

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configuração](#)

[Logs](#)

[Relatórios](#)

[Desvios](#)

[Defeitos conhecidos](#)

Introdução

Este documento descreve a configuração de CVP RONA.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Editor de script ICM
- Fluxo de chamadas detalhado CVP

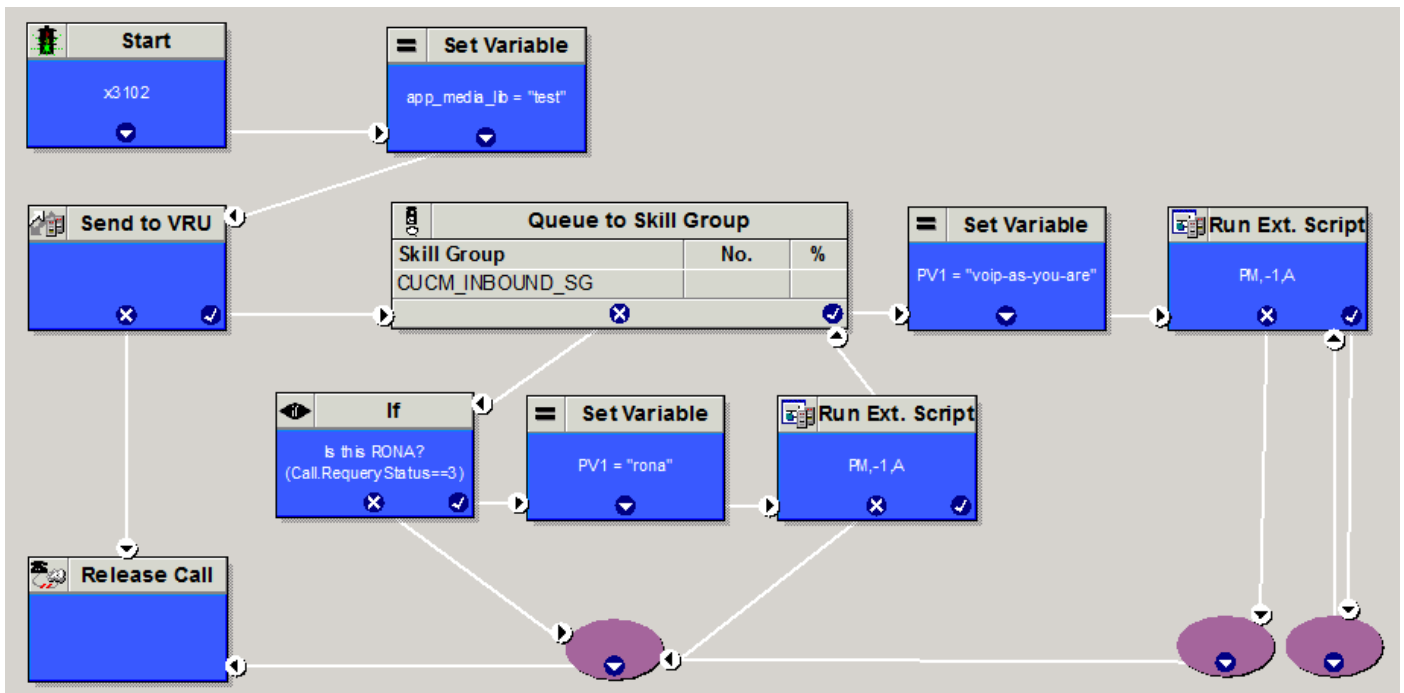
[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada em CVP 10.5.

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.

Configuração

Exemplo de configuração CVP RONA:



Nota: Em um cenário de vida real você aumenta a prioridade (nó da prioridade de fila) para o RONA? atendimento do ed (estado de Requery de 3) à direita da fila ao nó do grupo de habilidades.

Table 2: RequeryStatus Variables

Requery Status Variable	Description
REQUERY_ANSWER (0)	CallRouter internal use. Script ends and the call was successfully sent to the chosen target. Not visible to users.
REQUERY_ROUTE_SELECT_FAILURE (1)	Routing client generated an error code from ReRouteReq msg indicating a Route Select failure
REQUERY_CALLED_PARTY_BUSY (2)	Routing client generated error code from ReRouteReq msg indicating the called party is busy
REQUERY_NO_ANSWER (3)	Routing client generated an error code from ReRouteReq msg indicating no answer
REQUERY_ERROR (4)	CallRouter generated an error code. The attempt to send the call to target failed because the target was not reachable (i.e., busy, ring no answer).
REQUERY_TIMED_OUT (5)	CallRouter internal use. Script ends. The attempt to send the call to target failed because the Routing Client did not respond within the DivertOnBusyCallTimeout period. Not visible to users.
REQUERY_ABORTED (6)	CallRouter internal use. Script ends. The attempt to send the call to target failed because the caller hung up or the call was lost. Not visible to users. In the case of ABANDON and DISCONNECT, the CallRouter assumes the call has ended and ends the script. The RequeryStatus value is set to 6, indicating REQUERY_ABORTED. This is used for the internal workings of the CallRouter but is not visible to users. Which Nodes Support Target

Logs

1014: 10.48.52.114: 19 de agosto de 2015 08:00:08.677 +0200:
%CVP_10_5_SIP-7-CALL: {THRD=POOL-1-THREAD-483-SIP-7271} CALLGUID =
898D530000010000000000052A2F300A LEGID =
898D530000010000000000052A2F300A-143996400867730 - [OUTBOUND]: **CONVIDE A**
<sip:1001@cucm.mpagacz.local;transport=tcp> desde 1003
<sip:1003@10.48.52.114:5060> **EXPIRES[12]** 100REL[Unsupported]

1012: 10.48.52.114: 19 de agosto de 2015 08:00:08.677 +0200:
%CVP_10_5_SIP-7-CALL: {Thrd=pool-1-thread-483-SIP-7271} **RONA combinou**
1001 a TimeoutMatcher: os testes padrões como 1> usarão um RONA de 12

O mensagem de cancelamento falta no log se a pilha do SORVO de DynamicSoft não é permitida.

Nota: O mensagem de cancelamento falta no log se a pilha do SORVO de DynamicSoft não é permitida.

1019: 10.48.52.114: 19 de agosto de 2015 08:00:20.751 +0200:
%CVP_10_5_SIP-7-CALL: {Thrd=DIALOG_CALLBACK.10} CALLGUID =
898D530000010000000000052A2F300A LEGID =
898D530000010000000000052A2F300A-143996400867730 - [OUTBOUND] -
DsSipInviteDialog -
<sip:1001@cucm.mpagacz.local;transport=tcp>;tag=12868~2cbe41d3-abc7-
445a-80dc-5c5aa0183504-21359299 - 1 **REJEITADO COM 487 - pedido terminado**

1103: 10.48.52.114: 19 de agosto de 2015 08:00:31.437 +0200:
%CVP_10_5_SIP-7-CALL: {THRD=POOL-1-THREAD-523-SIP-7289} CALLGUID =
898D530000010000000000052A2F300A LEGID =
898D530000010000000000052A2F300A-143996403143734 - [OUTBOUND]: **CONVIDE A**
<sip:1001@cucm.mpagacz.local;transport=tcp> desde 1003
<sip:1003@10.48.52.114:5060> **EXPIRES[12]** 100REL[Unsupported]

1122: 10.48.52.114: 19 de agosto de 2015 08:00:34.323 +0200:
%CVP_10_5_SIP-7-CALL: {THRD=POOL-1-THREAD-1-SIP-7296} CALLGUID =
898D530000010000000000052A2F300A LEGID =
898D530000010000000000052A2F300A-143996403143734 - [OUTBOUND]: **Enviada e**
recebida sem erros o convite.

1131: 10.48.52.114: 19 de agosto de 2015 08:00:43.746 +0200:
%CVP_10_5_SIP-7-CALL: {THRD=POOL-1-THREAD-16-SIP-7298} CALLGUID =
898D530000010000000000052A2F300A LEGID = 4C536E9D-456B11E5-AAB9925E-
21C1F61E - [INBOUND]: **Terminado com Q.850;cause=16**

Nota: Ou "[OUTBOUND]: Terminado com Q.850;cause=16? segundo o partido que pendurou acima.

Se a pilha do SORVO de DynamicSoft é permitida:

61430: 10.48.52.114: 19 de agosto de 2015 08:00:08.677 +0200:
%_Connection-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.Connection:
Enviando a mensagem (NB): **CONVIDE**
sip:1001@cucm.mpagacz.local;transport=tcp SIP/2.0
Através de: SIP/2.0/TCP
10.48.52.114:5060;branch=z9hG4bKEVEl2Ph9elc3OUAEfEUWtw~34931
A: <sip:1001@cucm.mpagacz.local;transport=tcp>
De: 1003 <sip:1003@10.48.52.114:5060>;tag=dsd3ec56bf
Identidade da chamada: 898D530000010000000000052A2F300A-
143996400867730@10.48.52.114
CSeq: 1 CONVIDE
Expira: 12

61508: 10.48.52.114: 19 de agosto de 2015 08:00:20.689 +0200:
%_Connection-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.Connection:
Enviando a mensagem (NB): **CANCELE**
sip:1001@cucm.mpagacz.local;transport=tcp SIP/2.0
Através de: SIP/2.0/TCP
10.48.52.114:5060;branch=z9hG4bKEVEl2Ph9elc3OUAEfEUWtw~34931
A: <sip:1001@cucm.mpagacz.local;transport=tcp>
De: 1003 <sip:1003@10.48.52.114:5060>;tag=dsd3ec56bf
Identidade da chamada: 898D530000010000000000052A2F300A-
143996400867730@10.48.52.114
CSeq: 1 CANCELAMENTO

61527: 10.48.52.114: 19 de agosto de 2015 08:00:20.736 +0200:
%_Connection-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.Connection:
Mensagem composta:
Pedido SIP/2.0 487 cancelado
Através de: SIP/2.0/TCP
10.48.52.114:5060;branch=z9hG4bKEVEl2Ph9elc3OUAEfEUWtw~34931
De: 1003 <sip:1003@10.48.52.114:5060>;tag=dsd3ec56bf
A: <sip:1001@cucm.mpagacz.local;transport=tcp>;tag=12868~2cbe41d3-abc7-
445a-80dc-5c5aa0183504-21359299
Identidade da chamada: 898D530000010000000000052A2F300A-
143996400867730@10.48.52.114
CSeq: 1 CONVIDE

Depois que o CVP RNATimeout expira, o VRU envia um EventReport w/NoAnswer ao roteador:

Traço PG1A-pim3 de 08:00:21:862: VRU->PG: **EVENT_REPORT** (16 bytes):DID=23
SendSeq#=3 **EventCode=NoAnswer (3)**.
Traço PG1A-pim3 de 08:00:21:862: ToRouter_ReRouteReq:
REROUTE_REQ RCID=5004 PID=5000 GrpDelKey=0 Reason=3.

traço ra-RTR de 08:00:21:706: (23 24 27: 0 0) **Redistribua: Reason=3**
CallState=15.

Temporizador RONA ajustado quando o atendimento chegar e cancelou quando o atendimento estiver respondido:

Traço PG1A-pim1 de 08:00:10:012: **ScheduleAgentTimer**: tipo =
agentTimerRingTimeout, **segundos = 10**, rechamada=16787226.
Traço PG1A-pim1 de 08:00:21:850: **CancelAgentTimer**: tipo =
agentTimerRingTimeout.

Se o RNA se apaga:

Traço PG1A-pim1 de 08:00:19:996: **ProcessRingTimeout: O agente não respondeu a alertar a linha. AgentID=1** DeviceNetworkTargetID=100003
NumAcCalls: 0.

Relatórios

Fluxo de chamadas detalhado (RCK=201) contra o fluxo de chamadas detalhado w/RONA (RCK=202)

RouterCallKey do DateTime

```
-----  
2015-08-19 07:54:32.180 201  
2015-08-19 08:00:35.187 202
```

(2 fileiras afetadas)

RouterCallKey do DateTime por. CallDispositionFlag da Disposição de chamada DNIS

```
-----  
-----  
2015-08-19 07:54:26.247 201 CVP 8888888888 13 1  
2015-08-19 07:54:36.247 201 CUCM 1001 13 1  
2015-08-19 07:54:38.247 201 CVP 3102 52 1  
2015-08-19 08:00:09.260 202 CVP 8888888888 13 1  
2015-08-19 08:00:21.760 202 CUCM 1001 19 6  
2015-08-19 08:00:32.260 202 CVP 8888888888 13 1  
2015-08-19 08:00:42.760 202 CUCM 1001 13 1  
2015-08-19 08:00:44.760 202 CVP 3102 52 1
```

(8 fileiras afetadas)

Desvios

O alvo Requery desabilitado, roteador de chamada responde imediatamente com liberação para EventReport w/NoAnswer e CVP pendura acima o atendimento:

Traço PG1A-pim3 de 10:17:47:505: VRU->PG: **EVENT_REPORT** (16 bytes):DID=31

SendSeq#=3 **EventCode=NoAnswer (3)** .

Traço PG1A-pim3 de 10:17:47:509: PG->VRU: **LIBERE** (16 bytes):DID=31

SendSeq#=3 Cause=1.

Traço PG1A-pim3 de 10:17:47:511: VRU->PG: **EVENT_REPORT** (22 bytes):DID=31

SendSeq#=4 **EventCode=Disconnect (6)** CauseCode=NormalComplete(1) .

Defeitos conhecidos

Retenha o estado de agente como pronto após CVP RONA: [CSCuc72315](#) e [CSCuq74727](#)