

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Problème](#)

[Condition](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit les étapes pour placer le CLI désiré pour le téléphone IP de l'agent.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Écoulement complet d'appel du Customer Voice Portal (CVP)
- Script de l'Intelligent Contact Management (missile aux performances améliorées)
- Variables développées du contexte d'appel (ECC)

Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées sur CVP 10.0(1).

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.

Problème

CLI sur les expositions du téléphone IP de l'agent comme CVP_10_0_1_0_0_0_490.

Condition

Dans l'écoulement complet d'appel CVP, quand l'appel frappe la passerelle et apparie le cadran-pair qui fait appliquer la capacité de survie CVP.

Solution

À partir de CVP 8.0(1), il y a une option de remplir nom d'affichage sortant aux Téléphones IP de

l'agent à quelque chose que vous aimez. Un ECC `call.user.microapp.override_cli` variable a été introduit spécifiquement à cet effet.

En plaçant cette valeur à la valeur appropriée du script UCCE avant d'envoyer l'appel à la **file d'attente d'agent** au noeud de **groupe de compétences**, vous pouvez placer l'ID appelant à celui que vous aimez, y compris l'ANI du client qui est également disponible comme variable dans le script UCCE.

Attention : Après avoir ajouté cette variable dans la liste variable ECC, n'oubliez pas de réutiliser la PAGE VRU.