

Configurazione e risoluzione dei problemi di CVP Network Transfer

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Sfondo](#)

[Configurazione](#)

[PCCE e UCCE](#)

[UCCE](#)

[Considerazioni](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Trasferimento regolare](#)

[Trasferimento in rete](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come configurare e risolvere i problemi relativi a Customer Voice Portal (CVP) Network Transfer.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE)
- CVP
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- PCCE release 12.6
- UCCE release 12.0

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico

ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Sfondo

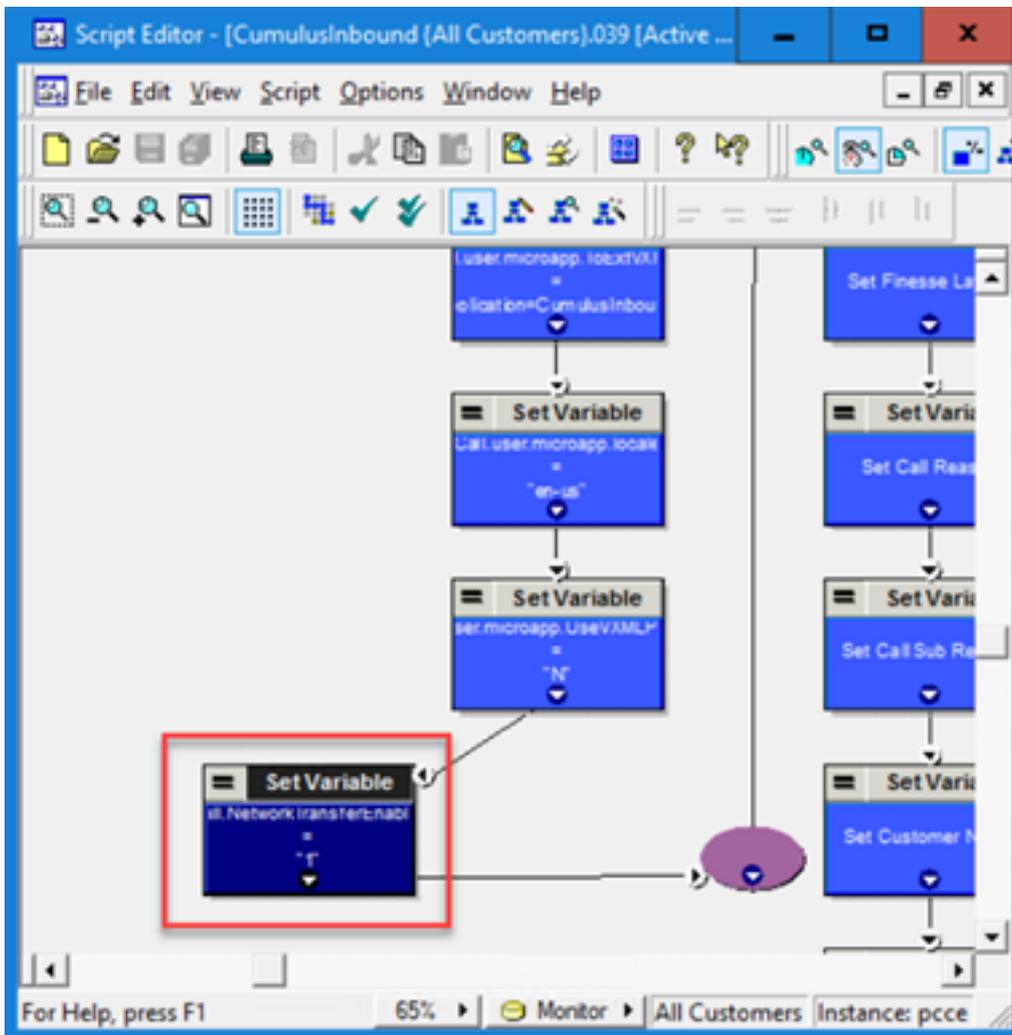
Network Transfer in CCE significa che quando un agente riceve una chiamata in un flusso di chiamata completo CVP e quindi trasferisce la chiamata a un altro agente o a un altro endpoint, Intelligent Contact Management (ICM) restituisce un'etichetta al client di routing VRU (Voice Response Unit) associato anziché al client di routing di trasferimento originale. Per client di routing di trasferimento originale si intende CUCM poiché il trasferimento è stato originato da CUCM. Se un trasferimento di chiamata viene da CUCM a ICM, CUCM è il client di instradamento trasferimento originale e l'etichetta deve essere restituita a CUCM. Tuttavia, se Network Transfer è configurato, l'etichetta viene restituita al client di routing iniziale che in questo scenario è CVP.

Configurazione

PCCE e UCCE

Trasferimento rete abilitato: Questo è un flag nello script ICME unificato, che se abilitato, indica all'ICM di salvare le informazioni sul client di routing iniziale (il client di routing che ha inviato la richiesta di route NewCall, ad esempio CVP).

In PCCE è sufficiente impostare questo flag su **1** nello script principale in un nodo **Set Variable** prima che la chiamata venga accodata e prima del nodo **Send to VRU**.



UCCE

Trasferimento retePreferito: Questo flag è selezionato nella configurazione CUCM PG. Se questa opzione è selezionata, qualsiasi richiesta di instradamento proveniente da questo client di instradamento (dove Unified ICM è a conoscenza del client di instradamento iniziale) invia la risposta di instradamento al client di instradamento iniziale anziché al client di instradamento che ha inviato la richiesta di instradamento.

The screenshot displays the Unified ICM configuration interface. On the left, there is a 'Select filter data' section with dropdowns for 'Optional Filter' (set to 'None'), 'Condition', and 'Value (Case Sensitive)'. Below this is a 'Hide legend' section showing a tree view with '(1) PG' and '(2) Peripheral'. A list of items includes CUCMPG, CUCMPG_1 (highlighted in green), MRPG, and VRUPG. At the bottom of this list are buttons for '(2) Add Peripheral', 'Delete', and 'Multiple...'. The main configuration area on the right is titled 'Logical Controller' and shows settings for Logical controller ID* 5001 and Physical controller ID* 5001. Fields include Name (CUCMPG), Client type (CUCM), Description (cucom), Primary CTI address (10.201.225.6), and Secondary CTI address (10.201.225.13). A 'Reporting Interval' section is set to 30 Minute, with radio buttons for 'Use Central Controller Time (Recommended)' and 'Use ACD Time'. Below this is a table with columns: Peripheral (Skill Group Mask), Advanced (Routing client), and Agent Distribution (Default route, Peripheral Monitor). The 'Routing client' tab is active, showing settings for Name (CUCMPG_1), ID (5001), Timeout threshold (1500), Late threshold (500), Timeout limit (10), Default media routing domain (NONE), Default call type (NONE), Configuration parameters, Dialed Number/Label map (Do not use DN/Label map), Client type (IPCC / Enterprise Agent), Description, Network routing client, Network transfer preferred (checked), Congestion Treatment Mode (Use System Congestion Control), and Default Label.

Considerazioni

- Network Transfer può essere utilizzato per eseguire il trasferimento cieco solo da agent1 a agent2 tramite CVP. In questo caso, CVP riceve istruzioni da Unified ICM per richiamare la chiamata da agent1 e indirizzarla a VXML GW (per il trattamento IVR) o a un'altra destinazione (ad esempio, a agent2).
- Impossibile utilizzare Trasferimento rete per eseguire il trasferimento a caldo o la conferenza con CVP. Il motivo è che la tappa di chiamata a agent1 deve essere attiva mentre agent1 esegue una consultazione/conferenza. CVP non è in grado di richiamare l'agente1 durante il trasferimento e/o la conferenza a caldo.
- Non abilitare il flag NetworkTransferEnable nello script ICM unificato. Se un chiamante desidera comporre lo stesso numero indipendentemente dal trasferimento per conoscenza nascosta o dal trasferimento a caldo/conferenza.

Verifica

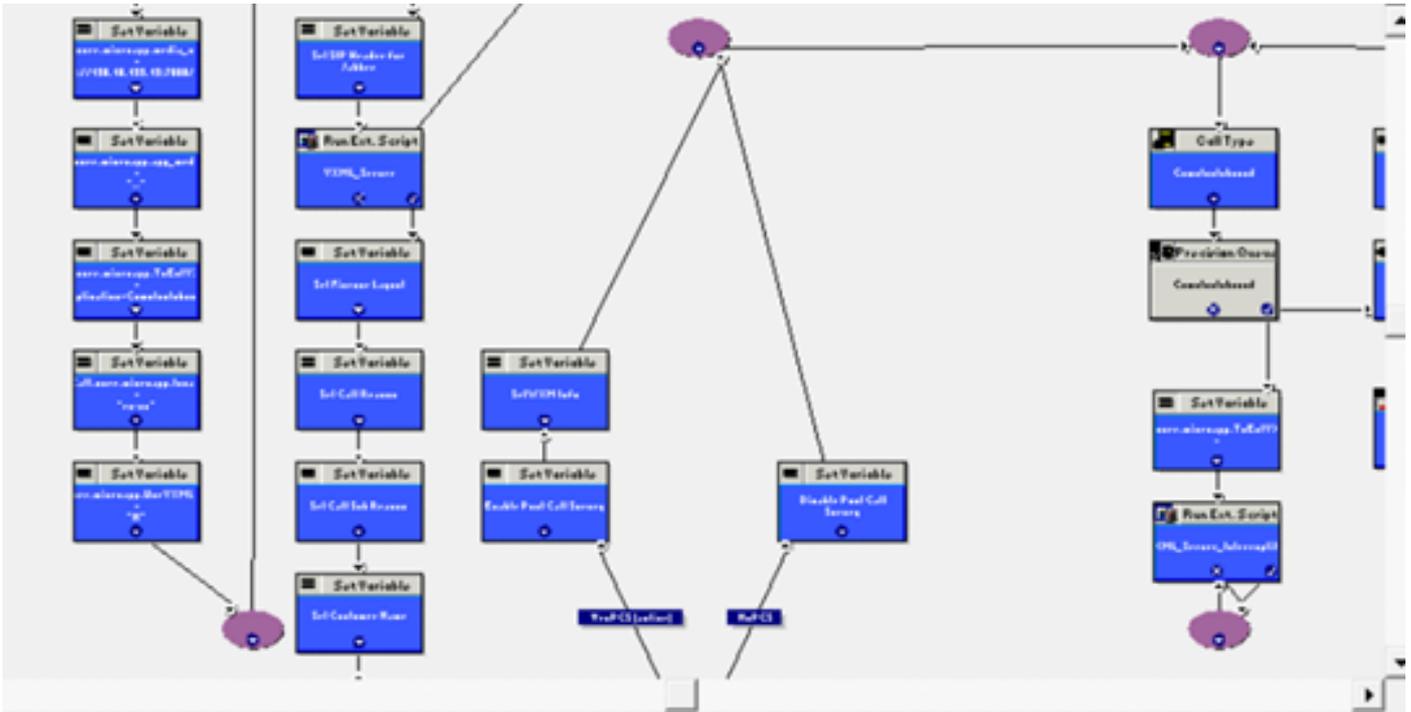
Attualmente non è disponibile una procedura di verifica per questa configurazione.

Risoluzione dei problemi

La maggior parte dei problemi relativi al trasferimento di rete può essere analizzata con i log del router CCE. Di seguito è riportato un esempio di registri del router in un trasferimento regolare completo del flusso di chiamate e in un trasferimento di rete completo del flusso di chiamate.

Trasferimento regolare

Nell'immagine è visualizzato uno script normale senza abilitazione del trasferimento di rete.



Di seguito sono riportati i registri rtr:

RCID 5001 è CVP

RCID 5000 è CUCM

Come mostrato nell'immagine, l'etichetta di trasferimento 888... viene inviata all'RCID=5000, che è CUCM.

```
Test1: -----Regular Transfer call to Agent-----
12:56:47:987 ra-rtr Trace: (518 x 0 : 0 0) NewCall: CID=(153664,52231725), DN=6016, ANI=5125650756, CED=, RCID=5001 MRDID=1, CallAtVRU=1, OpCode=0,
12:56:47:987 ra-rtr Trace: (518 x 1139 : 0 0) TransferToVRU_VRUConnect: Label=7771111000, CorID=1139, VRUID=5000, RCID=5001 ECCPayloadID=1 InvokeID=4
12:56:48:034 ra-rtr Trace: (518 519 1139 : 0 0) RequestInstr: CID=(153664,52231725), CallState=1

-----Agent1 Answers the call
12:57:07:943 ra-rtr Trace: (518 519 1139 : 0 0) DeviceTargetPreCall_V14: CID=(153664,52231725), PerID=5000, PQID=5022, StepOrder=1, AGSTID=5174 Netwo
12:57:07:943 ra-rtr Trace: (518 519 1139 : 0 0) VRUConnect: CID=(153664,52231725), EventSelect=0x68, ServiceType=1, RCID=5001, ECCPayloadID=1 InvokeI
12:57:15:788 ra-rtr Trace: (518 519 1139 : 0 0) Deleting Dialog.

-----Transfer call to 6023 and agent 2 answered the call-----
12:58:24:172 ra-rtr Trace: (65537 x 0 : 0 0) NewCall: CID=(153664,52231725), DN=6023, ANI=5125650756, CED=6023, RCID=5000 MRDID=1, CallAtVRU=0, OpCo
12:58:24:172 ra-rtr Trace: (65537 x 1142 : 0 0) TransferToVRU_VRUConnect: Label=8881111000, CorID=1142, VRUID=5000, RCID=5000 ECCPayloadID=1 invokeID=43
12:58:24:265 ra-rtr Trace: CallServiceInfoInd from peripheral ID 5000, InvokeID 438
12:58:24:281 ra-rtr Trace: (65537 527 1142 : 0 0) RequestInstr: CID=(153664,52231725), CallState=1

12:58:24:281 ra-rtr Trace: (527 527 1143 : 0 0) TransferToVRU_VRUConnect: Label=7771111000, CorID=1143, VRUID=5000, RCID=5001 ECCPayloadID=1 InvokeID
12:58:24:312 ra-rtr Trace: (527 528 1143 : 0 0) RequestInstr: CID=(153664,52231725), CallState=1
12:58:35:016 ra-rtr Trace: (527 528 1143 : 0 0) DeviceTargetPreCall_V14: CID=(153664,52231725), PerID=5000, PQID=5022, StepOrder=1, AGSTID=5172 Netwo
12:58:35:016 ra-rtr Trace: (527 528 1143 : 0 0) VRUConnect: CID=(153664,52231725), EventSelect=0x68, ServiceType=1, RCID=5001, ECCPayloadID=1 InvokeI
12:58:37:439 ra-rtr Trace: (527 528 1143 : 0 0) Deleting Dialog.
```


- Guida alla configurazione di CVP
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)