

Configurar a opção de saída PCCE - Desabilite o Ringback quando transferido ao agente para o SORVO

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Configurar](#)

[CUCM](#)

[Gateways de voz](#)

[Verificar e solucionar problemas](#)

Introdução

O documento descreve uma solução a um problema encontrado quando o mesmo gateway está usado para a rede telefônica pública comutada (PSTN) e o discador de partida. Este documento é complementar ao guia das características da empresa do centro de contato do pacote (PCCE), libera 11.0(1) a seção de partida da opção.

Contribuído por Ramiro Amaya e por Mayur Vyas, engenheiros de TAC da Cisco

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Empresa unificada do centro de contato (UCCE)
- PCCE
- Discador de partida
- Gerente das comunicações unificadas de Cisco (CUCM)
- Gateways de voz do ® do Cisco IOS (GW)

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Versão 11 CUCM
- Gateway de voz do Cisco IOS: c2800nm-adventerprisek9_ivs-mz.151-2.T5

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

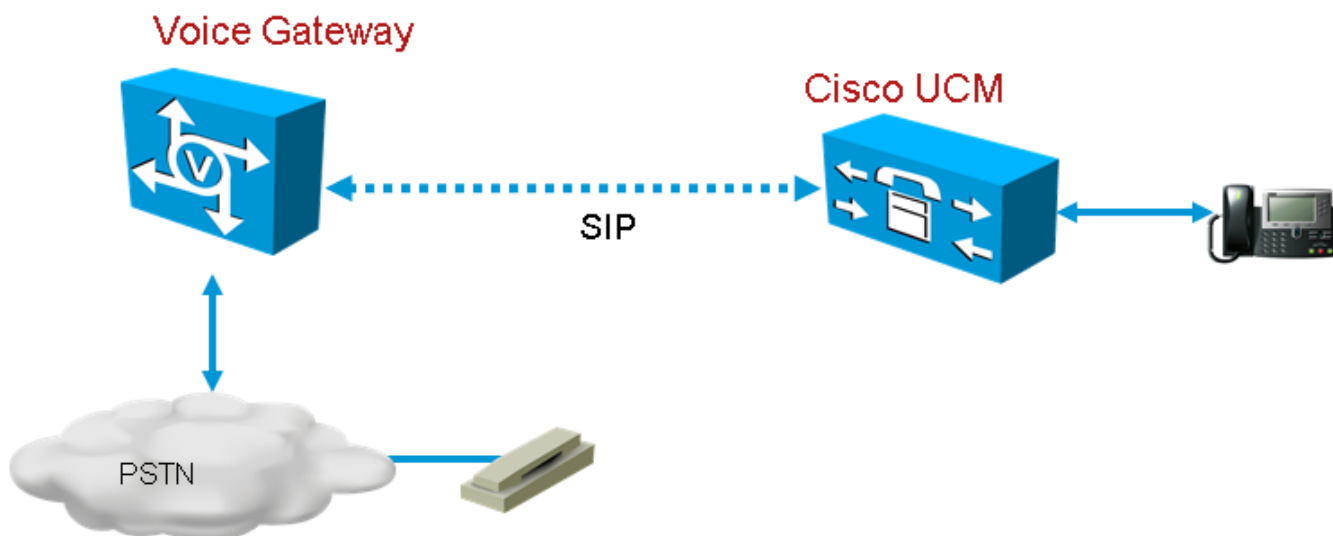
Informações de Apoio

O gateway de voz gerencie um tom de chamada de volta ao cliente em fluxos de chamadas específicos quando o atendimento é enviado ao agente. No discador de partida, este é que algo os clientes não querem o utilizador final saber que esta é chamada externa e estão sendo transferidos

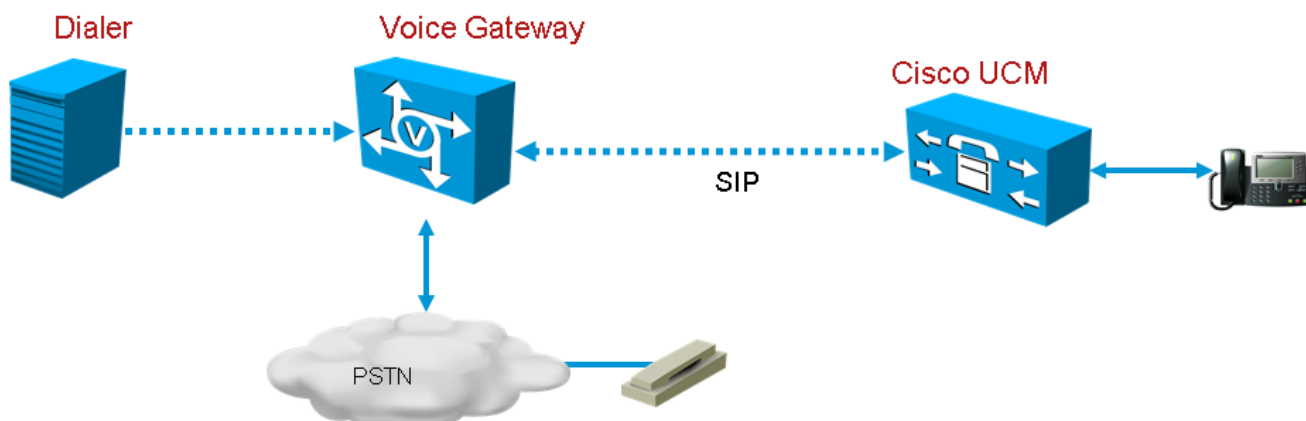
Para fluxos de chamadas do discador, a fim impedir a geração de um ringback do gateway, script da normalização do Session Initiation Protocol (SIP) ao tronco do SORVO do gerente das comunicações unificadas.

Na encenação onde o mesmo gateway é usado para o discador de partida e os atendimentos PSTN, o tronco para o PSTN chama ainda precisa uma mensagem de SOADA do SORVO 180 para chamadas recebidas a fim provocar o gateway para jogar o ringback ao PSTN, mas precisa-a de ser desabilitada para atendimentos de partida do discador.

Está aqui um exemplo das duas encenações descritas:



Atendimentos da imagem 1. PSTN



Atendimentos do discador da imagem 2.

Configurar

Desde que o script da normalização do SORVO será aplicado somente ao tronco do gateway usado para atendimentos do discador, e o mesmo gateway é usado para o discador e o PSTN chama, os troncos adicionais de um gateway precisam de ser criados em CUCM. Contudo, em CUCM você não pode adicionar o mesmo tronco duas vezes a menos que o tronco usar uma porta de recebimento diferente. Assim nesta encenação, o tronco do gateway usado para o discador terá uma porta de recebimento diferente do tronco do gateway usado para os atendimentos PSTN. Será o mesmo gateway, mas com portas de recebimento diferentes.

CUCM

Etapa 1. Navegue a [https:// <IP_address>:8443](https://<IP_address>:8443) onde o <IP_address> identifica o CUCM.

Etapa 2. Assine dentro a CUCM.

Etapa 3. A fim criar um perfil de segurança do tronco do SORVO em CUCM, escolha o **Gerenciador de Comunicações > segurança GUI > de sistema > perfil de segurança > [Add New] do tronco do SORVO**. A porta padrão é 5060. Mude a porta padrão a 5065 ou alguma porta do SORVO disponível para o gateway e o CUCM.

SIP Trunk Security Profile Information	
Name*	DialerNormalizationprofile
Description	Testing Normalization for outbound
Device Security Mode	Non Secure
Incoming Transport Type*	TCP+UDP
Outgoing Transport Type	TCP
<input type="checkbox"/> Enable Digest Authentication	
Nonce Validity Time (mins)*	600
X.509 Subject Name	
Incoming Port*	5065
<input type="checkbox"/> Enable Application level authorization	
<input checked="" type="checkbox"/> Accept presence subscription	
<input checked="" type="checkbox"/> Accept out-of-dialog refer**	
<input checked="" type="checkbox"/> Accept unsolicited notification	
<input checked="" type="checkbox"/> Accept replaces header	
<input type="checkbox"/> Transmit security status	
<input type="checkbox"/> Allow charging header	
SIP V.150 Outbound SDP Offer Filtering*	Use Default Filter

Imagem perfil de segurança de 3. SORVOS

Etapa 4. Salvaguarda do clique.

Etapa 5. Crie um tronco novo do SORVO e adicionar o perfil de segurança novo do tronco do SORVO.

SIP Information

Destination

Destination Address is an SRV

	Destination Address	Destination Address IPv6	Destination Port	Status	Status Reason	Duration
1*	10.201.198.21		5060	N/A	N/A	N/A

MTP Preferred Originating Codec* 711ulaw

BLF Presence Group* Standard Presence group

SIP Trunk Security Profile* DialerNormalizationprofile

Rerouting Calling Search Space < None >

Out-Of-Dialog Refer Calling Search Space < None >

SUBSCRIBE Calling Search Space < None >

SIP Profile* Standard SIP Profile [View Details](#)

DTMF Signaling Method* No Preference

A imagem 4. cria um tronco novo do SORVO

Etapa 6. Salvaguarda do clique.

Etapa 7. Restauração do clique.

Etapa 8. No Gerenciador de Comunicações o GUI > os dispositivos > os ajustes do dispositivo > da normalização do SORVO scripts > [Create New], entram neste script da normalização do SORVO no campo satisfeito. Todos valores restantes permanecem grupo a optar.

M = {}

função M.outbound_180_INVITE(msg)

msg:setResponseCode(183, "sessão em andamento")

fim

retorne M

SIP Normalization Script Info

Name*

Description

Content*

```
M = {}
function M.outbound_180_INVITE(msg)
msg:setResponseCode(183, "Session in Progress")
end
return M
```

Script Execution Error Recovery Action*

System Resource Error Recovery Action*

Memory Threshold* kilobytes

Lua Instruction Threshold* instructions

A imagem 5. adiciona o script da normalização

Etapa 9. Salvaguarda do clique.

Etapa 10. Associe o script novo da normalização com o tronco do SORVO.

Normalization Script

Normalization Script

Enable Trace

	Parameter Name	Parameter Value		
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="+"/>	<input type="button" value="-"/>

Script do associado da imagem 6. com tronco

Gateways de voz

Além do que a configuração de gateway descrita nos [recursos de empreendimento empacotados Cisco do centro de contato guie, a liberação 11.0](#), configuram um dial peer de saída para a chamada de transferência ao agente com o grupo da porta de recebimento no perfil de segurança do tronco do SORVO CUCM (a porta 5065 foi usada no exemplo anterior).

Configurar um dial peer de saída para transferir um atendimento a um agente

Este exemplo mostra esta configuração no gateway do th:

```
dial-peer voice 11000 voip
destination-pattern 11T
session protocol sipv2
session target ipv4:10.10.10.31:5065(this is Call Manager's IP address and Security profile
incoming port) voice-class codec 1 voice-class sip rel1xx supported "100rel" dtmf-relay rtp-nte
h245-signal h245-alphanumeric no vad
```

Verificar e solucionar problemas

Quando o pé do dailer conecta no lado do Integrated Services Digital Network PSTN (ISDN), UCCE inicia transferência CONSULTAR ao agente. Neste caso, o GW envia um CONVITE ao agente de usuário (UA) onde o agente reside. No caso de CUCM, o gateway recebe para trás uns 180 que soam no pé de transferência. Quando o gateway recebe este, provoca o GW para jogar para fora o ringback à interface de taxa primária de ISDN (PRI) onde o chamador apenas respondeu ao atendimento. O resultado final é respostas de um chamador e ouve o ringback.

Atendimento conectado

```
Dec 1 07:44:25.204 CST: ISDN Se0/0/1:23 Q931: RX <- CONNECT pd = 8 callref = 0xDCEF
```

```
Dec 1 07:44:25.206 CST: %ISDN-6-CONNECT: Interface Serial0/0/1:0 is now connected to 13098313400 N/A
```

```
Dec 1 07:44:25.206 CST: ISDN Se0/0/1:23 Q931: TX -> CONNECT_ACK pd = 8 callref = 0x5CEF
```

```
Dec 1 07:44:25.206 CST: //4767881/685BD1A2987C/CCAPI/cc_api_call_connected: Interface=0x23E58B38, Data Bitmask=0x1, Progress Indication=NULL(0), Connection Handle=0
```

Recebido CONSULTE do discador

```
Dec 1 07:44:26.736 CST: //-1/xxxxxxxxxxxx/SIP/Msg/ccsipDisplayMsg:
```

Received:

```
REFER sip:001913098313400@10.185.3.134:5060 SIP/2.0
```

```
Via: SIP/2.0/UDP
```

```
192.168.237.130:58810;branch=z9hG4bK-d8754z-890f5b5e0352e84d-1---d8754z-;rport
```

```
Max-Forwards: 70
```

```
Contact: <sip:8805550@192.168.237.130:58810>
```

```
To: <sip:001913098313400@10.185.3.133>;tag=65A63E8C-1E9F
```

```
From: <sip:8805550@192.168.237.130>;tag=be521e41
```

```
Call-ID: b9312276-8412f240-434b1f08-a869d275
```

```
CSeq: 4 REFER
```

```
User-Agent: Cisco-SIPDialer/UCCE8.0
```

```
Refer-To: <sip:8814997@10.185.3.133>
```

```
Referred-By: <sip:8805550@192.168.237.130>
```

```
Content-Length: 0
```

Depois que o convite é enviado a CUCM, CUCM envia 100 que tentam, 180 que soam ao gateway.

```
Dec 1 07:44:26.926 CST: //4767885/685BD1A2987C/SIP/Msg/ccsipDisplayMsg:
```

Received:

```
SIP/2.0 180 Ringing
```

```
Via: SIP/2.0/UDP 10.185.3.134:5060;branch=z9hG4bK96E46B38
```

```
To: <sip:8814997@10.185.3.133>;tag=d2999f32-ed69-4535-a8bf-99298e16c176-97460839
```

From: <sip:13098313400@10.185.3.134>;tag=65A65296-507
Contact: <sip:8814997@10.184.60.3:5060>
Remote-Party-ID: "Wylie Test Agent"
<sip:8814997@10.184.60.3>;party=called;screen=yes;privacy=off
Call-ID: 6B7F9249-1B5911E1-9884C122-F70CF5@10.185.3.134
CSeq: 101 INVITE
Content-Length: 0
Date: Thu, 01 Dec 2011 13:44:26 GMT
Allow: INVITE, OPTIONS, INFO, BYE, CANCEL, ACK, PRACK, UPDATE, REFER,
SUBSCRIBE, NOTIFY
Allow-Events: presence
P-Asserted-Identity: "Wylie Test Agent" <sip:8814997@10.184.60.3>
Supported: X-cisco-srtp-fallback

Supported: Geolocation

O gateway joga o ringback ao pé PRI do DSP.

Dec 1 07:44:26.926 CST: //4767885/685BD1A2987C/CCAPI/cc_api_call_alert:
Interface=0x22667AD4, Progress Indication=NULL(0), Signal Indication=SIGNAL

RINGBACK(1)

Dec 1 07:44:26.926 CST: //4767885/685BD1A2987C/CCAPI/cc_api_call_alert:

Call Entry(Retry Count=0, Responded=TRUE)

Dec 1 07:44:26.926 CST: //4767881/685BD1A2987C/CCAPI/ccGenerateToneInfo:

Stop Tone On Digit=FALSE, Tone=Ring Back,

Tone Direction=Network, Params=0x0, Call Id=4767881

Depois que o tronco do SORVO é configurado como descrito na seção **configurar**, CUCM enviará um progresso de 183 sessões em vez de 180 que soam para o atendimento de partida do discador e este para o gateway para gerar o ringback no pé ISDN PRI.