

显示在CVP重新输入转移的适当的ANI

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[症状](#)

[原因/问题说明](#)

[流入呼叫段](#)

[Agent1标签](#)

[呼叫更新](#)

[解决方法](#)

Introduction

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。

Prerequisites

Requirements

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)
- Cisco Unified SIP代理(尖顶)

Components Used

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

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

症状

当UCCE代理程序转移呼叫到另一个代理程序通过CUCM时，呼叫被发送到CVP使用一个被配置的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P主张出现从CUCM

流入呼叫段

掠夺者

1934540 : 172.25.113.33 : -0500 10月31日2012年15:07:22.001 : %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 : -0500 10月31日2012年15:07:22.001 : %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 : -0500 10月31日2012年15:07:29.923 : %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 : -0500 10月31日2012年15:07:29.923 : %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

Note:在日志的此片断，更改呼叫ID，并且CUCM屏蔽ANI。

呼叫更新

掠夺者

1365518 : 172.25.113.33 : -0500 10月31日2012年15:07:56.611 : %_Wire-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.Wire : 接收的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

日期：星期三， 31日Oct 2012 20:07:55 GMT

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

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

允许事件：存在

支持：计时器，资源优先级，替换

远程当事人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：

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 : -0500:%_Wire-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.Wire

10月31日2012年15:07:56.611 : 接收的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日Oct 2012 20:07:55 GMTAllow : 邀请，选项， INFO， BYE， 取消， ACK，

PRACK，更新，参考，预订， NOTIFYFrom : ; tag=58560bf4-90b0-49fe-9034-0fc0060d3575-

65275418Allow-Events : presenceSupported : 计时器，资源优先级， replacesRemote当事人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 >

更新获得当前被发送到新的呼叫的VXML段：

掠夺者

1365612 : 172.25.113.33 : -0500 10月31日2012年15:07:56.611 :

%_Wire-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.Wire : 传送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：

日期：星期三， 31日Oct 2012 20:07:54 GMT

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

允许事件：存在

P主张身份：""--CVP"

支持：计时器

支持：资源优先级

支持：替换

远程当事人ID : ""--CVP"; party=calling; screen=yes; privacy=off
1365612 : 172.25.113.33 : -0500:%_Wire-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.Wire
10月31日2012年15:07:56.611 : 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 UPDATEContent长 : 0Contact:Date : 星期三
, 31日Oct 2012 20:07:54 GMTAllow : 邀请, 选项, INFO, BYE, 取消, ACK, PRACK, 更
新, 参考, 预订, NOTIFYAllow事件 : presenceP主张身份 : ""--"支持的CVP : timerSupported
: 资源prioritySupported : replacesRemote当事人ID : ""--CVP"; party=calling; screen=yes;
privacy=off
然而, 当呼叫被转移到代理程序2时, P主张仍然是老一个

掠夺者

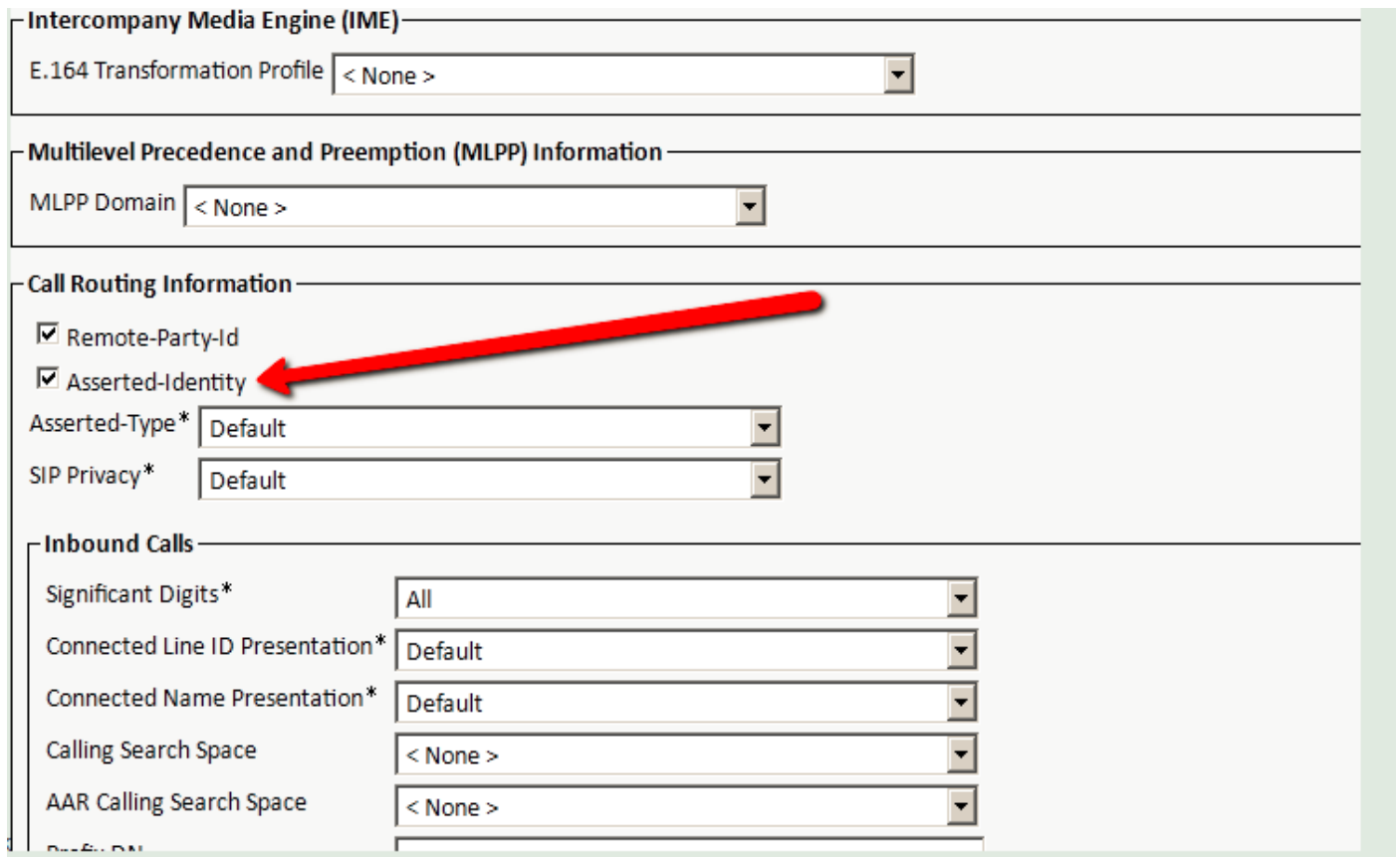
邀请sip:71665@proxy.apps.unificompanies.com;transport=udp SIP/2.0
通过 : SIP/2.0/UDP
172.25.113.33:5060;branch=z9hG4bKEsFg5MO3Ax3Jnxo53dbQmA~~748989
Max-forwards : 67
到 :
从 : ""--CVP"; tag=ds4dbbca44
呼叫ID :
B86FF0DD1000013A19FDD42853E68EDF-
135171408297026102@172.25.113.33<mailto:B86FF0DD100001
3A19FDD42853E68EDF-135171408297026102@172.25.113.33 >
CSeq : 1请邀请
内容长度 : 213
联系 :
到期 : 12
用户代理 : Cisco SIP/CVP/7.x
APP INFO : ; ringtone=ringback.wav
呼叫INFO : ; purpose=x-cisco-origIP
日期 : 星期三, 31日Oct 2012 20:07:54 GMT
准许 : 邀请, 选项, INFO, BYE, 取消, ACK, PRACK, 更新, 参考, 预订, 通知
允许事件 : 存在
P主张身份 : "天蓝色的Pallay 21681"
支持 : 计时器
支持 : 资源优先级
支持 : 替换
支持 : X cisco SRTP退路
支持 : Geolocation
MIN SE : 90
远程当事人ID : ""--CVP"; party=calling; screen=yes; privacy=off
会话到期 : 1800
CiscoGucid : 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 INVITEContent长 : 213Contact:Expires : 12User代理程序 : Cisco SIP CVP/7.xApp INFO : ; ringtone=ringback.wavCall-Info : ; purpose=x-cisco-origIPDate : 星期三, 31日Oct 2012 20:07:54 GMTAllow : 邀请, 选项, INFO, BYE, 取消, ACK, PRACK, 更新, 参考, 预订, NOTIFYAllow事件 : presenceP主张身份 : "天蓝色的Pallay 21681"Supported : timerSupported : 资源prioritySupported : replacesSupported : X cisco SRTPfallbackSupported : GeolocationMin SE : 90Remote当事人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 Trunk的P-ASSERT。打开CUCM管理页面，并且连接对**设备> Trunk**，点击**Find按钮**并且选择CVP SIP Trunk。在您做变动保存和重置CVP SIP Trunk后。

警告：推荐在非生产小时，重置CVP SIP Trunk。当您重置CVP Trunk时，当前呼叫可以被终止，并且新的呼叫between CVP，并且CUCM可以被拒绝。



The screenshot shows the configuration page for an Intercompany Media Engine (IME). The page is divided into several sections:

- Intercompany Media Engine (IME)**: E.164 Transformation Profile is set to < None >.
- Multilevel Precedence and Preemption (MLPP) Information**: MLPP Domain is set to < None >.
- Call Routing Information**:
 - Remote-Party-Id
 - Asserted-Identity (highlighted with a red arrow)
 - 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 >