

显示在CVP重新输入转移的适当的ANI

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[症状](#)

[原因/问题说明](#)

[进入的呼叫段](#)

[Agent1标签](#)

[呼叫更新](#)

[解决方法](#)

简介

本文描述如何显示适当的主叫方编号(ANI)在Customer Voice Portal (CVP)重新输入转接呼叫。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- CVP服务器
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Unified Communications管理器(CUCM)
- 思科Unified SIP代理(尖顶)

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本：

- CVP服务器7.0以上
- UCCE 7.0以上
- CUCM 7.0以上

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。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

症状

当UCCE代理程序转移呼叫到另一个代理程序通过CUCM时，呼叫被退还的对CVP使用一个已配置的CUCM路由模式。收到呼叫的第二个代理程序获得第一个座席的ANI而不是原始主叫方。

呼叫流示例：

PSTN网关->尖顶->CVP--UCCE--CVP-->CUCM-->agent 1->CUCM--UCCE--CUCM--在CUCM的>route模式->尖顶->CVP->
-UCCE--CVP--CUCM-->代理程序2

原因/问题说明

在呼叫流示例的转移方案中，CVP只更新单个呼叫段，但是不是所有的呼叫段。如果代理程序2直接地接收了从agent1的呼叫，ANI更新正确地运作。在一个正常方案中，呼叫更新通过从CUCM的P主张出现

进入的呼叫段

掠夺者

1934540 : 172.25.113.33 : 十月31 2012 15:07:22.001 -0500 : %CVP_7_0_ICM-7-CALL :
{Thrd=Pool:ICM[810727]} CALLGUID = 24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00 , DLGID =
27859
[SIP_LEG] -处理 , [ICM_TEMPORARY_CONNECT] , dialogueId=27859 , sendSeqNo=1 ,
label=2111111112 ,

1934540 : 172.25.113.33 : 十月31 2012 15:07:22.001 -0500 : %CVP_7_0_ICM-7-
CALL:{Thrd=Pool:ICM[810727]} CALLGUID = 24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00 ,
DLGID = 27859[SIP_LEG] -处理 , [ICM_TEMPORARY_CONNECT] , dialogueId=27859 ,
sendSeqNo=1,label=2111111112 ,

Agent1标签

掠夺者

1934557 : 172.25.113.33 : 十月31 2012 15:07:29.923 -0500 : %CVP_7_0_ICM-7-CALL :
{Thrd=Pool:ICM[810735]} CALLGUID = 24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00 , DLGID =
27859
[SIP_LEG] -处理 , [ICM_CONNECT] , dialogueId=27859 , sendSeqNo=2 ,
labelType=NORMAL ,
label=21681 ,

1934557 : 172.25.113.33 : 十月31 2012 15:07:29.923 -0500 : %CVP_7_0_ICM-7-
CALL:{Thrd=Pool:ICM[810735]} CALLGUID = 24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00 ,
DLGID = 27859[SIP_LEG] -处理 , [ICM_CONNECT] , dialogueId=27859 , sendSeqNo=2 ,
labelType=NORMAL,label=21681 ,

Agent1回到CVP的呼叫入口

注意：在日志的此片断，呼叫的ID更改，并且CUCM屏蔽ANI。

呼叫更新

掠夺者

1365518 : 172.25.113.33 : 十月31 2012 15:07:56.611 -0500 :
%_Wire-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.Wire : 已接收UDP数据包
172.25.113.33:5060 , 来源172.25.13.22:5060

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

伊达市：星期三， 31个十月2012 20:07:55 GMT

准许：邀请，选项， INFO， BYE， 取消， ACK， PRACK， 更新， 参考， 订阅， 通知

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

允许事件：在线状态

支持的：计时器，资源优先级，替换

远程呼叫方id：；party=calling; screen=no; privacy=off

内容长度：0

用户代理：Cisco-CUCM7.1

到：""--CVP"; tag=ds52dd499a

联系方式：

呼叫ID：

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

135171405003226098@172.25.113.33<MAILTO:24D1868B22CD11

E2A0855475D0C90A00-135171405003226098@172.25.113.33 >

1365518 : 172.25.113.33 : 十月31 2012 15:07:56.611 -0500:%_Wire-7-

com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.Wire : 已接收UDP数据包

on172.25.113.33:5060 , 来源172.25.13.22:5060UPDATE

sip:4802289575@172.25.113.33:5060;transport=udp SIP/2.0Date：星期三， 31十月2012

20:07:55 GMTAllow：邀请，选项， INFO， BYE， 取消， ACK， PRACK， 更新， 参考， 订阅，

NOTIFYFrom：；tag=58560bf4-90b0-49fe-9034-0fc0060d3575-65275418Allow-Events

：presenceSupported：计时器，资源优先级， replacesRemote Party ID：；party=calling;

screen=no; privacy=offContent-Length：0User代理程序：Cisco-CUCM7.1To：""--CVP";

tag=ds52dd499aContact:Call-ID:24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00-

135171405003226098@172.25.113.33<mailto:24D1868B22CD11E2A0855475D0C90A00-

135171405003226098@172.25.113.33 >

更新获得当前发送对新的呼叫的VXML段：

掠夺者

1365612 : 172.25.113.33 : 十月31 2012 15:07:56.611 -0500 :

%_Wire-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.Wire : 发送UDP数据包

172.25.113.33:57692 , 目的地172.25.255.16:5060

更新sip:21111111125291@172.25.255.16:5060 SIP/2.0

通过：SIP/2.0/UDP

172.25.113.33:5060;branch=z9hG4bKEsFg5MO3Ax3Jnxo53dbQmA~~748978

Max-forwards：69

到：；tag=DF522CB8-131C

从：；tag=dsddceaa97

呼叫ID：

B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-

135171407486126099@172.25.113.33<mailto:B86FF0DD100001

3A19FDD42853E68EDF-135171407486126099@172.25.113.33 >

CSeq：2更新

内容长度：0

联系方式：

伊达市：星期三， 31个十月2012 20:07:54 GMT

准许：邀请，选项， INFO， BYE， 取消， ACK， PRACK， 更新， 参考， 订阅， 通知

允许事件：在线状态

P主张标识：""--CVP"

支持的：计时器

支持的：资源优先级

支持的：替换

远程呼叫方id : ""--CVP"; party=calling; screen=yes; privacy=off
1365612 : 172.25.113.33 : 十月31 2012 15:07:56.611 -0500:%_Wire-7-
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.Wire : 发送UDP数据包
on172.25.113.33:57692 , 目的地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 : ; tag=dsddceaa97Call-
ID:B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-
135171407486126099@172.25.113.33<mailto:B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-
135171407486126099@172.25.113.33 >CSeq : 2个UPDATEContent长度 : 0Contact:Date : 星
期三 , 31十月2012 20:07:54 GMTAllow : 邀请 , 选项 , INFO , BYE , 取消 , ACK ,
PRACK , 更新 , 参考 , 订阅 , NOTIFYAllow事件 : presenceP主张标识 : ""--CVP "支持
: timerSupported : 资源prioritySupported : replacesRemote Party ID : ""--CVP"; party=calling;
screen=yes; privacy=off
然而 , 当呼叫转接到代理程序2时 , P主张仍然是旧有一个

掠夺者

邀请sip:71665@proxy.apps.unificompanies.com;transport=udp SIP/2.0
通过 : SIP/2.0/UDP
172.25.113.33:5060;branch=z9hG4bKEsFg5MO3Ax3Jnxo53dbQmA~~748989
Max-forwards : 67
到 :
从 : ""--CVP"; tag=ds4dbbca44
呼叫ID :
B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-
135171408297026102@172.25.113.33<mailto:B86FF0DD100001
3A19FDD42853E68EDF-135171408297026102@172.25.113.33 >
CSeq : 1请邀请
内容长度 : 213
联系方式 :
超时 : 12
用户代理 : 思科SIP/CVP/7.x
APP INFO : ; ringtone=ringback.wav
呼叫INFO : ; purpose=x-cisco-origIP
伊达市 : 星期三 , 31个十月2012 20:07:54 GMT
准许 : 邀请 , 选项 , INFO , BYE , 取消 , ACK , PRACK , 更新 , 参考 , 订阅 , 通知
允许事件 : 在线状态
P主张标识 : "天蓝色的Pallay 21681"
支持的 : 计时器
支持的 : 资源优先级
支持的 : 替换
支持的 : X思科SRTP fallback
支持的 : Geolocation
MIN SE : 90
远程呼叫方id : ""--CVP"; party=calling; screen=yes; privacy=off
会话超时 : 1800
思科Gucid : B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF
内容类型 : 应用程序/sdp
邀请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"; tag=ds4dbbca44Call-ID:B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-
135171408297026102@172.25.113.33<mailto:B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-

135171408297026102@172.25.113.33 >CSeq : 1个INVITEContent长度 : 213Contact:Expires : 12User代理程序 : 思科SIP CVP/7.xApp INFO : ; ringtone=ringback.wavCall-Info : ; purpose=x-cisco-origIPDate : 星期三, 31十月2012 20:07:54 GMTAllow : 邀请, 选项, INFO, BYE, 取消, ACK, PRACK, 更新, 参考, 订阅, NOTIFYAllow事件 : presenceP主张标识 : "天蓝色的Pallay 21681"Supported : timerSupported : 资源prioritySupported : replacesSupported : X思科SRTPfallbackSupported : GeolocationMin SE : 90Remote Party ID : ""--CVP"; party=calling; screen=yes; privacy=offSession-Expires : 1800Cisco-Gucid : B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDFContent-Type : 应用程序/sdp

解决方法

您能关闭在CVP SIP中继的P-ASSERT。打开CUCM管理页面，并且导航到设备>中继，点击Find按钮并且选择CVP SIP中继。在您做变动保存和重置CVP SIP中继后。

警告：推荐在非生产小时，重置CVP SIP中继。当您重置CVP中继时，当前呼叫可以终止，并且新建的呼叫between CVP，并且CUCM可以拒绝。

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