

# 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 original descreve uma solução a um problema encontrado quando o mesmo gateway está usado para a rede de telefone comutada pública (PSTN) e o discador de partida. Este original é complementar ao guia das características da empresa do Contact Center 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 Contact Center (UCCE)
- PCCE
- Discador de partida
- Cisco Unified Communications Manager (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.

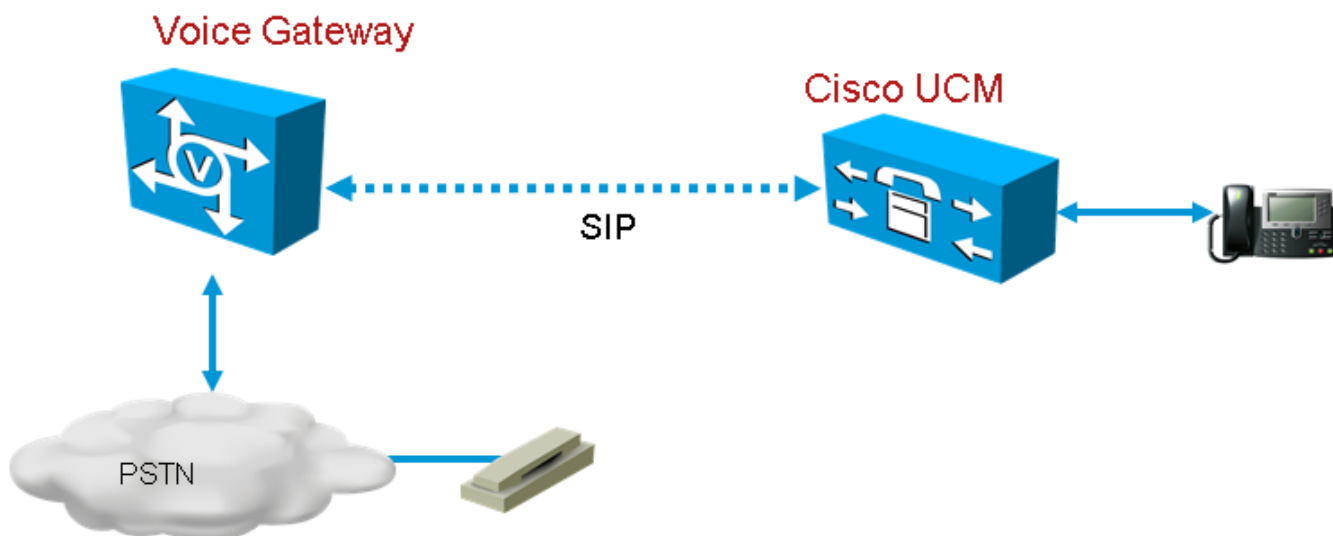
## Informações de Apoio

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

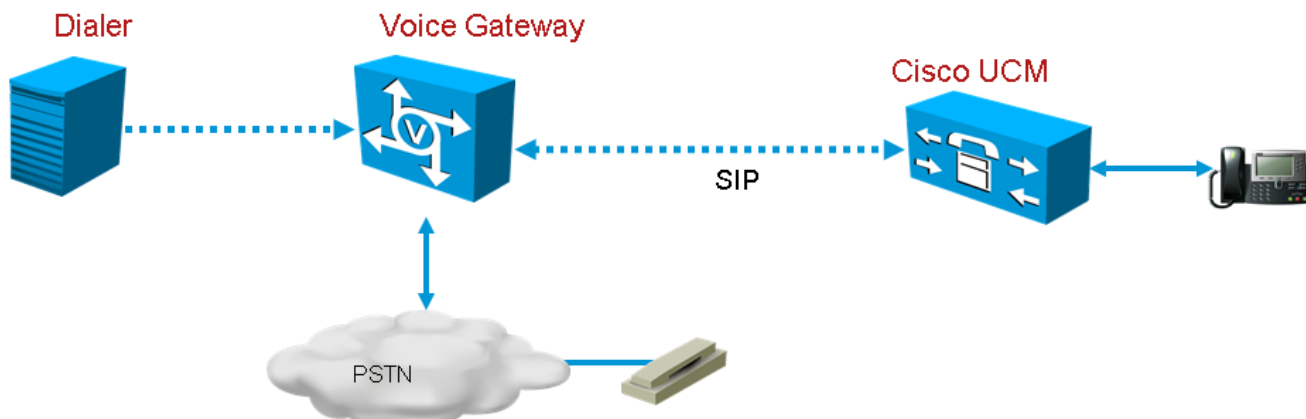
Para fluxos de chamadas do discador, a fim impedir a geração de um ringback do gateway, script da normalização do Session Initiation Protocol (SIP) ao tronco do SORVO do gerente das comunicações unificadas.

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 > **segurança do GUI de gerenciador das comunicações > do sistema > o perfil de segurança > o [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 GUI de gerenciador das comunicações > nos dispositivos > nos ajustes do dispositivo > na normalização do SORVO os scripts > o [Create New], incorporam este 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")

extremidade

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 Contact Center guide, 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.