

Indique o ANI apropriado em transferência da reentrada CVP

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Sintomas](#)

[Causa/descrição do problema](#)

[Trecho de chamada de entrada](#)

[Etiqueta do agente1](#)

[Atualizações do atendimento](#)

[Resolução](#)

Introdução

Este documento descreve como indicar o número do chamador apropriado (ANI) em um atendimento portal de transferência da reentrada da Voz de cliente (CVP).

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Server CVP
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco unificou o gerente de uma comunicação (CUCM)
- Proxy do SORVO de Cisco Unified (LIMITE)

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- Server 7.0 CVP e acima
- UCCE 7.0 e acima
- CUCM 7.0 e acima

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.

Sintomas

Quando um agente UCCE transfere um atendimento a um outro agente através de CUCM, o atendimento está enviado para trás ao CVP pelo uso de uma rota padrão configurada CUCM. O segundo agente que recebe o atendimento obtém o ANI do primeiro agente em vez da chamada originada original.

Exemplo do fluxo de chamadas:

```
Gateway PSTN - > LIMITE - > CVP--UCCE- - CVP--> CUCM--1 >agent - > CUCM--UCCE--
CUCM--teste padrão do >route em CUCM - > LIMITE - > CVP - >
- UCCE--CVP--CUCM--> agente 2
```

Causa/descrição do problema

Na encenação de transferência do exemplo do fluxo de chamadas, o CVP atualiza somente pé da chamada individual, mas não todos os trechos de chamada. Se o agente 2 pegou o atendimento do agente1 diretamente, a atualização ANI trabalha corretamente. Em um cenário normal, a atualização do atendimento ocorre com a P-afirmação de CUCM

Trecho de chamada de entrada

[Desmancha prazeres](#)

```
1934540: 172.25.113.33: 31 de outubro de 2012 15:07:22.001 -0500: %CVP_7_0_ICM-7-CALL:
{THRD=POOL:ICM[810727]} CALLGUID = 24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00, DLGID =
27859
```

```
[SIP_LEG] - Processando, o [ICM_TEMPORARY_CONNECT], dialoguelid=27859, sendSeqNo=1,
label=211111112,
```

```
1934540: 172.25.113.33: 31 de outubro de 2012 15:07:22.001 -0500: %CVP_7_0_ICM-7-
CALL:{Thrd=Pool:ICM[810727]} CALLGUID = 24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00, DLGID =
27859[SIP_LEG] - processando, o [ICM_TEMPORARY_CONNECT], dialoguelid=27859,
sendSeqNo=1,label=211111112,
```

Etiqueta do agente1

[Desmancha prazeres](#)

```
1934557: 172.25.113.33: 31 de outubro de 2012 15:07:29.923 -0500: %CVP_7_0_ICM-7-CALL:
{THRD=POOL:ICM[810735]} CALLGUID = 24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00, DLGID =
27859
```

```
[SIP_LEG] - Processando, o [ICM_CONNECT], dialoguelid=27859, sendSeqNo=2,
labelType=NORMAL,
label=21681,
```

```
1934557: 172.25.113.33: 31 de outubro de 2012 15:07:29.923 -0500: %CVP_7_0_ICM-7-
CALL:{Thrd=Pool:ICM[810735]} CALLGUID = 24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00, DLGID =
27859[SIP_LEG] - processando, o [ICM_CONNECT], dialoguelid=27859, sendSeqNo=2,
labelType=NORMAL,label=21681,
```

Ingressos do atendimento do agente1 de volta ao CVP

Note: Neste snippet dos logs, a chamada ID é mudada, e CUCM mascara o ANI.

Atualizações do atendimento

[Desmancha prazeres](#)

1365518: 172.25.113.33: 31 de outubro de 2012 15:07:56.611 -0500:
%_Wire-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.Wire : Pacote de UDP recebido sobre
172.25.113.33:5060, fonte 172.25.13.22:5060

ATUALIZAÇÃO sip:4802289575@172.25.113.33:5060;transport=udp SIP/2.0

Data: Quarta-feira, o 31 de outubro de 2012 20:07:55 GMT

Reserve: CONVIDE, OPÇÕES, INFORMAÇÃO, ADEUS, CANCELAMENTO, ACK, PRACK,
ATUALIZAÇÃO, CONSULTE, SUBSCREVA, NOTIFIQUE

De: ; tag=58560bf4-90b0-49fe-9034-0fc0060d3575-65275418

Permitir-eventos: presença

Apoiado: o temporizador, recurso-prioridade, substitui

Remoto-Partido-ID: ; party=calling; screen=no; privacy=off

Índice-comprimento: 0

Agente de usuário: Cisco-CUCM7.1

A: "--CVP"; tag=ds52dd499a

Contato:

Identidade da chamada:

[24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00-](#)

[135171405003226098@172.25.113.33<MAILTO:24D1868B22CD11](#)

[E2A0855475D0C90A00-135171405003226098@172.25.113.33](#) >

1365518: 172.25.113.33: 31 de outubro de 2012 15:07:56.611 -0500:%_Wire-7-

com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.Wire: Pacote de UDP recebido

on172.25.113.33:5060, fonte 172.25.13.22:5060UPDATE

sip:4802289575@172.25.113.33:5060;transport=udp SIP/2.0Date: Quarta-feira, o 31 de outubro

de 2012 20:07:55 GMTAllow: CONVIDE, OPÇÕES, INFORMAÇÃO, ADEUS, CANCELAMENTO,

ACK, PRACK, ATUALIZAÇÃO, CONSULTE, SUBSCREVA, NOTIFYFrom: ; tag=58560bf4-90b0-

49fe-9034-0fc0060d3575-65275418Allow-Events: presenceSupported: temporizador, recurso-

prioridade, replacesRemote-Partido-ID: ; party=calling; screen=no; privacy=offContent-Length:

0User-Agent: Cisco-CUCM7.1To: "--CVP"; tag=ds52dd499aContact:Call-

ID:24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00-

[135171405003226098@172.25.113.33<mailto:24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00-](#)

[135171405003226098@172.25.113.33](#) >

A atualização obtém enviada agora ao pé VXML do atendimento novo:

[Desmancha prazeres](#)

1365612: 172.25.113.33: 31 de outubro de 2012 15:07:56.611 -0500:

%_Wire-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.Wire : Enviando o pacote de UDP sobre

172.25.113.33:57692, destino 172.25.255.16:5060

ATUALIZAÇÃO sip:21111111125291@172.25.255.16:5060 SIP/2.0

Através de: SIP/2.0/UDP

172.25.113.33:5060;branch=z9hG4bKEsFg5MO3Ax3Jnxo53dbQmA~~748978

MAX-Para a frente: 69

A: ; tag=DF522CB8-131C

De: ; tag=dsddceaa97

Identidade da chamada:

B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-

[135171407486126099@172.25.113.33<mailto:B86FF0DD100001](#)

[3A19FDD42853E68EDF-135171407486126099@172.25.113.33](#) >

CSeq: ATUALIZAÇÃO 2

Índice-comprimento: 0

Contato:

Data: Quarta-feira, o 31 de outubro de 2012 20:07:54 GMT

Reserve: CONVIDE, OPÇÕES, INFORMAÇÃO, ADEUS, CANCELAMENTO, ACK, PRACK, ATUALIZAÇÃO, CONSULTE, SUBSCREVA, NOTIFIQUE

Permitir-eventos: presença

P-Afirmar-identidade: "--CVP"

Apoiado: temporizador

Apoiado: recurso-prioridade

Apoiado: substitui

Remoto-Partido-ID: "--CVP"; party=calling; screen=yes; privacy=off

1365612: 172.25.113.33: 31 de outubro de 2012 15:07:56.611 -0500:%_Wire-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.Wire: Enviando o pacote de UDP on172.25.113.33:57692, destino 172.25.255.16:5060UPDATE

sip:21111111125291@172.25.255.16:5060 SIP/2.0Via: SIP/2.0/UDP

172.25.113.33:5060;branch=z9hG4bKEsFg5MO3Ax3Jnxo53dbQmA~~748978Max-Forwards:

69To: ; tag=DF522CB8-131CFrom: ; >CSeq do tag=dsddceaa97Call-

ID:B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-

135171407486126099@172.25.113.33<mailto:B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-

135171407486126099@172.25.113.33: 2 UPDATEContent-comprimentos: 0Contact:Date:

Quarta-feira, o 31 de outubro de 2012 20:07:54 GMTAllow: CONVIDE, OPÇÕES, INFORMAÇÃO, ADEUS, CANCELAMENTO, ACK, PRACK, ATUALIZAÇÃO, CONSULTE, SUBSCREVA,

NOTIFYAllow-eventos: PresenceP-Afirmar-identidade: "--CVP " apoiado: timerSupported: recurso-

prioritySupported: ReplacesRemote-Partido-ID: "--CVP"; party=calling; screen=yes; privacy=off

Contudo, quando o atendimento é transferido ao agente 2, P-Afirmar é ainda velha

[Desmancha prazeres](#)

CONVIDE sip:71665@proxy.apps.unificompanies.com;transport=udp SIP/2.0

Através de: SIP/2.0/UDP

172.25.113.33:5060;branch=z9hG4bKEsFg5MO3Ax3Jnxo53dbQmA~~748989

MAX-Para a frente: 67

A:

De: "--CVP"; tag=ds4dbbca44

Identidade da chamada:

B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-

135171408297026102@172.25.113.33<mailto:B86FF0DD100001

3A19FDD42853E68EDF-135171408297026102@172.25.113.33 >

CSeq: 1 CONVIDE

Índice-comprimento: 213

Contato:

Expira: 12

Agente de usuário: Cisco-SIP-CVP/7.x

APP-informação: ; ringtone=ringback.wav

Atendimento-informação: ; purpose=x-cisco-origIP

Data: Quarta-feira, o 31 de outubro de 2012 20:07:54 GMT

Reserve: CONVIDE, OPÇÕES, INFORMAÇÃO, ADEUS, CANCELAMENTO, ACK, PRACK, ATUALIZAÇÃO, CONSULTE, SUBSCREVA, NOTIFIQUE

Permitir-eventos: presença

P-Afirmar-identidade: "Azuis celestes Pallay 21681"

Apoiado: temporizador

Apoiado: recurso-prioridade

Apoiado: substitui

Apoiado: X-Cisco-SRTP-reserva
Apoiado: Geolocation
Minuto-SE: 90
Remoto-Partido-ID: "--CVP"; party=calling; screen=yes; privacy=off
Sessão-expira: 1800
Cisco-Gucid: B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF
Tipo de conteúdo: aplicativo/sdp
CONVIDE sip:71665@proxy.apps.unificompanies.com;transport=udp SIP/2.0Via: SIP/2.0/UDP
172.25.113.33:5060;branch=z9hG4bKEsFg5MO3Ax3Jnxo53dbQmA~~748989Max-Forwards:
67To:From: "--CVP"; >CSeq do tag=ds4dbbca44Call-
ID:B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-
135171408297026102@172.25.113.33<mailto:B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-
135171408297026102@172.25.113.33: 1 INVITEContent-comprimento: 213Contact:Expires:
12User-Agent: Cisco-SIP-CVP/7.xApp-Info: ; ringtone=ringback.wavCall-Info: ; purpose=x-cisco-
origIPDate: Quarta-feira, o 31 de outubro de 2012 20:07:54 GMTAllow: CONVIDE, OPÇÕES,
INFORMAÇÃO, ADEUS, CANCELAMENTO, ACK, PRACK, ATUALIZAÇÃO, CONSULTE,
SUBSCREVA, NOTIFYAllow-eventos: PresenceP-Afirmar-identidade: "Azuis celestes Pallay
21681"Supported: timerSupported: recurso-prioritySupported: replacesSupported: X-Cisco-SRTP-
fallbackSupported: GeolocationMin-SE: 90Remote-Party-ID: "--CVP"; party=calling; screen=yes;
privacy=offSession-Expires: 1800Cisco-Gucid:
B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDFContent-Type: aplicativo/sdp

Resolução

Você pode desligar o P-ASSERT no tronco do SORVO CVP. Abra a página de administração CUCM, e navegue ao **dispositivo > ao tronco**, clique sobre o **botão Find Button** e selecione o tronco do SORVO CVP. Depois que você faz as mudanças salvar e restauram o tronco do SORVO CVP.

aviso: Recomenda-se restaurar o tronco do SORVO CVP durante horas da NON-produção. Quando você restaura o tronco CVP, os atendimentos atuais podem ser terminados e os atendimentos novos between o CVP e o CUCM podem ser rejeitados.

Intercompany Media Engine (IME)

E.164 Transformation Profile

Multilevel Precedence and Preemption (MLPP) Information

MLPP Domain

Call Routing Information

Remote-Party-Id

Asserted-Identity

Asserted-Type*

SIP Privacy*



Inbound Calls

Significant Digits*

Connected Line ID Presentation*

Connected Name Presentation*

Calling Search Space

AAR Calling Search Space

Outgoing Calling Search Space