

记录呼叫过程分析(CPA)与SIP拨号程序

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

简介

本文描述步骤记录与Unified Contact中心企业(UCCE) SIP拨号程序的CPA。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- UCCE
- SIP拨号程序

使用的组件

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络实际，请保证您了解所有命令潜在影响。

背景信息

当出站活动开始时，UCCE badialer进程通过IOS网关发起呼叫。一旦呼叫连接，badialer进程提示在发信号的SIP的IOS网关执行CPA。凭CPA结果，呼叫根据出站活动配置处理。可以找到IOS网关CPA概述的详细信息[此处](#)。IOS网关返回CPA导致特殊信息提示音(请坐)在SIP信令回到badialer。

列表坐：

	名称	定义
CpaS		CPA算法开始
FT		传真/modem音。
Asm		答案计算机。
AsmT		答案计算机终止音。
LS		生活人的语音。

LV	低语音信号
SitIC	坐音ICS -截取-闲置没有或AIS或者等。
SitNC	坐音NC -没有电路、紧急或者中继阻止
SitVC	坐音VC -闲置代码
SitRO	坐音RO -重拨通告
SitMT	坐其他的音

问题

当不确定对CPA，必须有方式查看从服务提供商接收的实际语音留言确定CPA结果是否正确。

解决方案

在活动目的下的出站活动必须配置记录CPA。

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. It contains two main sections: 'Agent Based Campaign' (selected with a radio button) and 'Transfer to IVR Campaign' (unselected). Under 'Agent Based Campaign', there is a sub-section for 'Enable IP AMD' with radio buttons for 'Abandon Call', 'Transfer to Agent' (selected), 'Transfer to IVR Route Point', and a checkbox for 'Terminate Tone Detect'. To the right, there is a section for 'Call Progress Analysis (CPA)' with a checked checkbox for 'Record CPA' highlighted in yellow.

WAV\ icm \ <instance> \<dialer port>_<call ID>_<date>_<time>.wav

sip

- SIPIP 10.201.226.119
- IOSIP 10.201.162.138

CPA(recvonly)SIP 183PRACK

```
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

CPAPRACK

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