Dépannage du problème d'ID d'appelant de transfert de file d'attente à file d'attente Webex

Table des matières

Problème

Dans les appels Webex, lorsqu'un appel RTPC externe entre par le biais d'un standard automatique, un agent dans une file d'attente d'appels y répond, puis le transfère vers une autre file d'attente d'appels. L'ID d'appelant PSTN d'origine n'est pas conservé. Les agents de la file d'attente d'appels de destination voient le nom et le poste des agents qui transfèrent au lieu des informations des appelants externes pour les transferts aveugles et consultatifs.

Plus précisément, le point d'extrémité des agents récepteurs affiche l'identité des agents de transfert, comme leur nom « Matthew Jones » et leur poste « 6032 ». Au lieu du nom et du numéro d'appel des appelants RTPC d'origine. L'identité d'origine des appelants n'est pas visible sur l'affichage des agents récepteurs dans aucune méthode de transfert testée.

Le test a confirmé que ce comportement se produit avec :

- Transfert aveugle/sans assistance (transfert presse, extension de numérotation, raccrocher)
- Transfert avec assistance/consultation (transfert par pression, extension de numérotation, attente de réponse, terminé)

Les en-têtes SIP supplémentaires (Diversion, History-Info) semblent transporter les informations de l'appelant d'origine via la branche de transfert, mais l'affichage des points d'extrémité de destination indique le champ From/Calling Line ID, qui contient l'identité de l'agent transférant plutôt que l'appelant PSTN d'origine.

Environnement

- Plateforme d'appel Webex

- Scénario de transfert de file d'attente d'appels à file d'attente
- Appels PSTN routés via le standard automatique
- Méthodes de transfert aveugle et consultative
- Terminaux à agents multiples (téléphones IP et application Webex)

Résolution

L'analyse de la signalisation SIP et du flux d'appels a révélé que ce comportement est actuellement attendu dans les transferts d'appels de la file d'attente d'appels vers la file d'attente d'appels de Webex. L'enquête a montré :

Résultats de l'analyse technique

L'analyse de signalisation SIP des messages INVITE envoyés au point d'extrémité de destination a montré :

```
From:"JONES MATTHEW"<sip:+15736298032@144.196.33.67;user=phone>;tag=1264046368-1777922774622-
Diversion:"Hannibal Board of Public Works"<sip:+15732218050@10.71.101.45;user=phone>;reason=deflection;
```

L'ID de l'appelant envoyé à la fois à l'application Webex et à l'appareil affiche « Matthew Jones » avec le poste « 6032 », tandis que les informations de l'appelant PSTN d'origine (+15736298032) sont conservées uniquement dans les en-têtes supplémentaires. Les points d'extrémité affichent une logique qui lit dans le champ From/Calling Line ID plutôt que dans les en-têtes Diversion ou History-Info.

Comportement de la méthode de transfert

L'analyse du journal principal a révélé que les transferts sont initiés via des événements XSI plutôt que par la signalisation REFER à partir d'un téléphone IP. Pour les deux méthodes de transfert :

- Transferts consultatifs : L'ID de l'appelant de l'agent transférant devrait être affiché par

conception

- Transferts aveugles : Afficher l'identité des agents qui transfèrent dans les scénarios File d'attente d'appels à File d'attente d'appels

Options de configuration testées

Ces modifications de configuration ont été testées sans effet sur le comportement :

- Le paramètre Confidentialité de l'identité de la ligne connectée pour les appels redirigés est passé de Redirection de l'identité pour les appels externes à Redirection de l'identité pour tous les appels.
- Aucun paramètre au niveau de l'utilisateur, de la file d'attente ou de l'emplacement n'a été vérifié dans Webex Control Hub pour modifier ce comportement

État actuel et solution

Aucune configuration documentée n'existe pour conserver l'ID d'appelant PSTN d'origine pour les flux de transfert de file d'attente d'appels à file d'attente d'appels. Ce comportement est actuellement considéré comme attendu pour les appels Webex. Il existe une demande d'amélioration des fonctionnalités pour afficher toutes les informations relatives à l'appelant.

Motif

Ce comportement de plate-forme est normal dans l'appel Webex pour les transferts internes de file d'attente d'appels à file d'attente d'appels. L'affichage des points d'extrémité de destination indique le champ From/Calling Line ID, qui contient l'identité de l'agent qui transfère plutôt que les informations de l'appelant PSTN d'origine. Bien que les informations sur l'appelant d'origine soient conservées dans des en-têtes SIP supplémentaires (Diversion, History-Info), la logique d'affichage du terminal n'utilise pas ces en-têtes pour l'identification de l'appelant dans les scénarios de transfert de file d'attente à file d'attente.

Autres informations utiles

- Demande d'amélioration des fonctionnalités - Afficher les informations complètes de l'appelant
- Configuration des fonctionnalités du téléphone IP Cisco 8800 - Méthodes de transfert
- Assistance technique de Cisco et téléchargements

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.