

Grave a análise do andamento da chamada (CPA) com discador do SORVO

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

Introdução

Este documento descreve o procedimento para gravar o CPA com o discador unificado do SORVO da empresa do centro de Contact (UCCE).

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- UCCE
- Discador do SORVO

[Componentes Utilizados](#)

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

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 sua rede está viva, assegure-se de que você compreenda o impacto potencial do comando any.

Informações de Apoio

O processo do badialer UCCE inicia o atendimento através do Gateway de IOS quando a campanha de partida começa. O atendimento é conectado uma vez, processo do badialer instrui o Gateway de IOS no SORVO que sinaliza para fazer o CPA. Baseado no resultado CPA, o atendimento é processado de acordo com a configuração de partida da campanha. Os detalhes da vista geral do Gateway de IOS CPA podem ser encontrados [aqui](#). O Gateway de IOS retorna um resultado CPA no tom de informação especial (SE SENTE) na sinalização do SORVO de volta ao badialer.

A lista de SENTA-SE:

Nome	Definição
CpaS	Começo do algoritmo CPA
FT	Fax/tom de modem.
ASM	Máquina da resposta.
AsmT	A máquina da resposta termina o tom.
LS	Discurso humano vivo.
LV	Baixo sinal de voz
SitIC	SENTE o tom IC - Intercepção - No. vago ou AIS ou etc.
SitNC	SENTE o tom NC - Nenhum circuito, emergência ou bloqueio do tronco
SitVC	SENTE o tom VC - Código vago
SitRO	SENTE o tom RO - Requisite novamente o anúncio
SitMT	SENTE o tom variado

Problema

Quando incerto do CPA, deve haver uma maneira de rever a informação real da Voz recebida do provedor de serviços para determinar se o resultado CPA está correto ou não.

Solução

O registro CPA deve ser configurado na campanha de partida sob a finalidade da campanha.

The screenshot shows a configuration window with several tabs: Campaign General, Campaign Purpose, Query Rule Selection, Skill Group Selection, and Call Target. The 'Campaign General' tab is active. Under the 'Agent Based Campaign' radio button, the 'Enable IP AMD' checkbox is checked. Below it, there are four radio button options: 'Abandon Call', 'Transfer to Agent' (selected), 'Transfer to IVR Route Point', and 'Terminate Tone Detect' (checkbox). To the right, the 'Call Progress Analysis (CPA)' checkbox is checked, and a sub-section contains a checked 'Record CPA' checkbox, which is highlighted in yellow. Below the 'Agent Based Campaign' section, there is a 'Transfer to IVR Campaign' radio button, which is not selected, and its 'Enable IP AMD' checkbox is also not checked. It has similar options for 'Abandon Call', 'Transfer to IVR Route Point', and 'Terminate Tone Detect'.

O arquivo do wav salvar no server do discador sob o dobrador \ icm \ <instance> \ discador. O nome de arquivo está no **port>_<call ID>_<date>_<time>.wav do <dialer do formato.**

O mecanismo atrás desta característica na encenação do discador do sorvo é explicado abaixo.

- IP do discador do SORVO: 10.201.226.119
- IP do Gateway de IOS: 10.201.162.138

Com o registro CPA ajustado na campanha, o discador instrui o gateway para enviar os media ao discador (recvonly) depois que o gateway envia um mensagem em andamento da sessão do SORVO 183, na mensagem PRACK. Está abaixo a mensagem enviada ao gateway pelo processo do discador:

```
000094: Aug 5 16:06:26.281: //-1/xxxxxxxxxxxx/SIP/Msg/ccsipDisplayMsg:
Received:
PRACK sip:9722041111@10.201.162.138:5060 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/UDP 10.201.226.119:58800;branch=z9hG4bK-d8754z-1d42a824dc4a8700-1---d8754z-;rport
Max-Forwards: 70
Contact: <sip:3008@10.201.226.119:58800>
To: <sip:9722041111@10.201.162.138>;tag=1BA74568-8FD
From: <sip:3008@10.201.226.119>;tag=5230550f
Call-ID: d907465a-f8378d74-fb3d5439-8e4b3c52
CSeq: 2 PRACK
Content-Disposition: session;handling=required
Content-Type: application/sdp
User-Agent: Cisco-SIPDialer/UCCE10.0
RAck: 9340 1 INVITE
Content-Length: 209
```

```
v=0
o=CiscoSystemsSIP-GW-UserAgent 5501 9158 IN IP4 10.201.226.119
s=SIP Call
c=IN IP4 10.201.226.119
t=0 0
m=audio 32000 RTP/AVP 0
c=IN IP4 10.201.226.119
a=rtpmap:0 PCMU/8000
a=ptime:20
a=recvonly
```

Sem o registro CPA, o discador envia um PRACK para trás com media inativos.

```
000146: Aug 5 16:14:18.828: //-1/xxxxxxxxxxxx/SIP/Msg/ccsipDisplayMsg:
Received:
PRACK sip:9722041111@10.201.162.138:5060 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/UDP 10.201.226.119:58800;branch=z9hG4bK-d8754z-be59451c26041877-1---d8754z-;rport
Max-Forwards: 70
Contact: <sip:3010@10.201.226.119:58800>
To: <sip:9722041111@10.201.162.138>;tag=1BAE7B50-1846
From: <sip:3010@10.201.226.119>;tag=b94cfc78
Call-ID: 467e1354-f5086d42-f8126c34-f448954e
CSeq: 2 PRACK
Content-Disposition: session;handling=required
Content-Type: application/sdp
User-Agent: Cisco-SIPDialer/UCCE10.0
RAck: 5482 1 INVITE
Content-Length: 188
```

```
v=0
o=CiscoSystemsSIP-GW-UserAgent 2037 7013 IN IP4 0.0.0.0
s=SIP Call
c=IN IP4 0.0.0.0
t=0 0
m=audio 16414 RTP/AVP 0
c=IN IP4 0.0.0.0
a=rtpmap:0 PCMU/8000
a=ptime:20
a=inactive
```