Solucionar problemas de ID de chamada de transferência de fila para fila do Webex

Contents

Problema

Na chamada do Webex, quando uma chamada PSTN externa entra por meio de um atendimento automático, ela é atendida por um agente em uma fila de chamadas e, em seguida, transferida para outra fila de chamadas. A ID original do chamador PSTN não é preservada. Os agentes na Fila de chamadas de destino veem o nome e o ramal dos agentes de transferência em vez das informações de chamadores externos para transferências cegas e consultivas.

Especificamente, o ponto final do agente de recebimento exibe a identidade do agente de transferência, como seu nome "Matthew Jones" e ramal "6032". Em vez dos chamadores PSTN originais chamando o nome e o número. A identidade original do chamador não é visível na exibição dos agentes receptores em qualquer método de transferência testado.

Os testes confirmaram que esse comportamento ocorre com:

- Transferência cega/autônoma (transferência de imprensa, ramal de discagem, desligar)
- Transferência de consulta/assistida (transferência de imprensa, ramal de discagem, aguardar resposta, completa)

Os cabeçalhos SIP suplementares (Desvio, Histórico-Informações) parecem transportar as informações originais da parte chamadora através do segmento de transferência, mas os endpoints de destino exibem leituras do campo From/Calling Line ID, que contém a identidade do agente de transferência em vez do chamador PSTN original.

Ambiente

- Plataforma de chamada Webex

- Cenário de transferência de fila de chamada para fila de chamada
- Chamadas PSTN roteadas através do atendimento automático
- Métodos de transferência cega e consultiva
- Vários endpoints de agente (telefones IP e Webex App)

Resolução

A análise da sinalização SIP e do fluxo de chamadas revelou que esse comportamento é esperado atualmente na chamada do Webex para transferências de fila de chamada para fila de chamada. O inquérito revelou:

Resultados da análise técnica

A análise da sinalização SIP das mensagens INVITE enviadas ao endpoint de destino mostrou:

```
From:"JONES MATTHEW"<sip:+15736298032@144.196.33.67;user=phone>;tag=1264046368-1777922774622-
Diversion:"Hannibal Board of Public Works"<sip:+15732218050@10.71.101.45;user=phone>;reason=deflection;
```

A ID do chamador enviada para o aplicativo Webex e para o dispositivo mostra "Matthew Jones" com a extensão "6032", enquanto as informações originais do chamador PSTN (+15736298032) são preservadas apenas em cabeçalhos complementares. Os pontos finais exibem leituras lógicas do campo De/ID da linha chamadora em vez dos cabeçalhos Desvio ou History-Info.

Comportamento do método de transferência

A análise de registro de back-end revelou que as transferências são iniciadas através de eventos XSI em vez da sinalização REFER de um telefone IP. Para ambos os métodos de transferência:

- Transferências consultivas: Espera-se exibir a ID de chamador do agente de transferência por design

- Transferências cegas: Exibir a identidade dos agentes transferidores nos cenários Fila de chamadas para fila de chamadas

Opções de configuração testadas

Essas alterações de configuração foram testadas sem afetar o comportamento:

- Alterada a definição de Privacidade de Identidade de Linha Conectada para Chamadas Redirecionadas de "Redirecionando identidade para chamadas externas" para "Redirecionando identidade para todas as chamadas"
- Verificado se nenhuma configuração de nível de usuário, de fila ou de local no Webex Control Hub altera esse comportamento

Status atual e solução alternativa

Não existe nenhuma configuração documentada para preservar a ID do chamador PSTN original para fluxos de transferência de Fila de chamadas para Fila de chamadas. Esse comportamento é considerado esperado no momento para Webex Calling. Existe uma solicitação de aprimoramento de recurso para exibir informações completas do chamador.

Causa

Esse é o comportamento de plataforma esperado na chamada do Webex para transferências internas da fila de chamadas para a fila de chamadas. Os pontos finais de destino exibem leituras do campo De/ID da linha de chamada, que contém a identidade do agente de transferência em vez das informações do chamador PSTN original. Embora as informações originais da parte chamadora sejam preservadas em cabeçalhos SIP suplementares (Desvio, Histórico-Informações), a lógica de exibição do ponto final não utiliza esses cabeçalhos para identificação do chamador em cenários de transferência de fila para fila.

Conteúdo relacionado

- Solicitação de aprimoramento de recurso - Exibir informações completas do chamador
- Configurar recursos para telefone Cisco IP 8800 Series - Métodos de transferência
- Suporte técnico e downloads da Cisco

Sobre esta tradução
A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.