Risoluzione dei problemi relativi all'ID chiamante per il trasferimento da coda a coda di Webex Calling

Sommario

Problema

In Webex Calling, quando una chiamata PSTN esterna entra tramite un Operatore automatico, riceve una risposta da un agente in una Coda di chiamate e quindi viene trasferita a un'altra Coda di chiamate. L'ID chiamante PSTN originale non viene mantenuto. Gli agenti nella coda di chiamate di destinazione vedono il nome e l'estensione degli agenti che effettuano il trasferimento anziché le informazioni sui chiamanti esterni per i trasferimenti sia non vedenti che consulenziali.

In particolare, l'endpoint degli agenti riceventi visualizza l'identità degli agenti trasferenti, ad esempio il nome "Matthew Jones" e l'estensione "6032". Al posto del nome e del numero di chiamata PSTN originale. L'identità dei chiamanti originali non è visibile nella visualizzazione degli agenti riceventi in nessun metodo di trasferimento testato.

I test hanno confermato che questo comportamento si verifica con:

- Trasferimento cieco/incustodito (premere il tasto di trasferimento, prolungare la linea, interrompere)
- Trasferimento consulenziale/assistito (trasferimento stampa, estensione chiamata, attesa risposta, completo)

Le intestazioni SIP supplementari (deviazione, cronologia-info) trasmettono le informazioni originali sul chiamante attraverso la tappa del trasferimento, ma gli endpoint di destinazione visualizzano le letture dal campo Da/ID linea chiamante, che contiene l'identità degli agenti trasferenti anziché il chiamante PSTN originale.

Ambiente

- Webex Calling platform
- Scenario di trasferimento da coda di chiamata a coda di chiamata
- Chiamate PSTN instradate tramite Operatore automatico
- I metodi di trasferimento, sia ciechi che consultivi
- Più endpoint agente (telefoni IP e app Webex)

Risoluzione

L'analisi della segnalazione SIP e del flusso di chiamate ha rivelato che questo comportamento è attualmente previsto nei trasferimenti da coda a coda di chiamata Webex Calling for Call. Dall'inchiesta è emerso che:

Risultati dell'analisi tecnica

L'analisi della segnalazione SIP dei messaggi INVITE inviati all'endpoint di destinazione ha mostrato:

```
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 chiamante inviato sia all'app Webex che al dispositivo mostra "Matthew Jones" con estensione "6032", mentre le informazioni originali sul chiamante PSTN (+15736298032) vengono mantenute solo nelle intestazioni supplementari. Gli endpoint visualizzano le letture logiche del campo Da/ID linea chiamante anziché le intestazioni deviazione o Cronologia-Informazioni.

Comportamento del metodo di trasferimento

L'analisi dei log back-end ha rivelato che i trasferimenti vengono avviati tramite eventi XSI piuttosto che facendo riferimento alla segnalazione da un telefono IP. Per entrambi i metodi di trasferimento:

- Trasferimenti consulenziali: Prevista visualizzazione dell'ID chiamante degli agenti di trasferimento per progettazione
- Trasferimenti non definiti: Visualizza l'identità degli agenti di trasferimento negli scenari da coda di chiamata a coda di chiamata

Opzioni di configurazione testate

Le seguenti modifiche alla configurazione sono state testate senza alcun effetto sul comportamento:

- Impostazione relativa alla riservatezza dell'identità della linea connessa modificata per le chiamate reindirizzate da "Reindirizzamento dell'identità per le chiamate esterne" a "Reindirizzamento dell'identità per tutte le chiamate"
- Le impostazioni verificate a livello di utente, di coda o di posizione in Webex Control Hub non alterano questo comportamento

Stato corrente e soluzione alternativa

Non esiste alcuna configurazione documentata per mantenere l'ID chiamante PSTN originale per i flussi di trasferimento da coda di chiamata a coda di chiamata. Questo comportamento è attualmente considerato previsto per Webex Calling. È presente una richiesta di miglioramento della funzionalità per visualizzare informazioni complete sul chiamante.

Causa

Questo è il comportamento previsto della piattaforma in Webex Calling per i trasferimenti interni dalla coda di chiamata alla coda di chiamata. Gli endpoint di destinazione visualizzano le letture dal campo Da/ID linea chiamante, che contiene l'identità degli agenti trasferenti anziché le informazioni sul chiamante PSTN originale. Mentre le informazioni originali sul destinatario della chiamata vengono conservate in intestazioni SIP supplementari (deviazione, cronologia-informazioni), la logica di visualizzazione dell'endpoint non utilizza queste intestazioni per l'identificazione del chiamante negli scenari di trasferimento da coda a coda.

Contenuto correlato

- Richiesta miglioramento funzionalità - Visualizza informazioni complete sul chiamante
- Configurazione delle funzionalità per Cisco IP serie 8800 Phone - Metodi di trasferimento
- Supporto tecnico Cisco e download

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l’accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).