

Dépannage des transferts CVP (Customer Voice Portal) avec identification automatique des numéros erronée

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Problème :](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment Customer Voice Portal (CVP) extrait l'identification automatique de numéro (ANI) d'un appel entrant.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 12.6
- Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) 12.6

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. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Informations générales

CVP, dès sa conception, extrait ANI de la partie utilisateur de l'en-tête PAI (P-Asserted-Identity

header) ou de l'en-tête From de l'invitation entrante dans l'ordre de l'en-tête PAI suivi de l'en-tête From (si aucun n'est présent) et envoie ces informations dans la requête NEW-CALL à UCCE. Dans les versions antérieures à la version 11.0, CVP vérifie uniquement l'en-tête From. Cette logique a été interrompue dans la version 11.6 et a été traitée dans le cadre de l'Engineering Special(ES)11.

Problème :

Pourquoi Customer Voice Portal (CVP) transmet un numéro d'identification automatique (ANI) incorrect à UCCE ?

CVP n'extrait pas l'ANI correct de l'INVITE entrant si l'opérateur de télécommunications envoie des informations supplémentaires dans l'en-tête PAI ou un ANI différent de l'ANI réel dans l'en-tête PAI. Cela entraîne l'envoi d'un ANI incorrect par CVP à UCCE et peut entraîner l'échec de la logique métier.

Exemple 1

L'en-tête PAI contient des informations supplémentaires dans la partie utilisateur.

```
P-Asserted-Identity : "NETWORK"  
<sip:+13067890000;rn=303357;oli=00@192.168.1.1:5060;user=phone>
```

Exemple 2

Les en-têtes PAI et From sont différents dans ANI.

```
Provient de : <sip:12567891234@192.168.1.1:5060;user=phone;isup-oli=00>;tag=a3df5c45  
P-Asserted-Identity: "NETWORK" <sip:+13067890000@192.168.1.1:5060;user=phone>
```

Solution

1. Si l'appel provient de Cisco Unified Border Element (CUBE), utilisez le profil SIP pour remplacer l'identification automatique de numéro (ANI) par l'ANI réel dans l'en-tête PAI ou De et appliquez le terminal de numérotation dial-peer sortant à CVP/Cisco Unified SIP Proxy Server (CUSP).
2. Pour les appels émis par Cisco Unified Communication Manager (CUCM), configurez le script de normalisation SIP dans la ligne principale SIP vers CVP/CUSP.
3. Utiliser la variable ECC (Extended Call Context) de la micro-application `user.microapp.override_cli` dans le script Unified Contact Center Enterprise pour remplacer ANI dans les transferts sortants depuis CVP.

Informations connexes

- [Configuration de la variable ECC \(Expanded Call Context\)](#)
- [Configuration du script de normalisation SIP dans CUCM](#)
- [Configuration des profils SIP dans CUBE](#)

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.