

# 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

### Conditions requises

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=211111112,

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=211111112,

## 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

Remarque: 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)<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