

CVP 再入転送の適切な ANI を表示する

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[症状](#)

[原因/問題の説明](#)

[入ってくるコールレグ](#)

[エージェント 1 ラベル](#)

[コール更新](#)

[解決策](#)

概要

この資料に Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) 再入転送コールの適切な発番号 (ANI) を表示する方法を記述されています。

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。

- CVP Server
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Unified Communication Manager (CUCM)
- Cisco Unified SIP プロキシ (先端)

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づくものです。

- CVP サーバ 7.0 以上に
- UCCE 7.0 以上に
- CUCM 7.0 以上に

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。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

症状

UCCE エージェントが CUCM によって別のエージェントにコールを転送するとき、コールは設定された CUCM ルートパターンの使用によって CVP に発信されます。コールを受信する第 2 エージェントはオリジナル コーリングパーティの代わりに最初のエージェントの ANI を得ます。

コールフロー例:

PSTN ゲートウェイ-> 先端-> CVP--UCCE--CVP--> CUCM-->agent 1 -> CUCM--UCCE--CUCM--CUCM の >route パターン-> 先端-> CVP ->
- UCCE--CVP--CUCM--> エージェント 2

原因と問題の説明

コールフロー例の転送シナリオでは、CVP は個々の コール レグ、すべてのコールレグだけをアップデートしません。エージェント 2 がエージェント 1 からのコールを直接受信した場合、ANI アップデートは正しくはたられません。正常なシナリオでは、コール アップデートは CUCM から P アサートによって実行されます

入ってくるコールレグ

[スポイラー](#)

1934540: 172.25.113.33: -0500 10 月 31 日 2012 年 15:07:22.001: %CVP_7_0_ICM-7-CALL: {Thrd=Pool:ICM[810727]} CALLGUID = 24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00、DLGID = 27859
[SIP_LEG] -, [ICM_TEMPORARY_CONNECT]、dialogueId=27859 を、sendSeqNo=1 処理します、
label=2111111112、

1934540: 172.25.113.33: -0500 10 月 31 日 2012 年 15:07:22.001: %CVP_7_0_ICM-7-CALL:{Thrd=Pool:ICM[810727]} CALLGUID = 24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00、DLGID = 27859[SIP_LEG] -, [ICM_TEMPORARY_CONNECT]、dialogueId=27859 を、sendSeqNo=1,label=2111111112 処理します、

エージェント 1 ラベル

[スポイラー](#)

1934557: 172.25.113.33: -0500 10 月 31 日 2012 年 15:07:29.923: %CVP_7_0_ICM-7-CALL: {Thrd=Pool:ICM[810735]} CALLGUID = 24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00、DLGID = 27859
[SIP_LEG] -, [ICM_CONNECT]、dialogueId=27859 を、sendSeqNo=2、labelType=NORMAL 処理します、
label=21681、

1934557: 172.25.113.33: -0500 10 月 31 日 2012 年 15:07:29.923: %CVP_7_0_ICM-7-CALL:{Thrd=Pool:ICM[810735]} CALLGUID = 24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00、DLGID = 27859[SIP_LEG] -, [ICM_CONNECT]、dialogueId=27859 を、sendSeqNo=2、labelType=NORMAL,label=21681 処理します、

CVP に戻るエージェント 1 コール 入力

注: ログのこの断片では、呼び出し ID は変更され、CUCM は ANI を覆います。

コール更新

スポイラー

1365518: 172.25.113.33: -0500 10 月 31 日 2012 年 15:07:56.611:
%_Wire-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.Wire : 受信された UDP パケット
172.25.113.33:5060、出典 172.25.13.22:5060
アップデート sip:4802289575@172.25.113.33:5060;transport=udp SIP/2.0
Date : 水曜日 10月31日 2012 20:07:55 GMT
割り当て: 、オプション、INFO、BYE、キャンセル、ACK、PRACK、アップデート誘って下さい
、参照して下さい、定期講読して下さい、知らせて下さい
From: 、 tag=58560bf4-90b0-49fe-9034-0fc0060d3575-65275418
許可イベント: 存在
サポートされる: タイマーは、リソース優先順位、取り替えます
リモートパーティ ID: 、 party=calling; screen=no; privacy=off
Content-Length: 0
User-Agent: Cisco-CUCM7.1
これを、次のように変更します。 "」 --CVP」 ; tag=ds52dd499a
連絡先:
呼び出しID:
[24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00-
135171405003226098@172.25.113.33](mailto:24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00-135171405003226098@172.25.113.33)<MAILTO:24D1868B22CD11
E2A0855475D0C90A00-135171405003226098@172.25.113.33 >
1365518: 172.25.113.33: -0500:%_Wire-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.Wire 10
月 31 日 2012 年 15:07:56.611: 受信された UDP パケット on172.25.113.33:5060、出典
172.25.13.22:5060UPDATE sip:4802289575@172.25.113.33:5060;transport=udp SIP/2.0Date: 水
曜日 10月31日 2012 20:07:55 GMTAllow: 、オプション、INFO、BYE、キャンセル、ACK、
PRACK、アップデート誘って下さい、NOTIFYFrom 参照して下さい、定期講読して下さい: 、
tag=58560bf4-90b0-49fe-9034-0fc0060d3575-65275418Allow-Events: presenceSupported: タイ
マー、リソース優先順位、replacesRemote パーティ ID: 、 party=calling; screen=no;
privacy=offContent-Length: 0User エージェント: Cisco-CUCM7.1To: "」 --CVP」 ;
tag=ds52dd499aContact: Call-ID:24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00-
135171405003226098@172.25.113.33<mailto:24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00-
135171405003226098@172.25.113.33 >
今新しいコールの VXML レグに送信される アップデート gets:

スポイラー

1365612: 172.25.113.33: -0500 10 月 31 日 2012 年 15:07:56.611:
%_Wire-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.Wire : UDP パケットを送信します
172.25.113.33:57692、宛先 172.25.255.16:5060
アップデート sip:21111111125291@172.25.255.16:5060 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/UDP 172.25.113.33:5060;branch=z9hG4bKEsFg5MO3Ax3Jnxo53dbQmA~~748978
最大値転送します: 69
これを、次のように変更します。 、 tag=DF522CB8-131C
From: 、 tag=dsddceaa97
呼び出しID:
B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-
135171407486126099@172.25.113.33<mailto:B86FF0DD100001
3A19FDD42853E68EDF-135171407486126099@172.25.113.33 >
CSeq: 2 アップデート
Content-Length: 0
連絡先:
Date : 水曜日 10月31日 2012 20:07:54 GMT
割り当て: 、オプション、INFO、BYE、キャンセル、ACK、PRACK、アップデート誘って下さい
、参照して下さい、定期講読して下さい、知らせて下さい

許可イベント: 存在

P アサート識別: "」 --CVP」

サポートされる: タイマー

サポートされる: リソース優先順位

サポートされる: 取り替えます

リモートパーティ ID: "」 --CVP」 ; party=calling; screen=yes; privacy=off

1365612: 172.25.113.33: -0500:%_Wire-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.Wire 10
月 31 日 2012 年 15:07:56.611: UDP パケット on172.25.113.33:57692 の送信、宛先

172.25.255.16:5060UPDATE sip:21111111125291@172.25.255.16:5060 SIP/2.0Via:

SIP/2.0/UDP 172.25.113.33:5060;branch=z9hG4bKEsFg5MO3Ax3Jnxo53dbQmA~~748978Max-
Forwards: 69To: 、 tag=DF522CB8-131CFrom: 、 tag=dsddceaa97Call-

ID:B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-

135171407486126099@172.25.113.33<mailto:B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-

135171407486126099@172.25.113.33 >CSeq: 2 UPDATEContent 長さ: 0Contact:Date: 水曜日

10月31日 2012 20:07:54 GMTAllow: 、 オプション、INFO、BYE、キャンセル、ACK、PRACK、
アップデート誘って下さい、NOTIFYAllow イベント参照して下さい、定期講読して下さい:

presenceP アサート識別: "」 --サポートされる CVP ": timerSupported: リソースprioritySupported:

replacesRemote パーティ ID: "」 --CVP」 ; party=calling; screen=yes; privacy=off

ただし、コールがエージェント 2 に転送されるとき、P アサートはまだ古いものです

スポイラー

sip:71665@proxy.apps.unificompanies.com;transport=udp SIP/2.0 を誘って下さい

Via: SIP/2.0/UDP 172.25.113.33:5060;branch=z9hG4bKEsFg5MO3Ax3Jnxo53dbQmA~~748989

最大値転送します: 67

これを、次のように変更します。

From: "」 --CVP」 ; tag=ds4dbbca44

呼び出しID:

B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-

135171408297026102@172.25.113.33<mailto:B86FF0DD100001

3A19FDD42853E68EDF-135171408297026102@172.25.113.33 >

CSeq: 1 誘って下さい

Content-Length: 213

連絡先:

切れまず: 12

User-Agent: Cisco SIP/7.x

アプリケーション情報: 、 ringtone=ringback.wav

コール情報: 、 purpose=x-cisco-origIP

Date : 水曜日 10月31日 2012 20:07:54 GMT

割り当て: 、 オプション、INFO、BYE、キャンセル、ACK、PRACK、アップデート誘って下さい
、参照して下さい、定期講読して下さい、知らせて下さい

許可イベント: 存在

P アサート識別: 「紺碧 Pallay 21681"

サポートされる: タイマー

サポートされる: リソース優先順位

サポートされる: 取り替えます

サポートされる: X Cisco srtp フォールバック

サポートされる: 位置情報

最小値 SE: 90

リモートパーティ ID: "」 --CVP」 ; party=calling; screen=yes; privacy=off

セッション切れまず: 1800

CiscoGucid: B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF

Content-type: アプリケーション/sdp

sip:71665@proxy.apps.unificompanies.com;transport=udp SIP/2.0Via を誘って下さい:
SIP/2.0/UDP 172.25.113.33:5060;branch=z9hG4bKEsFg5MO3Ax3Jnxo53dbQmA~~748989Max-
Forwards: 67To:From: "「 --CVP」"; tag=ds4dbbca44Call-
ID:B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-
135171408297026102@172.25.113.33<mailto:B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-
135171408297026102@172.25.113.33 >CSeq: 1 INVITEContent 長さ: 213Contact:Expires:
12User エージェント: Cisco SIP CVP/7.xApp 情報: 、 ringtone=ringback.wavCall-Info: 、
purpose=x-cisco-origIPDate: 水曜日 10月31日 2012 20:07:54 GMTAllow: 、 オプション、 INFO、
BYE、 キャンセル、 ACK、 PRACK、 アップデート誘って下さい、 NOTIFYAllow イベント参照し
て下さい、 定期講読して下さい: presenceP アサート識別: 「紺碧 Pallay 21681"Supported:
timerSupported: リソースprioritySupported: replacesSupported: X Ciscosrtp fallbackSupported:
GeolocationMin SE: 90Remote パーティ ID: "「 --CVP」"; party=calling; screen=yes;
privacy=offSession-Expires: 1800Cisco-Gucid:
B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDFContent-Type: アプリケーション/sdp

解決策

CVP SIP トランクの P-ASSERT を消すことができます。 CUCM 管理 ページを開き、**デバイス** > トランクにナビゲートし、**Find ボタン**をクリックし、CVP SIP トランクを選択して下さい。変更
に CVP SIP トランクを保存し、リセットさせる後。

警告 : 非実稼働時間の間に CVP SIP トランクをリセットすることを推奨します。 CVP ト
ランクをリセットするとき、現在の呼び出しは終了することができ、新しい呼び出しは
CVP および CUCM を拒否することができます between。

Intercompany Media Engine (IME)	
E.164 Transformation Profile	< None >
Multilevel Precedence and Preemption (MLPP) Information	
MLPP Domain	< None >
Call Routing Information	
<input checked="" type="checkbox"/> Remote-Party-Id	
<input checked="" type="checkbox"/> Asserted-Identity	
Asserted-Type*	Default
SIP Privacy*	Default
Inbound Calls	
Significant Digits*	All
Connected Line ID Presentation*	Default
Connected Name Presentation*	Default
Calling Search Space	< None >
AAR Calling Search Space	< None >
Profile DN	