

Affichez l'ANI approprié sur le transfert de rentrée CVP

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Symptômes](#)

[Cause/description du problème](#)

[Signal d'appel entrant](#)

[Étiquette de l'agent 1](#)

[Mises à jour d'appel](#)

[Résolution](#)

Introduction

Ce document décrit comment afficher le numéro de l'appelant approprié (ANI) à un appel de transfert de rentrée du Customer Voice Portal (CVP).

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Serveur CVP
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Gestionnaire de Cisco Unified Communications (CUCM)
- Proxy SIP de Cisco Unified (TRANCHANT)

[Composants utilisés](#)

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

- Serveur 7.0 CVP et en haut
- UCCE 7.0 et en haut
- CUCM 7.0 et en haut

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.

Symptômes

Quand un agent UCCE transfère un appel vers un autre agent par l'intermédiaire de CUCM, l'appel est renvoyé à CVP en employant un modèle configuré d'artère CUCM. Le deuxième agent qui reçoit l'appel obtient l'ANI du premier agent au lieu de l'appelant d'origine.

Exemple d'écoulement d'appel :

Passerelle PSTN -> TRANCHANT -> CVP--UCCE-- CVP--> CUCM--1 >agent -> CUCM--UCCE--CUCM--modèle de >route sur CUCM -> TRANCHANT -> CVP -> UCCE--CVP--CUCM--> agent 2

Cause/description du problème

Dans le scénario de transfert de l'exemple d'écoulement d'appel, CVP met à jour seulement le tronçon individuel d'appel, mais pas tout appelle des tronçons. Si l'agent 2 prenait l'appel de l'agent 1 directement, la mise à jour d'ANI fonctionne correctement. Dans un scénario normal, la mise à jour d'appel se produit par la P-affirmation de CUCM

Signal d'appel entrant

[Spoiler](#)

```
1934540 : 172.25.113.33 : Le 31 octobre 2012 15:07:22.001 -0500 : %CVP_7_0_ICM-7-CALL : {THRD=POOL:ICM[810727]} CALLGUID = 24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00, DLGID = 27859
```

```
[SIP_LEG] - traitant, [ICM_TEMPORARY_CONNECT], dialoguelid=27859, sendSeqNo=1, label=2111111112,
```

```
1934540 : 172.25.113.33 : Le 31 octobre 2012 15:07:22.001 -0500 : %CVP_7_0_ICM-7-CALL:{Thrd=Pool:ICM[810727]} CALLGUID = 24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00, DLGID = 27859[SIP_LEG] - traitant, [ICM_TEMPORARY_CONNECT], dialoguelid=27859, sendSeqNo=1,label=2111111112,
```

Étiquette de l'agent 1

[Spoiler](#)

```
1934557 : 172.25.113.33 : Le 31 octobre 2012 15:07:29.923 -0500 : %CVP_7_0_ICM-7-CALL : {THRD=POOL:ICM[810735]} CALLGUID = 24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00, DLGID = 27859
```

```
[SIP_LEG] - traitant, [ICM_CONNECT], dialoguelid=27859, sendSeqNo=2, labelType=NORMAL, label=21681,
```

```
1934557 : 172.25.113.33 : Le 31 octobre 2012 15:07:29.923 -0500 : %CVP_7_0_ICM-7-CALL:{Thrd=Pool:ICM[810735]} CALLGUID = 24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00, DLGID = 27859[SIP_LEG] - traitant, [ICM_CONNECT], dialoguelid=27859, sendSeqNo=2, labelType=NORMAL,label=21681,
```

D'entrée de 1 appel d'agent de nouveau à CVP

Note: Dans cet extrait des logs, l'ID appelant est changé, et CUCM masque l'ANI.

Mises à jour d'appel

[Spoiler](#)

1365518 : 172.25.113.33 : Le 31 octobre 2012 15:07:56.611 -0500 :
%_Wire-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIapi.Wire : Paquet UDP reçu en fonction
172.25.113.33:5060, source 172.25.13.22:5060
MISE À JOUR sip:4802289575@172.25.113.33:5060;transport=udp SIP/2.0
Date : L'épousez, le 31 octobre 2012 GMT de 20:07:55
Laissez : INVITEZ, DES OPTIONS, LES INFORMATIONS, BYE, ANNULATION, ACK, PRACK,
MISE À JOUR, RÉFÉREZ-VOUS, ABONNEZ-VOUS, ANNONCEZ
De : ; tag=58560bf4-90b0-49fe-9034-0fc0060d3575-65275418
Autoriser-événements : présence
Pris en charge : le temporisateur, resource-priority, remplace
Remote-party-id : ; party=calling ; screen=no ; privacy=off
Content-length : 0
Utilisateur-agent : Cisco-CUCM7.1
À: "--CVP » ; tag=ds52dd499a
Contact :
ID d'appel :
24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00-135171405003226098@172.25.113.33<MAILTO:24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00-135171405003226098@172.25.113.33 >

1365518 : 172.25.113.33 : Le 31 octobre 2012 15:07:56.611 -0500:%_Wire-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIapi.Wire : Paquet UDP reçu on172.25.113.33:5060, source 172.25.13.22:5060UPDATE sip:4802289575@172.25.113.33:5060;transport=udp SIP/2.0Date : L'épousez, le 31 octobre 2012 20:07:55 GMTAllow : INVITEZ, des OPTIONS, les INFORMATIONS, BYE, ANNULATION, ACK, PRACK, MISE À JOUR, RÉFÉREZ-VOUS, ABONNEZ-VOUS, NOTIFYFrom : ; tag=58560bf4-90b0-49fe-9034-0fc0060d3575-65275418Allow-Events : presenceSupported : temporisateur, resource-priority, replacesRemote-Interlocuteur-ID : ; party=calling ; screen=no ; privacy=offContent-Length : 0User-Agent : Cisco-CUCM7.1To : "--CVP » ; tag=ds52dd499aContact:Call-ID:24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00-135171405003226098@172.25.113.33<mailto:24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00-135171405003226098@172.25.113.33 >

La mise à jour obtient maintenant envoyé au tronçon VXML du nouvel appel :

[Spoiler](#)

1365612 : 172.25.113.33 : Le 31 octobre 2012 15:07:56.611 -0500 :
%_Wire-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIapi.Wire : Envoyant le paquet UDP en fonction
172.25.113.33:57692, destination 172.25.255.16:5060
MISE À JOUR sip:21111111125291@172.25.255.16:5060 SIP/2.0
Par l'intermédiaire de : SIP/2.0/UDP
172.25.113.33:5060;branch=z9hG4bKEsFg5MO3Ax3Jnxo53dbQmA~~748978
Max-forwards : 69
À : ; tag=DF522CB8-131C
De : ; tag=dsddceaa97
ID d'appel :
B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-135171407486126099@172.25.113.33<mailto:B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-135171407486126099@172.25.113.33 >
CSeq : MISE À JOUR 2

Content-length : 0

Contact :

Date : L'épousez, le 31 octobre 2012 GMT de 20:07:54

Laissez : INVITEZ, DES OPTIONS, LES INFORMATIONS, BYE, ANNULATION, ACK, PRACK, MISE À JOUR, RÉFÉREZ-VOUS, ABONNEZ-VOUS, ANNONCEZ

Autoriser-événements : présence

P-Affirmer-identité : "--CVP »

Pris en charge : temporisateur

Pris en charge : resource-priority

Pris en charge : remplace

Remote-party-id : "--CVP » ; party=calling ; screen=yes ; privacy=off

1365612 : 172.25.113.33 : Le 31 octobre 2012 15:07:56.611 -0500:%_Wire-7-

com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.Wire : Envoi du paquet UDP

on172.25.113.33:57692, destination 172.25.255.16:5060UPDATE

sip:21111111125291@172.25.255.16:5060 SIP/2.0Via : SIP/2.0/UDP

172.25.113.33:5060;branch=z9hG4bKEsFg5MO3Ax3Jnxo53dbQmA~~748978Max-Forwards :

69To : ; tag=DF522CB8-131CFrom : ; >CSeq de tag=dsddceaa97Call-

ID:B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-

135171407486126099@172.25.113.33<mailto:B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-

135171407486126099@172.25.113.33 : 2 UPDATEContent-longueurs : 0Contact:Date :

L'épousez, le 31 octobre 2012 20:07:54 GMTAllow : INVITEZ, des OPTIONS, les

INFORMATIONS, BYE, ANNULATION, ACK, PRACK, MISE À JOUR, RÉFÉREZ-VOUS,

ABONNEZ-VOUS, des NOTIFYAllow-événements : PresenceP-Affirmer-identité : "--CVP " pris en

charge : timerSupported : ressource-prioritySupported : REPLACESREMOTE-INTERLOCUTEUR-

ID : "--CVP » ; party=calling ; screen=yes ; privacy=off

Cependant, quand l'appel est transféré vers l'agent 2, P-Affirmer est toujours la vieille

[Spoiler](#)

INVITEZ sip:71665@proxy.apps.unificompanies.com;transport=udp SIP/2.0

Par l'intermédiaire de : SIP/2.0/UDP

172.25.113.33:5060;branch=z9hG4bKEsFg5MO3Ax3Jnxo53dbQmA~~748989

Max-forwards : 67

À:

De : "--CVP » ; tag=ds4dbbca44

ID d'appel :

B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-

135171408297026102@172.25.113.33<mailto:B86FF0DD100001

3A19FDD42853E68EDF-135171408297026102@172.25.113.33 >

CSeq : 1 INVITEZ

Content-length : 213

Contact :

Expire : 12

Utilisateur-agent : Cisco-SIP-CVP/7.x

App-information : ; ringtone=ringback.wav

Appel-information : ; purpose=x-cisco-origIP

Date : L'épousez, le 31 octobre 2012 GMT de 20:07:54

Laissez : INVITEZ, DES OPTIONS, LES INFORMATIONS, BYE, ANNULATION, ACK, PRACK, MISE À JOUR, RÉFÉREZ-VOUS, ABONNEZ-VOUS, ANNONCEZ

Autoriser-événements : présence

P-Affirmer-identité : « Pally azuré 21681" »

Pris en charge : temporisateur

Pris en charge : resource-priority

Pris en charge : remplace
Pris en charge : X-Cisco-srtp-retour
Pris en charge : Geolocation
MINUTE-expert en logiciel : 90
Remote-party-id : "--CVP » ; party=calling ; screen=yes ; privacy=off
Session-expire : 1800
Cisco-Gucid : B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF
Type de contenu : application/SDP
INVITEZ sip:71665@proxy.apps.unificompanies.com;transport=udp SIP/2.0Via : SIP/2.0/UDP
172.25.113.33:5060;branch=z9hG4bKEsFg5MO3Ax3Jnxo53dbQmA~~748989Max-Forwards :
67To:From : "--CVP » ; >CSeq de tag=ds4dbbca44Call-
ID:B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-
135171408297026102@172.25.113.33<mailto:B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-
135171408297026102@172.25.113.33 : 1 INVITEContent-longueur : 213Contact:Expires :
12User-Agent : Cisco-SIP-CVP/7.xApp-Info : ; ringtone=ringback.wavCall-Info : ; purpose=x-cisco-
origIPDate : L'épousez, le 31 octobre 2012 20:07:54 GMTAllow : INVITEZ, des OPTIONS, les
INFORMATIONS, BYE, ANNULATION, ACK, PRACK, MISE À JOUR, RÉFÉREZ-VOUS,
ABONNEZ-VOUS, des NOTIFYAllow-événements : PresenceP-Affirmer-identité : « Pally azuré
21681"Supported : timerSupported : ressource-prioritySupported : replacesSupported : X-Cisco-
srtp-fallbackSupported : GEOLOCATIONMIN-expert en logiciel : 90Remote-Party-ID : "--CVP » ;
party=calling ; screen=yes ; privacy=offSession-Expires : 1800Cisco-Gucid :
B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDFContent-Type : application/SDP

Résolution

Vous pouvez arrêter le P-ASSERT sur le joncteur réseau de SIP CVP. Ouvrez la page de gestion CUCM, et naviguez vers le **périphérique > le joncteur réseau**, cliquez sur en fonction le bouton de **découverte** et sélectionnez le joncteur réseau de SIP CVP. Après que vous fassiez les modifications sauvegardent et remettent à l'état initial le joncteur réseau de SIP CVP.

Avertissement : Il est recommandé pour remettre à l'état initial le joncteur réseau de SIP CVP pendant des heures de non-production. Quand vous remettez à l'état initial le joncteur réseau CVP, des appels en cours peuvent être terminés et les nouveaux appels between CVP et CUCM peuvent être rejetés.

Intercompany Media Engine (IME)

E.164 Transformation Profile

Multilevel Precedence and Preemption (MLPP) Information

MLPP Domain

Call Routing Information

Remote-Party-Id

Asserted-Identity

Asserted-Type*

SIP Privacy*



Inbound Calls

Significant Digits*

Connected Line ID Presentation*

Connected Name Presentation*

Calling Search Space

AAR Calling Search Space

Outgoing Calling Search Space