Problemen oplossen met het probleem met de oproepende ID van de oproepende Webex-oproepwachtrij naar wachtrij voor overdracht van de oproeper

Inhoud

uitgifte

In Webex Calling, wanneer een extern PSTN-gesprek binnenkomt via een automatische medewerker, wordt het beantwoord door een agent in de ene oproepwachtrij en vervolgens overgebracht naar een andere oproepwachtrij. De oorspronkelijke PSTN-beller-ID is niet bewaard gebleven. Agenten in de doelwachtrij zien de naam en de extensie van de overdragende agents in plaats van de informatie van de externe beller voor zowel blinde als consultatieve overdrachten.

Het eindpunt van de ontvangende agenten geeft de identiteit van de overdragende agenten weer, zoals hun naam "Matthew Jones" en extensie "6032". In plaats van het oorspronkelijke PSTN-oproepnummer. De oorspronkelijke identiteit van de beller is niet zichtbaar op het display van de ontvangende agent in een geteste overdrachtmethode.

Testen hebben bevestigd dat dit gedrag optreedt bij:

- Blinde/onbeheerde overdracht (persoverdracht, draaiknop-verlenging, ophangen)
- Overleg met consultant/deelnemer (persoverdracht, verlenging van de kiesschijf, wachten op antwoord, voltooid)

De aanvullende SIP-headers (Diversion, History-Info) lijken de oorspronkelijke gegevens van de oproepende partij door het overdrachtsgedeelte te dragen, maar de weergave van de bestemmingseindpunten leest uit het veld Van / Oproepende lijn-ID, dat de identiteit van de overdragende agent bevat in plaats van de oorspronkelijke PSTN-beller.

milieu

- Webex-belplatform
- Oproep Queue-to-Call Queue transfer scenario
- PSTN-oproepen gerouteerd via Auto Attendant
- Zowel blinde als consultatieve overdrachtsmethoden
- Meerdere eindpunten van de agent (IP-telefoons en Webex-app)

resolutie

Analyse van SIP-signalering en call flow onthulde dat dit gedrag momenteel wordt verwacht in Webex Calling voor Call Queue-to-Call Queue-transfers. Uit het onderzoek bleek:

bevindingen uit technische analyse

SIP-signaleringsanalyse van INVITE-berichten die naar het eindpunt van bestemming zijn verzonden, toonde aan:

```
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;
```

De beller-ID die naar zowel de Webex-app als het apparaat wordt verzonden, toont "Matthew Jones" met de extensie "6032", terwijl de oorspronkelijke PSTN-bellerinformatie (+15736298032) alleen in aanvullende headers wordt bewaard. De logica van de eindpunten wordt gelezen uit het veld Van/aanroeplijn-ID in plaats van de kopteksten Afleiding of Historie-Info.

Overdrachtsmethode-gedrag

Backend loganalyse onthulde dat overdrachten worden geïnitieerd via XSI-gebeurtenissen in plaats van REFER-signalering vanaf een IP-telefoon. Voor beide overdrachtsmethoden:

- Consultatieve overdrachten: Verwacht wordt dat de beller-ID van de overdragende agent

door ontwerp wordt weergegeven

- Blinde overdrachten: geef de identiteit van de overdragende agents weer in scenario's voor de call-queue naar de call-queue

Configuratieopties getest

Deze configuratiewijzigingen zijn getest zonder effect op het gedrag:

- Veranderde Connected Line Identity Privacy voor omgeleide oproepen instelling van "Redirecting identity for external calls" naar "Redirecting identity for all calls"
- Geverifieerd dat instellingen op gebruikersniveau, wachtrijniveau of locatieniveau in de Webex Control Hub dit gedrag niet wijzigen

Huidige status en tijdelijke oplossing

Er bestaat geen gedocumenteerde configuratie om de oorspronkelijke PSTN-beller-ID te behouden voor doorvoerstromen van de Call Queue-to-Call Queue. Dit gedrag wordt momenteel als verwacht beschouwd voor Webex Calling. Er bestaat een verzoek voor functieverbetering om volledige bellergegevens weer te geven.

Oorzaak

Dit is het verwachte platformgedrag in Webex Calling voor interne Call Queue-to-Call Queue transfers. De weergave van de bestemmingseindpunten leest uit het veld Van/aanroeplijn-ID, dat de identiteit van de overdragende agents bevat in plaats van de oorspronkelijke PSTN-bellerinformatie. Hoewel de oorspronkelijke gegevens van de oproepende partij bewaard blijven in aanvullende SIP-headers (Diversion, History-Info), gebruikt de logica van het eindpunt deze headers niet voor de identificatie van de oproeper in scenario's voor overdracht van de wachtrij naar de wachtrij.

Gerelateerde inhoud

- Aanvraag voor functieverbetering - Geef volledige belinformatie weer
- Functies configureren voor Cisco IP 8800-reeks - Telefoonoverdrachtmethoden
- Cisco Technical Support en downloads

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.