

Отобразите надлежащий ANI на передаче возвращения CVP

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Признаки](#)

[Причина / Описание проблемы](#)

[Участок входящего вызова](#)

[Агент 1 метка](#)

[Вызовите обновления](#)

[Разрешение](#)

Введение

Этот документ описывает, как отобразить надлежащий Номер вызывающего абонента (ANI) на вызове передачи возвращения клиентского голосового портала (CVP).

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Сервер CVP
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Unified Communication Manager (CUCM)
- Прокси SIP Cisco Unified (CUSP)

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в этом документе, касаются следующих версий программного обеспечения:

- Сервер CVP 7.0 и выше
- UCCE 7.0 и выше
- CUCM 7.0 и выше

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Признаки

Когда агент UCCE передает вызов другому агенту через CUCM, вызов передают обратно в CVP при помощи настроенного шаблона маршрута CUCM. Второй агент, который принимает вызов, получает ANI первого агента вместо original вызывающей стороны.

Пример потока вызова:

Шлюз PSTN-> CUSP-> CVP - UCCE-CVP-> CUCM-> агент 1-> CUCM - UCCE - CUCM-> шаблон маршрута на CUCM-> CUSP-> CVP-> - UCCE - CVP - CUCM-> агент 2

Причина / Описание проблемы

В сценарии передачи примера потока вызовов CVP только обновляет участок отдельного вызова, но не все ветви вызовов. Если агент 2 взял вызов от агента 1 непосредственно, обновление ANI работает правильно. В обычном сценарии обновление вызова происходит через P-Assert от CUCM

Участок входящего вызова

[Спойлер](#)

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

```
[SIP_LEG] - Обработка, [ICM_TEMPORARY_CONNECT], dialoguelD=27859, sendSeqNo=1, label=211111112,
```

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

Агент 1 метка

[Спойлер](#)

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

```
[SIP_LEG] - Обработка, [ICM_CONNECT], dialoguelD=27859, sendSeqNo=2, labelType=NORMAL, label=21681,
```

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

Агент 1 перезванивает входящим к CVP

Примечание: В этом фрагменте журналов ID вызова изменен, и маски CUCM ANI.

Вызовите обновления

[Спойлер](#)

1365518: 172.25.113.33: 31 октября 2012 15:07:56.611 - 0500:
% _Wire-7-com.dynamicsoft. DsLibs. DsUALibs. DsSipLIapi. Провод: Полученный пакет UDP на
172.25.113.33:5060, источник 172.25.13.22:5060
ОБНОВЛЕНИЕ sip:4802289575@172.25.113.33:5060; SIP/2.0 transport=udp
Дата: жен&, 31 октября 2012 GMT 20:07:55
Позвольте: INVITE, ОПЦИИ, ИНФОРМАЦИЯ, ПОКА, ОТМЕНА, АСК, PRACK, ОБНОВЛЕНИЕ,
ОБРАЩАЕТСЯ, SUBSCRIBE, УВЕДОМЛЯЕТ
От:; tag=58560bf4-90b0-49fe-9034-0fc0060d3575-65275418
Позволять-события: присутствие
Поддерживаемый: таймер, resource-priority, замены
Remote-Party-ID:; party=calling; screen=no; privacy=off
Content-Length: 0
User-Agent: Cisco-CUCM7.1
К: "-CVP"; tag=ds52dd499a
Контакт:
CallId:
24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00-135171405003226098@172.25.113.33
<mailto:24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00-135171405003226098@172.25.113.33>
1365518: 172.25.113.33: 31 октября 2012 15:07:56.611 - 0500: % _Wire-7-com.dynamicsoft.
DsLibs. DsUALibs. DsSipLIapi. Провод: Полученный пакет UDP on172.25.113.33:5060,
источник 172.25.13.22:5060UPDATE sip:4802289575@172.25.113.33:5060; transport=udp
SIP/2.0Date: жен&, 31 октября 2012 20:07:55 GMTAllow: INVITE, ОПЦИИ, ИНФОРМАЦИЯ,
ПОКА, ОТМЕНА, АСК, PRACK, ОБНОВЛЕНИЕ, ОТНОСИТСЯ, SUBSCRIBE, NOTIFYFrom:;
tag=58560bf4-90b0-49fe-9034-0fc0060d3575-65275418Allow-Events: presenceSupported:
таймер, resource-priority, replacesRemote-Party-ID:; party=calling; screen=no;
privacy=offContent-Length: 0User-агент: Cisco-CUCM7.1То: "-CVP";
tag=ds52dd499aContact:Call-ID:24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00-
135171405003226098@172.25.113.33 <mailto:24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00-
135171405003226098@172.25.113.33>
Обновление теперь передается участку VXML нового вызова:

[Спойлер](#)

1365612: 172.25.113.33: 31 октября 2012 15:07:56.611 - 0500:
% _Wire-7-com.dynamicsoft. DsLibs. DsUALibs. DsSipLIapi. Провод: Пересылка пакета UDP
172.25.113.33:57692, назначение 172.25.255.16:5060
ОБНОВИТЕ sip:21111111125291@172.25.255.16:5060 SIP/2.0
Через: SIP/2.0/UDP 172.25.113.33:5060; branch=z9hG4bKESFg5MO3Ax3Jnxo53dbQmA ~~
748978
Max-Forwards: 69
К:; tag=DF522CB8-131C
От:; tag=dsddceaa97
CallId:
B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-135171407486126099@172.25.113.33
<mailto:B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-135171407486126099@172.25.113.33>
CSeq: 2 ОБНОВЛЕНИЯ
Content-Length: 0
Контакт:

Дата: жен&, 31 октября 2012 GMT 20:07:54

Позвольте: INVITE, ОПЦИИ, ИНФОРМАЦИЯ, ПОКА, ОТМЕНА, АСК, PRACK, ОБНОВЛЕНИЕ, ОБРАЩАЕТСЯ, SUBSCRIBE, УВЕДОМЛЯЕТ

Позволять-события: присутствие

P-Asserted-Identity: "-CVP"

Поддерживаемый: таймер

Поддерживаемый: resource-priority

Поддерживаемый: замены

Remote-Party-ID: "-CVP"; party=calling; screen=yes; privacy=off

1365612: 172.25.113.33: 31 октября 2012 15:07:56.611 - 0500: % _ Wire-7-com.dynamicsoft.

DsLibs. DsUALibs. DsSipLIApi. Провод: Передавая пакет UDP on172.25.113.33:57692, назначение 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-вперед: 69To:; tag=DF522CB8-131CFrom:; tag=dsddceaa97Call-

ID:B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-135171407486126099@172.25.113.33

<mailto:B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-135171407486126099@172.25.113.33>

CSeq: 2 UPDATEContent-длины: 0Contact:Date: жен&, 31 октября 2012 20:07:54 GMTAllow:

INVITE, ОПЦИИ, ИНФОРМАЦИЯ, ПОКА, ОТМЕНА, АСК, PRACK, ОБНОВЛЕНИЕ,

ОТНОСИТСЯ, SUBSCRIBE, NOTIFYAllow-события: presenceP-Asserted-Identity: "-CVP",

Поддерживаемый: timerSupported: ресурс-prioritySupported: replacesRemote-Party-ID: "-CVP";

party=calling; screen=yes; privacy=off

Однако, когда вызов передан агенту 2, P-Assert является все еще старым

[Спойлер](#)

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

Через: SIP/2.0/UDP 172.25.113.33:5060; branch=z9hG4bKEsFg5MO3Ax3Jnxo53dbQmA ~~
748989

Max-Forwards: 67

К:

От: "-CVP"; tag=ds4dbbca44

CallId:

B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-135171408297026102@172.25.113.33

<mailto:B86FF0DD100001

3A19FDD42853E68EDF-135171408297026102@172.25.113.33>

CSeq: 1 INVITE

Content-Length: 213

Контакт:

Истекает: 12

User-Agent: Cisco-SIP-CVP/7. x

Информация приложения:; ringtone=ringback.wav

Информация вызова:; purpose=x-cisco-origIP

Дата: жен&, 31 октября 2012 GMT 20:07:54

Позвольте: INVITE, ОПЦИИ, ИНФОРМАЦИЯ, ПОКА, ОТМЕНА, АСК, PRACK, ОБНОВЛЕНИЕ, ОБРАЩАЕТСЯ, SUBSCRIBE, УВЕДОМЛЯЕТ

Позволять-события: присутствие

P-Asserted-Identity: "Azure Pallay 21681"

Поддерживаемый: таймер

Поддерживаемый: resource-priority

Поддерживаемый: замены

Поддерживаемый: X-cisco-srtp-fallback

Поддерживаемый: геолокация

SE min: 90

Remote-Party-ID: "-CVP"; party=calling; screen=yes; privacy=off

Сеанс - Истекает: 1800

Cisco-Gucid: B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF

Тип содержимого: application/sdp

INVITE sip:71665@proxy.apps.unificompanies.com; transport=udp SIP/2.0Via: SIP/2.0/UDP
172.25.113.33:5060; branch=z9hG4bKEsFg5MO3Ax3Jnxo53dbQmA ~~ 748989Max-вперед:
67To:From: "-CVP"; tag=ds4dbbca44Call-ID:B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-
135171408297026102@172.25.113.33 <mailto:B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-
135171408297026102@172.25.113.33> CSeq: 1 INVITEContent-длина: 213Contact:Expires:
12User-агент: Cisco-SIP-CVP/7.xApp-Info;; ringtone=ringback.wavCall-Info;; purpose=x-cisco-
origIPDate: жен&, 31 октября 2012 20:07:54 GMTAllow: INVITE, ОПЦИИ, ИНФОРМАЦИЯ,
ПОКА, ОТМЕНА, АСК, PRACK, ОБНОВЛЕНИЕ, ОТНОСИТСЯ, SUBSCRIBE, NOTIFYAllow-
события: presenceP-Asserted-Identity: Поддерживаемый "Azure Pallay 21681": timerSupported:
ресурс-prioritySupported: replacesSupported: X-cisco-srtp-fallbackSupported: GeolocationMin-
SE: 90Remote-Party-ID:" - CVP"; party=calling; screen=yes; privacy=offSession-Expires:
1800Cisco-Gucid: B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDFContent-введите: application/sdp

Разрешение

Можно выключить P-ASSERT на магистрали SIP CVP. Откройте Страницу администратора CUCM, и перейдите к **Устройству** > **Транк**, щелкните по кнопке **Find** и выберите CVP SIP Trunk. После внесения изменений, сохраняют и перезагружают магистраль SIP CVP.

% Warning: Рекомендуется перезагрузить магистраль SIP CVP в течение невремени работы. При сбросе транка CVP текущие вызовы могут быть завершены и новые вызовы between CVP, и CUCM может быть отклонен.

Intercompany Media Engine (IME)	
E.164 Transformation Profile	< None >
Multilevel Precedence and Preemption (MLPP) Information	
MLPP Domain	< None >
Call Routing Information	
<input checked="" type="checkbox"/> Remote-Party-Id	
<input checked="" type="checkbox"/> Asserted-Identity	
Asserted-Type*	Default
SIP Privacy*	Default
Inbound Calls	
Significant Digits*	All
Connected Line ID Presentation*	Default
Connected Name Presentation*	Default
Calling Search Space	< None >
AAR Calling Search Space	< None >