

CVP-overdracht (Customer Voice Portal) voor probleemoplossing leidt tot verkeerde automatische nummerherkenning (ANI)

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Probleem:](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe Customer Voice Portal (CVP) automatische nummerherkenning (ANI) extraheert uit inkomende oproep.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

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

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

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

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Achtergrondinformatie

CVP door ontwerp haalt ANI uit het gebruikersgedeelte van de P-Asserted-Identity header (PAI) of

uit de header van inkomende INVITE in de volgorde van PAI-header gevolgd door From-header (als er geen PAI aanwezig is) en verstuurt deze informatie in de NEW-CALL-aanvraag naar UCCE. In versies voor 11.0, CVP controleert alleen vanuit header. Deze logica brak in versie 11.6 en werd behandeld als deel van de Engineering Special(ES)11.

Probleem:

Waarom gaat Customer Voice Portal (CVP) verkeerde automatische nummerherkenning (ANI) door naar UCCE?

CVP haalt niet de juiste ANI uit de inkomende INVITE als de Telecommunicatiemaatschappij extra informatie in de PAI-header of een andere ANI stuurt dan de werkelijke ANI in de PAI-header. Dit zorgt ervoor dat CVP onjuiste ANI naar UCCE stuurt en kan zakelijke logica doen mislukken.

Voorbeeld 1

De PAI-header heeft aanvullende informatie in het gebruikersgedeelte.

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

Voorbeeld 2

ANI verschilt in PAI en From headers.

```
Van: <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>
```

Oplossing

1. Als de oproep afkomstig is van Cisco Unified border element (CUBE), gebruikt u het SIP-profiel om de Automatic Number Identification (ANI) in de PAI of From-header te wijzigen en toe te passen op de uitgaande dial-peer op CVP/Cisco Unified SIP Proxy Server (CUSP).
2. Configureer voor door Cisco Unified Communications Manager (CUCM) geïnitieerde oproepen SIP-normalisatiescript in SIP-trunk naar CVP/CUSP.
3. Gebruik micro-applicatie Expanded Call Context (ECC) variabele `user.microapp.override_cli` in het Unified Contact Center Enterprise-script om ANI bij uitgaande overdrachten van CVP te negeren.

Gerelateerde informatie

- [Hoe te om de Uitgebreide variabele van de Call Context \(ECC\) te vormen](#)
- [SIP-normalisatiescript in CUCM configureren](#)
- [SIP-profielen in CUBE configureren](#)

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.