

SIP ダイヤラとのコールプログレス 分析 (CPA) を記録して下さい

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[解決策](#)

概要

この資料は統一された Contact センター 企業 (UCCE) SIP ダイヤラとの CPA を記録するためにプロシージャを記述したものです。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- UCCE
- SIP ダイヤラ

使用するコンポーネント

このドキュメントは、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのような作業についても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

背景説明

UCCE badialer プロセスは IOS Gateway を通して送信キャンペーンが開始するときコールを開始します。コールが接続されれば、badialer プロセスは CPA をするために信号を送る SIP の IOS Gateway に指示します。CPA 結果に基づいて、コールは送信キャンペーン設定に従って処理されます。IOS Gateway CPA 外観の詳細は[ここ](#)に見つけることができます。IOS Gateway は SIP シグナリングの特殊可聴音という結果に badialer に戻って CPA を終わります (坐らせて下さい) 戻します。

リストはの坐ります:

名前	定義
CpaS	CPA アルゴリズムの開始する
FT	ファクス/モデム トーン。
Asm	留守番電話。
AsmT	留守番電話終了トーン。
LS	生身の人間の会話。
LV	低い音声 信号
SitIC	坐らせて下さい トーン ICS を-代行受信する-空いている NO か AIS または先祖など
SitNC	SIT トーン NC : 回線なし、緊急、またはトランクのブロッ ック
SitVC	SIT トーン VC : 空のコード
SitRO	SIT トーン RO : アナウンスのリオーダー
SitMT	いろいろ なトーンを坐らせて下さい

問題

CPA の不確実な場合、CPA 結果が正しかったかどうか確認するためにサービスプロバイダーから届く実際の音声 情報を確認する方法があります。

解決策

レコード CPA はキャンペーン目的の下の送信キャンペーンで設定する必要があります。

The screenshot shows a configuration interface with several tabs: Campaign General, Campaign Purpose, Query Rule Selection, Skill Group Selection, and Call Target. The 'Agent Based Campaign' radio button is selected. Under this selection, the 'Enable IP AMD' checkbox is checked. A group of radio buttons includes 'Transfer to Agent' (selected), 'Abandon Call', 'Transfer to IVR Route Point', and 'Terminate Tone Detect' (unchecked). To the right, the 'Call Progress Analysis (CPA)' checkbox is checked, and within its sub-section, the 'Record CPA' checkbox is checked and highlighted in yellow. Below, the 'Transfer to IVR Campaign' radio button is unselected, and its 'Enable IP AMD' checkbox is unchecked. Its sub-section has 'Abandon Call' selected and 'Terminate Tone Detect' unchecked.

wav \ icm \ <instance> \ <dialer port>_<call ID>_<date>_<time>.wav

- SIP IP: 10.201.226.119
- IOS Gateway IP: 10.201.162.138

CPA SIP 183 PRACK recvonly :

000094: Aug 5 16:06:26.281: //-1/xxxxxxxxxxxx/SIP/Msg/ccsipDisplayMsg:

Received:

PRACK sip:9722041111@10.201.162.138:5060 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/UDP 10.201.226.119:58800;branch=z9hG4bK-d8754z-1d42a824dc4a8700-1---d8754z-;rport
Max-Forwards: 70
Contact: <sip:3008@10.201.226.119:58800>
To: <sip:9722041111@10.201.162.138>;tag=1BA74568-8FD
From: <sip:3008@10.201.226.119>;tag=5230550f
Call-ID: d907465a-f8378d74-fb3d5439-8e4b3c52
CSeq: 2 PRACK
Content-Disposition: session;handling=required
Content-Type: application/sdp
User-Agent: Cisco-SIPDialer/UCCE10.0
RAck: 9340 1 INVITE
Content-Length: 209

v=0

o=CiscoSystemsSIP-GW-UserAgent 5501 9158 IN IP4 10.201.226.119
s=SIP Call
c=IN IP4 10.201.226.119
t=0 0
m=audio 32000 RTP/AVP 0
c=IN IP4 10.201.226.119
a=rtpmap:0 PCMU/8000
a=ptime:20
a=recvonly

CPA PRACK

000146: Aug 5 16:14:18.828: //-1/xxxxxxxxxxxx/SIP/Msg/ccsipDisplayMsg:

Received:

PRACK sip:9722041111@10.201.162.138:5060 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/UDP 10.201.226.119:58800;branch=z9hG4bK-d8754z-be59451c26041877-1---d8754z-;rport
Max-Forwards: 70
Contact: <sip:3010@10.201.226.119:58800>
To: <sip:9722041111@10.201.162.138>;tag=1BAE7B50-1846
From: <sip:3010@10.201.226.119>;tag=b94cfc78
Call-ID: 467e1354-f5086d42-f8126c34-f448954e
CSeq: 2 PRACK
Content-Disposition: session;handling=required
Content-Type: application/sdp
User-Agent: Cisco-SIPDialer/UCCE10.0
RAck: 5482 1 INVITE
Content-Length: 188

v=0

o=CiscoSystemsSIP-GW-UserAgent 2037 7013 IN IP4 0.0.0.0
s=SIP Call
c=IN IP4 0.0.0.0
t=0 0
m=audio 16414 RTP/AVP 0
c=IN IP4 0.0.0.0
a=rtpmap:0 PCMU/8000
a=ptime:20
a=inactive