Webex Calling Queue-to-Queue Transfer Caller ID 문제 해결

목차

문제

Webex Calling에서 외부 PSTN 통화가 자동 전화 교환을 통해 들어올 경우 한 통화 대기열의 상담원이 응답한 다음 다른 통화 대기열로 전달됩니다. 원래 PSTN 발신자 ID는 보존되지 않습니다. 대상 통화 대기열의 상담원은 익명 호전환 및 상담 호전환 모두에 대한 외부 발신자 정보 대신 호전환 상담원 이름 및 내선 번호를 볼 수 있습니다.

특히 수신 에이전트 엔드포인트는 "Matthew Jones"라는 이름과 "6032" 확장자와 같은 전송 에이전트 ID를 표시합니다. 원래 PSTN 발신자 대신 발신 이름 및 발신 번호. 원래 발신자 ID는 테스트한 전송 방법으로 수신 에이전트에 표시되지 않습니다.

테스트에서 이 동작이 다음 항목과 함께 발생함을 확인했습니다.

- 익명/무인 호전환(호전환, 내선 번호, 전화 끊기)
- 상담/참석 호전환(호전환, 내선 번호, 응답 대기, 완료)

보조 SIP 헤더(Diversion, History-Info)는 전송 레그를 통해 원래 발신자 정보를 전달하는 것으로 보이지만 대상 엔드포인트가 표시되는 발신/발신 회선 ID 필드에서 읽습니다. 발신/발신 회선 ID에는 원래 PSTN 발신자가 아니라 전송 에이전트 ID가 포함되어 있습니다.

환경

- Webex Calling 플랫폼
- 통화 대기열-통화 대기열 전송 시나리오
- 자동 전화 교환을 통해 라우팅된 PSTN 통화

- 블라인드 전송 및 컨설팅 전송 방식
- 여러 에이전트 엔드포인트(IP Phone 및 Webex App)

해결

SIP 신호 처리 및 통화 흐름 분석에 따르면 이 동작은 현재 Webex Calling for Call Queue-to-Call Queue(통화 대기열에서 통화 대기열로 전환하기 위한 Webex 통화)에서 발생할 수 있습니다. 조사 결과:

기술 분석 결과

대상 엔드포인트로 전송된 INVITE 메시지의 SIP 신호 분석 결과:

```
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 앱과 디바이스로 전송된 발신자 ID에는 확장명이 "6032"인 "Matthew Jones"가 표시되며, 원래 PSTN 발신자 정보(+15736298032)는 보조 헤더에서만 보존됩니다. 엔드포인트는 Diversion 또는 History-Info 헤더가 아니라 From/Calling Line ID 필드에서 로직 읽기를 표시합니다.

전송 방법 동작

백엔드 로그 분석을 통해 확인된 전송은 IP 전화에서 REFER 신호보다는 XSI 이벤트를 통해 시작됩니다. 두 가지 전송 방법 모두:

- 컨설팅 이전: 전송 에이전트 발신자 ID를 설계에 따라 표시해야 합니다.
- 익명 호전환: 통화 대기열-통화 대기열 시나리오에서 호전환 상담원 ID 표시

테스트한 구성 옵션

이러한 컨피그레이션 변경은 동작에 영향을 미치지 않고 테스트되었습니다.

- 재전송된 통화에 대한 연결된 회선 ID 개인 정보 설정을 "외부 통화에 대한 ID 리디렉션"에서 "모든 통화에 대한 ID 리디렉션"으로 변경했습니다.
- Webex Control Hub에서 사용자 수준, 대기열 수준 또는 위치 수준 설정이 확인되지 않았으므로 이 동작이 변경됩니다

현재 상태 및 해결 방법

통화 대기열-통화 대기열 전송 흐름에 대한 원래 PSTN 발신자 ID를 보존하기 위한 문서화된 구성이 없습니다. 이 동작은 현재 Webex Calling에 필요한 것으로 간주됩니다. 전체 발신자 정보를 표시하기 위한 기능 개선 요청이 있습니다.

원인

이는 Webex Calling for internal Call Queue-to-Call Queue(내부 통화 대기열에서 통화 대기열로 전환되는 Webex의 플랫폼 동작에 필요합니다.) 대상 엔드포인트는 원래 PSTN 발신자 정보가 아닌 전송 에이전트 ID를 포함하는 발신/발신 회선 ID 필드에서 읽습니다. 원래 발신자 정보는 보조 SIP 헤더(Diversion, History-Info)에 보존되지만 엔드포인트 표시 로직에서는 대기열 간 전송 시나리오에서 발신자 식별에 이러한 헤더를 사용하지 않습니다.

관련 콘텐츠

- 기능 개선 요청 - 전체 발신자 정보 표시
- Cisco IP 8800 Series Phone 기능 구성 - 전송 방법
- Cisco 기술 지원 및 다운로드

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.