeting(1,100,236,2) |AgentGreetingManager(1,100,235,1) | |NumOfCurrentInstances: 10
```

Étape 14. La construction-dans-passerelle est allouée.

```
01027494.001 |09:53:05.433 |AppInfo |BuiltInBridgeControl(0000007)AllocateBibResourceReq
refCI=29412912, (junk)CI=29412913
```

Étape 15. Sur le succès le processus d'AgentGreeting établit un nouvel appel.

```
01027502.000 |09:53:05.433 |SdlSig |SsNewCallReq |wait |Cc(1,100,213,1)
|AgentGreeting(1,100,236,2) |1,200,13,10.11303^10.48.54.193^SEPE80462EBDD98 |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] Type=16777250 ssKey=2 NodeId=1 CallType=0 PSS=
cdpn=ti=1nd=81111111136pi=0sil cdpnVM= cgpn=ti=1nd=1108pi=0sil untransformedCgpn=pi=0sil
preTransformCallingPartyNo= pi=0sil fullyQualifiedCallingPartyDN= pi=0sil cgpnVoiceMailBox=
callingDisplayName=locale: 1 Name: UnicodeName: pi: 0 newCallReqAuthReqd=1 featCallType=0
muteEnabled=0 associatedCallCI=0 featurePriority=1 nonTargetPolicy=0 IgnoreIntercept=0
hasIMERoute=F FDataType=0opId=0ssType=0 SsKey=0invokeId=0resultExp=Fbpda=F geolocInfo=null
portToPort.loc=0
```

Étape 16. CUCM doit avoir un filtrage d'artère ceci (id y compris de corrélation) ainsi un SIP invitant peut être envoyé à CVP.

```
13415: 10.48.54.196: Sep 16 2013 09:53:04.221 +0200: %_TransactionManagement-7-
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.TransactionManagement: processMessage(): -----
BEGINING PROCESSING NEW MESSAGE -----INVITE sip:811111111136@10.48.54.196:5060 SIP/2.0Via:
SIP/2.0/TCP 10.48.36.203:5060;branch=z9hG4bK1a455b6089Max-Forwards: 70To:
<sip:811111111136@10.48.54.196>From: "Call Manager" <sip:1108@10.48.36.203>;tag=7714~dc7d8f9a-
bd28-4191-9fff-ef1124436658-29412915Call-ID: 3918c00-2361b8e1-a-cb24300a@10.48.36.203
```

Étape 17. CVP connaît que c'est un appel conduit par ID de corrélation et demande l'instruction.

```
1126: 10.48.54.196: Sep 16 2013 09:53:04.221 +0200: %CVP_9_0_ICM-7-CALL: {Thrd=pool-1-thread-
117-ICM-252} CALLGUID = 03918C000001000000000003CB24300A - Correlation ID routed call
```

```
1127: 10.48.54.196: Sep 16 2013 09:53:04.221 +0200: %CVP_9_0_ICM-7-CALL: {Thrd=pool-1-thread-
117-ICM-252} CALLGUID = 03918C000001000000000003CB24300A, DLGID = 47 [SIP_LEG_PRERTE_CORRID] -
Publishing ,, [ICM_REQUEST_INSTRUCTION], dialogueId=47, sendSeqNo=1, trunkGroupId=200,
trunkNumber=0, serviceId=2, uui=, correlationId=36, location=, locationpkid=,
pstntrunkgroupid=10.48.36.203 , pstntrunkgroupchannelnum=2147483647, sipheader=,, LEGID =
3918c00-2361b8e1-a-cb24300a, DNIS = 81111111136, ANI = 1108
```

Étape 18. Le missile aux performances améliorées renvoie provisoire se connectent, demandant à se connecter au script de bootstrap.

```
1128: 10.48.54.196: Sep 16 2013 09:53:04.221 +0200: %CVP_9_0_ICM-7-CALL: {Thrd=pool-1-thread-
118-ICM-253} CALLGUID = 03918C000001000000000003CB24300A, DLGID = 47 [SIP_LEG_PRERTE_CORRID] -
Processing ,, [ICM_TEMPORARY_CONNECT], dialogueId=47, sendSeqNo=1, label=811111111,
correlationId=37, callguid=03918C000001000000000003CB24300A, rckey=416, rcdays=150738, rcseq=3,
agentGreetingHint=true, CallContext:, user.microapp.input_type: D, user.microapp.error_code: 0,
user.microapp.locale: en-us, user.cvp_server_info: 10.48.54.196, user.microapp.app_media_lib:
app/ag_gr, user.microapp.sys_media_lib: /sys, user.microapp.media_server: 10.48.54.196,
user.media.id: D4E4BF741DDB11E3800300260BB8A318,, LEGID = 3918c00-2361b8e1-a-cb24300a, DNIS =
```

81111111136, ANI = 1108

1518: 10.48.54.196: Sep 16 2013 09:53:04.237 +0200: %CVP_9_0_SIP-7-CALL: {Thrd=pool-1-thread-121-SIP-84857} 03918C000001000000000003CB24300A is associated with other guid: D4E4BF741DDB11E3800300260BB8A318

Étape 19. Ceci connecte la construction-dans-passerelle (bavoir) à l'instruction une fois connectée de demandes de la passerelle CVP VXML du missile aux performances améliorées.

1134: 10.48.54.196: Sep 16 2013 09:53:04.986 +0200: %CVP_9_0_ICM-7-CALL: {Thrd=pool-1-thread-130-ICM-255} CALLGUID = 03918C000001000000000003CB24300A, DLGID = 48 [IVR_LEG] - Publishing ,, [ICM_REQUEST_INSTRUCTION], dialogueId=48, sendSeqNo=1, trunkGroupId=200, trunkNumber=1, serviceId=2, uui=, correlationId=37, location=, locationpkid=, pstntrunkgroupid=, pstntrunkgroupchannelnum=2147483647, sipheader=, LEGID = , DNIS = 81111111137, ANI = sip:1108@10.48.54.196:5060

Étape 20. Le missile aux performances améliorées répond avec des instructions de lire le message d'accueil enregistré d'agent.

1135: 10.48.54.196: Sep 16 2013 09:53:04.986 +0200: %CVP_9_0_ICM-7-CALL: {Thrd=pool-1-thread-131-ICM-256} CALLGUID = 03918C000001000000000003CB24300A, DLGID = 48 [IVR_LEG] - Processing ,, [ICM_RUN_SCRIPT_REQ], dialogueId=48, sendSeqNo=1, invokedId=1, scriptId=PM,-a, scriptConfiguration=N, ced=, callguid=03918C000001000000000003CB24300A, rckey=416, rcdays=150738, rcseq=5, featureType=1, featureParam1=kvancoil1, featureParam2=1, CallContext:, user.microapp.input_type: D, user.microapp.error_code: 0, user.microapp.locale: en-us, user.cvp_server_info: 10.48.54.196, user.microapp.app_media_lib: app/ag_gr, user.microapp.sys_media_lib: /sys, user.microapp.media_server: 10.48.54.196, user.media.id: D4E4BF741DDB11E3800300260BB8A318,, LEGID = , DNIS = 81111111137, ANI = sip:1108@10.48.54.196:5060

Étape 21. Le résultat est fourni de nouveau au missile aux performances améliorées :

1139: 10.48.54.196: Sep 16 2013 09:53:06.717 +0200: %CVP_9_0_ICM-7-CALL: {Thrd=pool-1-thread-134-ICM-257} CALLGUID = 03918C000001000000000003CB24300A, DLGID = 48 [IVR_LEG] - Publishing ,, [ICM_RUN_SCRIPT_RESULT], dialogueId=48, sendSeqNo=2, invokedId=1, resultCode=true, ced=, newTransaction=false, CallContext:, user.microapp.error_code: 0,, LEGID = , DNIS = 81111111137, ANI = sip:1108@10.48.54.196:5060

Étape 22. Sur quel missile aux performances améliorées instruit pour déconnecter cet appel.

1140: 10.48.54.196: Sep 16 2013 09:53:06.717 +0200: %CVP_9_0_ICM-7-CALL: {Thrd=pool-1-thread-136-ICM-258} CALLGUID = 03918C000001000000000003CB24300A, DLGID = 48 [IVR_LEG] - Processing ,, [ICM_RELEASE], dialogueId=48, sendSeqNo=2, cause=NORMAL_CALL_CLEARING,, LEGID = , DNIS = 81111111137, ANI = sip:1108@10.48.54.196:5060

Étape 23. CVP envoie le BYE à CUCM.

13781: 10.48.54.196: Sep 16 2013 09:53:06.733 +0200: %_Connection-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.Connection: Sending Message (NB): BYE sip:1108@10.48.36.203:5060;transport=tcp SIP/2.0Via: SIP/2.0/TCP 10.48.54.196:5060;branch=z9hG4bKipFCSahbAXU9YZu9ysNQOQ~250Max-Forwards: 70To: <sip:1108@10.48.36.203>;tag=7714~dc7d8f9a-bd28-4191-9fff-ef1124436658-29412915From: <sip:81111111136@10.48.54.196>;tag=ds645a5300Call-ID: 3918c00-2361b8e1-a-cb24300a@10.48.36.203

Étape 24. CUCM désaffecte le bavoir et le processus d'AgentGreeting est arrêté :

01027812.001 |09:53:07.952 |AppInfo |BuiltInBridgeControl(0000007)sendPolicyAndCACUnregisterReq Party CI=2941291601027824.006 |09:53:07.953 |Stopping | | |AgentGreeting(1,100,236,2) |AgentGreeting(1,100,236,2) | |NumOfCurrentInstances: 1