Webex通話キュー間転送発信者ID問題のトラブルシューティング

内容

問題

Webexコールでは、外部PSTNコールが自動応答を介して着信すると、1つのコールキューのエージェントによって応答された後、別のコールキューに転送されます。元のPSTN発信者IDは保持されません。宛先のコールキュー内のエージェントには、ブラインド転送と打診転送の両方について、外部発信者の情報ではなく、転送しているエージェントの名前と内線番号が表示されます。

具体的には、受信エージェントエンドポイントには、転送元エージェントのID（名前「Matthew Jones」、内線番号「6032」など）が表示されます。 元のPSTN発信者の代わりに、発信者名と発信者番号を使用します。テストした転送方式では、受信側エージェントのディスプレイに元の発信者IDが表示されません。

テストにより、この動作は次の項目で発生することが確認されています。

- ブラインド/無人転送（プレス転送、内線番号のダイヤル、切断）
- コンサルタティブ/在席転送（メディア転送、内線番号へのダイヤル、応答の待機、完了）

補足SIPヘッダー(Diversion、History-Info)には、転送レッグを介して元の発信者情報が含まれているように見えますが、宛先エンドポイントの表示には、元のPSTN発信者ではなく、転送元のエージェントIDが含まれるFrom/Calling Line IDフィールドが表示されます。

環境

- Webex通話プラットフォーム
- コールキュー間転送のシナリオ

- 自動応答を介してルーティングされるPSTNコール
- ブラインド転送方式と打診転送方式の両方
- 複数のエージェントエンドポイント（IP電話およびWebExアプリケーション）

解決方法

SIPシグナリングとコールフローの分析により、この動作は現在、Webex CallingのCall Queue-to-Call Queue転送で予測されることが明らかになりました。調査の結果：

技術分析の結果

宛先エンドポイントに送信されるINVITEメッセージのSIPシグナリング分析は次のように表示されます。

```
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;
```

Webexアプリとデバイスの両方に送信される発信者IDには、内線番号「6032」が付いた「Matthew Jones」と表示されますが、元のPSTN発信者の情報(+15736298032)は補足ヘッダーにのみ保持されます。エンドポイントには、DiversionヘッダーやHistory-Infoヘッダーではなく、From/Calling Line IDフィールドからの口ジック読み取りが表示されます。

転送方法の動作

バックエンドログの分析により、転送がIP PhoneからのREFERシグナリングではなくXSIイベントによって開始されることが判明しました。両方の転送方式：

- コンサルタティブ転送：転送エージェントの発信者IDが設計上表示されます。
- ブラインド転送：コールキュー間のシナリオにおける転送エージェントIDの表示

テストした設定オプション

これらの設定変更は、動作に影響を与えずにテストされました。

- リダイレクトされたコールの接続回線IDプライバシー設定を「外部コールのIDのリダイレクト」から「すべてのコールのIDのリダイレクト」に変更
- Webex Control Hubのユーザレベル、キューレベル、またはロケーションレベルの設定によってこの動作が変更されないことを確認。

現在のステータスと回避策

Call Queue-to-Call Queue転送フロー用に元のPSTN発信者IDを維持するための文書化された設定はありません。現在、この動作はWebex通話で想定されているものと見なされます。すべての発信者情報を表示する機能拡張の要求が存在します。

原因

これは、内部コールキューからコールキューへの転送に対するWebexコールで想定されるプラットフォームの動作です。宛先エンドポイントの表示は、From/Calling Line IDフィールドからの読み取りを示します。このフィールドには、元のPSTN発信者情報ではなく、転送元のエージェントIDが含まれています。元の発呼側情報は補足SIPヘッダー(Diversion、History-Info)で保持されますが、エンドポイント表示ロジックでは、キューからキューへの転送シナリオで、これらのヘッダーを発信者の識別に使用しません。

関連コンテンツ

- 機能拡張の要求 – 発信者情報の完全な表示
- Cisco IP 8800シリーズ電話機の機能の設定 – 転送方式
- シスコのテクニカルサポートとダウンロード

翻訳について
シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。