疑難排解Webex呼叫隊列到隊列轉接呼叫者ID問題

目錄

問題

在Webex Calling中，當外部PSTN呼叫通過自動總機進入時，該呼叫由一個呼叫隊列中的座席應答，然後轉移到另一個呼叫隊列。未保留原始PSTN來電者ID。目標呼叫隊列中的座席可以看到轉接座席名稱和分機，而不是盲轉接和諮詢轉接的外部呼叫方資訊。

具體而言，接收代理端點顯示傳輸代理標識，如其名稱「Matthew Jones」和副檔名「6032」。 而不是原始PSTN呼叫者呼叫名稱和呼叫號碼。原始主叫方身份在接收代理上不可見，在任何測試的轉接方法中都會顯示。

經測試已確認出現以下情況：

- 盲轉/無人值守轉接（按轉接、撥號分機、掛機）
- 諮詢/有人值守轉接（按轉接、撥號分機、等待應答、完成）

輔助SIP報頭(Distribution， History-Info)似乎通過轉接支路攜帶原始主叫方資訊，但目標終端顯示從From/Calling Line ID欄位讀取的內容，該欄位包含轉接代理身份而不是原始PSTN呼叫方。

環境

- Webex通話平台
- 呼叫隊列到呼叫隊列轉接方案
- 通過自動總機路由的PSTN呼叫
- 盲轉和協商轉賬方法
- 多個代理端點（IP電話和Webex應用）

解析

對SIP信令和呼叫流程的分析顯示，當前在呼叫隊列到呼叫隊列傳輸的Webex呼叫中預期會出現此行為。調查顯示：

技術分析結果

對傳送到目標終端的INVITE消息的SIP信令分析顯示：

```
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;
```

傳送到Webex應用和裝置的呼叫者ID顯示副檔名為「6032」的「Matthew Jones」，而原始PSTN呼叫者資訊(+15736298032)僅保留在補充報頭中。端點顯示從From/Calling Line ID欄位讀取的邏輯，而不是Distribution或History-Info報頭。

傳輸方法行為

後端日誌分析顯示傳輸通過XSI事件啟動，而不是通過IP電話的REFER信令。對於這兩種傳輸方法：

- 諮詢性轉賬：預期顯示轉接座席來電者ID（按設計）
- 盲轉帳：在呼叫隊列到呼叫隊列方案中顯示傳輸代理標識

已測試配置選項

已測試這些配置更改對行為沒有影響：

- 已將重定向呼叫的已連線線路身份隱私設定從「重定向外部呼叫的身份」更改為「重定向所有呼叫的身份」

- 已驗證Webex Control Hub中沒有使用者級別、隊列級別或位置級別設定會更改此行為

當前狀態和解決方法

不存在為呼叫隊列到呼叫隊列傳輸流保留原始PSTN呼叫者ID的文檔配置。Webex Calling目前認為此行為是預期行為。存在功能增強請求，用於顯示完整的來電者資訊。

原因

這是Webex Calling for internal Call Queue-to-Call Queue transfer中的預期平台行為。目的地終端顯示從From/Calling Line ID欄位讀取，該欄位包含傳輸代理身份而不是原始PSTN呼叫方資訊。雖然原始主叫方資訊保留在輔助SIP報頭(Distributions， History-Info)中，但端點顯示邏輯在隊列到隊列傳輸場景中不會使用這些報頭來標識主叫方。

相關內容

- 功能增強請求 — 顯示完整的呼叫方資訊
- 配置Cisco IP 8800系列電話的功能 — 傳輸方法
- 思科技術支援與下載

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。