

CLI sul telefono IP dell'agente mostra CVP_10_0_1_0_0_0_490

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[CLI sul telefono IP dell'agente mostra CVP_10_0_1_0_0_0_490](#)

[Condizione](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come impostare l'identificazione della linea chiamante (CLI) desiderata per il telefono IP dell'agente.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Flusso di chiamate completo CVP (Customer Voice Portal)
- Script di gestione intelligente dei contatti (ICM)
- Variabili ECC (Expanded Call Context)

Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano su CVP 10.0(1).

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.

CLI sul telefono IP dell'agente mostra CVP_10_0_1_0_0_0_490

Condizione

Nel flusso chiamate completo CVP, quando la chiamata colpisce il gateway e corrisponde al dial-peer a cui è applicata la capacità di sopravvivenza CVP.

Soluzione

A partire da CVP 8.0(1), c'è un'opzione per popolare il nome visualizzato che va ai telefoni IP dell'agente a qualsiasi cosa si desidera. Una variabile ECC **call.user.microapp.override_cli** è stata introdotta specificamente a questo scopo.

Impostando questo valore sul valore appropriato dallo script UCCE (Unified Contact Center Enterprise) prima di inviare la chiamata al nodo del **gruppo Coda** agente a **abilità**, è possibile impostare l'ID chiamante su quello desiderato, che include l'infrastruttura di rete autonoma (ANI) disponibile anche come variabile nello script UCCE.

Attenzione: Dopo aver aggiunto questa variabile nell'elenco delle variabili ECC, non dimenticare di riciclare VRU PG.