

配置并排除CVP网络传输故障

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景](#)

[配置](#)

[PCCE和UCCE](#)

[UCCE](#)

[考虑事项](#)

[验证](#)

[故障排除](#)

[定期转接](#)

[网络传输](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍如何配置和排除客户语音门户(CVP)网络传输故障。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科统一联系中心企业版(UCCE)
- 思科产品包联系中心企业版(PCCE)
- CVP
- 思科统一通信管理器 (CUCM)

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本：

- PCCE版本12.6
- UCCE版本12.0

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。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景

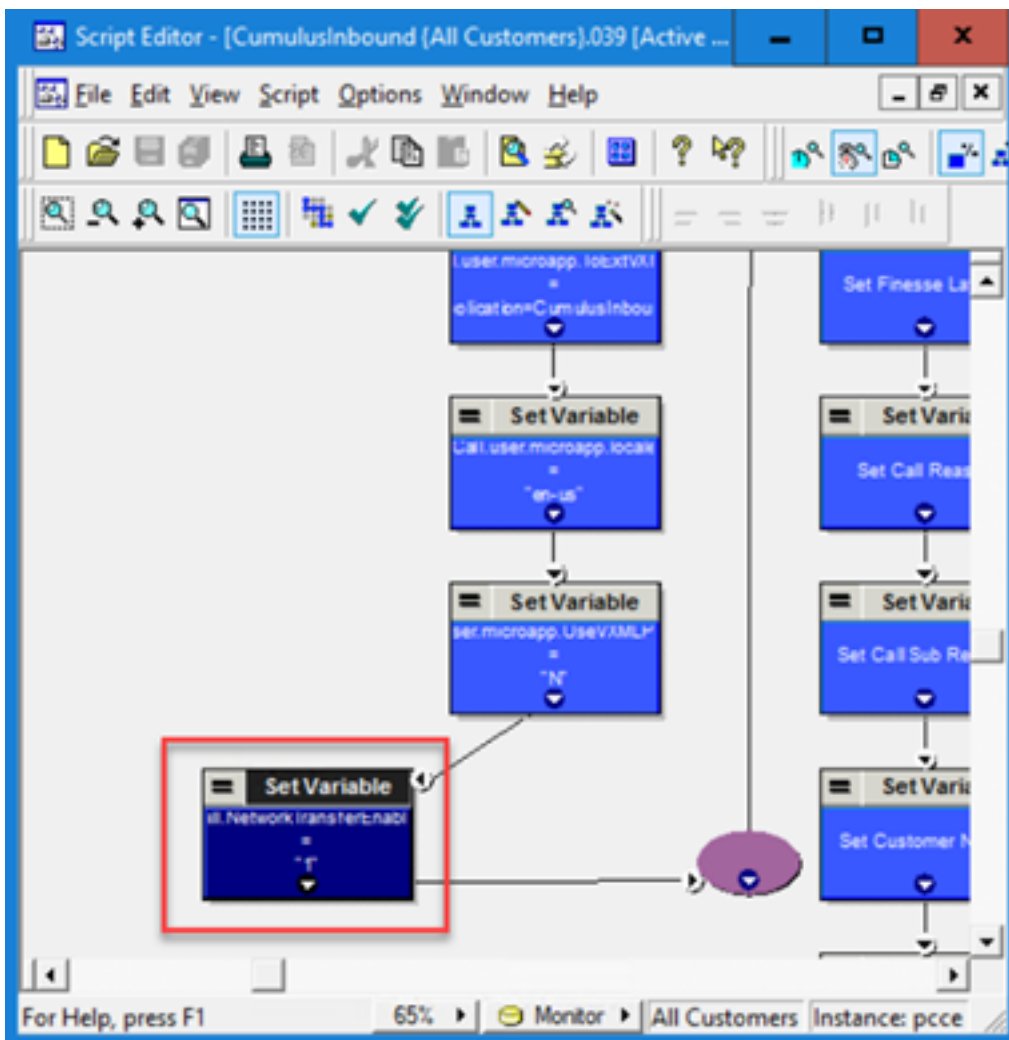
CCE中的网络转接意味着，当座席在CVP综合呼叫流中收到呼叫，然后将该呼叫转接到另一个座席或另一个终端时，智能联系管理(ICM)会将标签返回到关联的语音响应单元(VRU)路由客户端，而不是原始转接路由客户端。此处的原始传输路由客户端指CUCM，因为传输源自CUCM。如果呼叫转接从CUCM到ICM，则CUCM是原始转接路由客户端，并且标签必须返回到CUCM。但是，如果您配置了网络传输，则标签将返回到本场景中为CVP的初始路由客户端。

配置

PCCE和UCCE

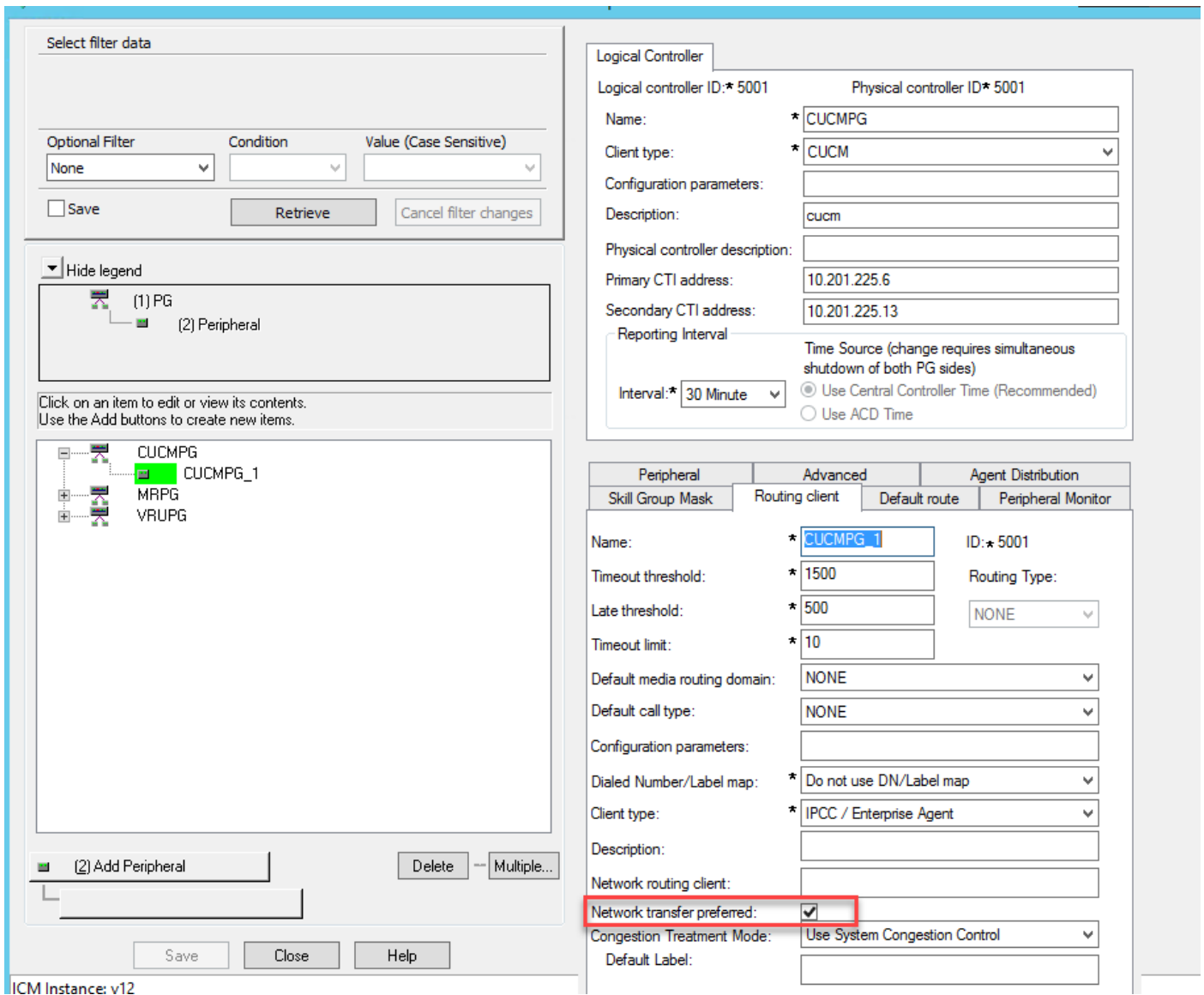
NetworkTransferEnabled:这是Unified ICME脚本中的一个标志，如果启用，指示ICM保存有关初始路由请求端（发送NewCall路由请求的路由请求端，例如CVP）的信息。

在PCCE中，在呼叫排队之前和发送到VRU节点之前，您只需在设置变量节点的主脚本中将此标志设置为1。



UCCE

NetworkTransferPreferred:CUCM PG配置上会检查此标志。如果选中，则来自此路由请求端（其中统一ICM知道初始路由客户端）的任何路由请求会将路由响应发送到初始路由客户端，而不是发送路由请求的路由客户端。



考虑事项

- 网络传输仅可通过CVP执行从agent1到agent2的盲传输。在这种情况下，CVP从Unified ICM获得指示，从座席1拉回呼叫，并将其路由到VXML GW（用于IVR处理）或另一个目标（例如到座席2）。
- 网络传输不能用于与CVP进行热传输或会议。原因是，当座席1执行咨询/会议时，到座席1的呼叫段需要处于活动状态。在热转接和/或会议期间，CVP无法从座席1撤回呼叫。
- 请勿在统一ICM脚本中启用NetworkTransferEnable标志。如果主叫方想拨打同一号码，无论是盲转接还是热转接/会议。

验证

当前没有可用于此配置的验证过程。

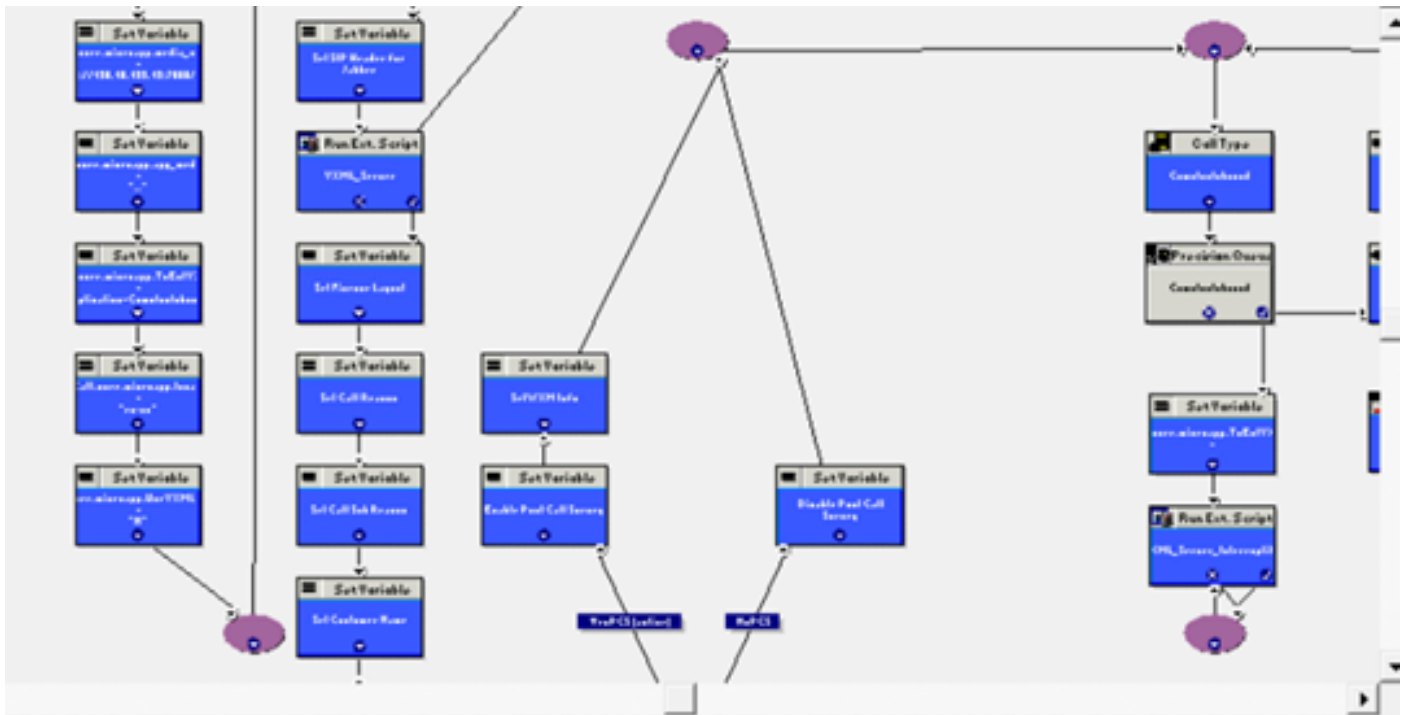
故障排除

大多数与网络传输相关的问题都可通过CCE路由器日志进行分析。以下是路由器登录综合呼叫流定

期转接和综合呼叫流网络转接的示例。

定期转接

此图显示了未启用网络传输的常规脚本。



以下是报告日志：

RCID 5001是CVP

RCID 5000是CUCM

如图所示，传输标签888...被发送到RCID=5000，即CUCM。

```
Test1: -----Regular Transfer call to Agent-----
12:56:47:987 ra-rtr Trace: (518 x 0 : 0 0) NewCall: CID=(153664,52231725), DN=6016, ANI=5125650756, CED=, RCID=5001, MRDID=1, CallAtVRU=1, OpCode=0,
12:56:47:987 ra-rtr Trace: (518 x 1139 : 0 0) TransferToVRU_VRUConnect: Label=7771111000, CorID=1139, VRUID=5000, RCID=5001 ECCPayloadID=1 InvokeID=4
12:56:48:034 ra-rtr Trace: (518 519 1139 : 0 0) RequestInstr: CID=(153664,52231725), CallState=1

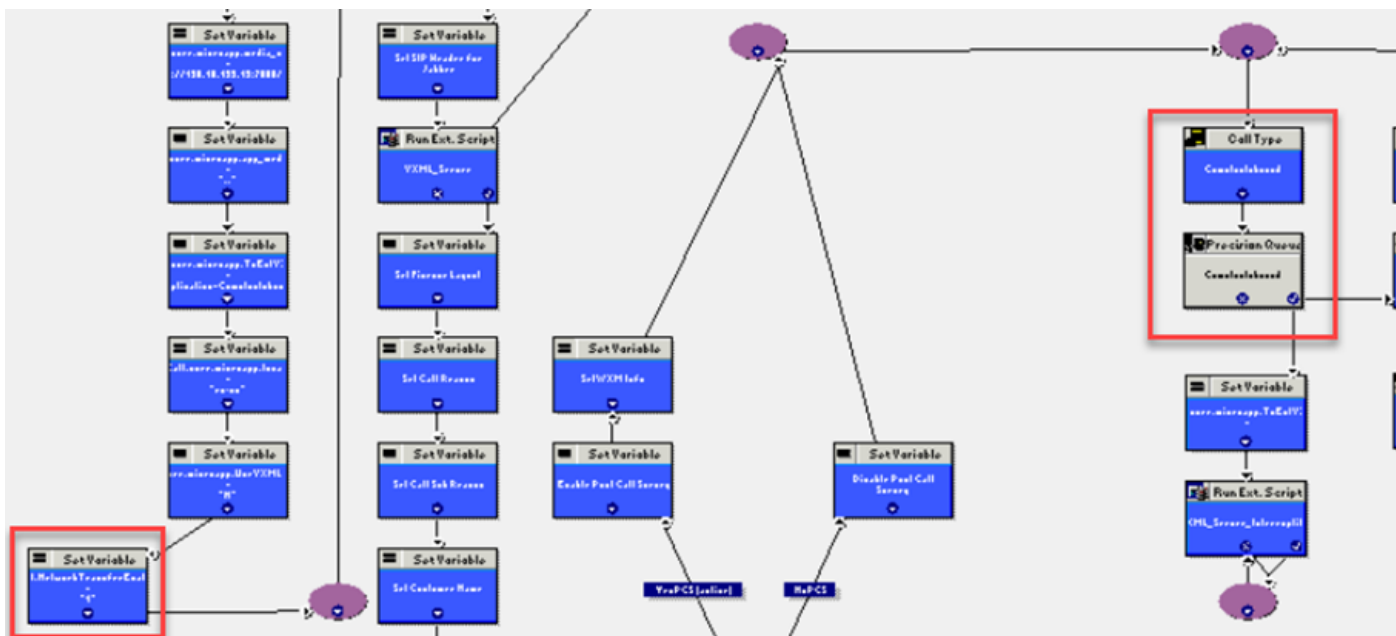
-----Agent1 Answers the call
12:57:07:943 ra-rtr Trace: (518 519 1139 : 0 0) DeviceTargetPreCall V14: CID=(153664,52231725), PerID=5000, PQID=5022, StepOrder=1, AGSTID=5174 Netwo
12:57:07:943 ra-rtr Trace: (518 519 1139 : 0 0) VRUConnect: CID=(153664,52231725), EventSelect=0x68, ServiceType=1, RCID=5001, ECCPayloadID=1 InvokeI
12:57:15:788 ra-rtr Trace: (518 519 1139 : 0 0) Deleting Dialog.

-----Transfer call to 6023 and agent 2 answered the call-----
12:58:24:172 ra-rtr Trace: (65537 x 0 : 0 0) NewCall: CID=(153664,52231725), DN=6023, ANI=5125650756, CED=6023, RCID=5000, MRDID=1, CallAtVRU=0, OpCo
12:58:24:172 ra-rtr Trace: (65537 x 1142 : 0 0) TransferToVRU_Connect: Label=8881111000, CorID=1142, VRUID=5000, RCID=5000 ECCPayloadID=1 invokeID=43
12:58:24:265 ra-rtr Trace: CallServiceInfoInd from peripheral ID 5000, InvokeID 438
12:58:24:281 ra-rtr Trace: (65537 527 1142 : 0 0) RequestInstr: CID=(153664,52231725), CallState=1

12:58:24:281 ra-rtr Trace: (527 527 1143 : 0 0) TransferToVRU_VRUConnect: Label=7771111000, CorID=1143, VRUID=5000, RCID=5001 ECCPayloadID=1 InvokeID
12:58:24:312 ra-rtr Trace: (527 528 1143 : 0 0) RequestInstr: CID=(153664,52231725), CallState=1
12:58:35:016 ra-rtr Trace: (527 528 1143 : 0 0) DeviceTargetPreCall V14: CID=(153664,52231725), PerID=5000, PQID=5022, StepOrder=1, AGSTID=5172 Netwo
12:58:35:016 ra-rtr Trace: (527 528 1143 : 0 0) VRUConnect: CID=(153664,52231725), EventSelect=0x68, ServiceType=1, RCID=5001, ECCPayloadID=1 InvokeI
12:58:37:439 ra-rtr Trace: (527 528 1143 : 0 0) Deleting Dialog.
```

网络传输

此图显示启用网络传输的常规脚本。



以下是报告日志：

RCID 5001是CVP

RCID 5000是CUCM

如图所示，传输标签777...被发送到RCID=5001，即CVP。CVP是初始路由客户端。

```

44 Test2: -----Network Transfer to Agent
45 Variable set only in main script
46
47 13:09:28:687 ra-rtr Trace: (574 x 0 : 0 0) NewCall: CID=(153664,52231769), DN=6016, ANI=5125650756, CED=, RCID=5001 MRDID=1, CallAtVRU=1, OpCode=0,
48 13:09:28:687 ra-rtr Trace: (574 x 0 : 0 0) Correlation id for dialog is (1150).
49 13:09:28:687 ra-rtr Trace: (574 x 1150 : 0 0) TransferToVRU_VRUConnect: Label=7771111000, CorID=1150, VRUID=5000, RCID=5001 ECCPayloadID=1 InvokeID=4
50 13:09:28:687 ra-rtr Trace: (574 x 1150 : 0 0) TransferConnect sent. Dialog pending.
51 13:09:28:734 ra-rtr Trace: (574 575 1150 : 0 0) Dialog sending VRUQueueService to VRU (serv=-1, rt=0)
52 13:09:28:734 ra-rtr Trace: (574 575 1150 : 0 0) RequestInstr: CID=(153664,52231769), CallState=1
53 13:09:28:734 ra-rtr Trace: (574 575 1150 : 0 0) Dialog resuming (Request Instruction received.) status (0)
54 13:09:28:734 ra-rtr Trace: (574 575 1150 : 0 0) Runscript sent. ECCPayloadID = 1 Dialog pending.
55 13:09:47:331 ra-rtr Trace: (574 575 1150 : 0 0) Dialog handling script resp
56 13:09:47:331 ra-rtr Trace: (574 575 1150 : 0 0) Dialog resuming (Script response received (success).) status (0)
57
58 -----Agent1 Answers the call
59
60
61 13:09:47:331 ra-rtr Trace: (574 575 1150 : 0 0) DeviceTargetPreCall_V14: CID=(153664,52231769), PerID=5000, PQID=5022, StepOrder=1, AGSTID=5174 Netwo
62 13:09:47:331 ra-rtr Trace: (574 575 1150 : 0 0) Dialog sending release call to VRU
63 13:09:47:331 ra-rtr Trace: (574 575 1150 : 0 0) VRUConnect: CID=(153664,52231769), EventSelect=0x68, ServiceType=1, RCID=5001, ECCPayloadID=1 InvokeI
64 13:09:47:347 ra-rtr Trace: For message (9) from routing client CVP_PG_1A (ID 5001) could not find dialog id (575).
65 13:09:49:597 ra-rtr Trace: (574 575 1150 : 0 0) Dialog got event report (4) for Requery labels (index= 0). requery_status 0
66 13:09:49:597 ra-rtr Trace: (574 575 1150 : 0 0) Dialog resuming (CALL_EVENT_REPORT.) status (0)
67 13:09:49:597 ra-rtr Trace: (574 575 1150 : 0 0) Deleting Dialog.
68 13:09:50:831 ra-rtr Trace: (569 570 1149 : 0 0) Dialog handling script resp
69 13:09:50:831 ra-rtr Trace: (569 570 1149 : 0 0) Dialog resuming (Script response received (success).) status (0)
70 13:09:50:831 ra-rtr Trace: (569 570 1149 : 0 0) Runscript sent. ECCPayloadID = 1 Dialog pending.
71
72 -----Transfer call to 6023 and agent 2 answered the call-----
73
74 13:10:36:588 ra-rtr Trace: (65538 x 0 : 0 0) NewCall: CID=(153664,52231769), DN=6023, ANI=5125650756, CED=6023, RCID=5000, MRDID=1, CallAtVRU=0, OpCo
75 13:10:36:588 ra-rtr Trace: (65538 x 0 : 0 0) Correlation id for dialog is (1151).
76 13:10:36:588 ra-rtr Trace: (65538 x 1151 : 0 0) TransferToVRU_VRUConnect: Label=7771111000, CorID=1151, VRUID=5000, RCID=5001 ECCPayloadID=1 InvokeID
77 13:10:36:588 ra-rtr Trace: (65538 x 1151 : 0 0) TransferConnect sent. Dialog pending.
78 13:10:36:682 ra-rtr Trace: (65538 578 1151 : 0 0) Dialog sending VRUQueueService to VRU (serv=-1, rt=0)
79 13:10:36:682 ra-rtr Trace: (65538 578 1151 : 0 0) RequestInstr: CID=(153664,52231769), CallState=1
80 13:10:36:682 ra-rtr Trace: (65538 578 1151 : 0 0) Dialog resuming (Request Instruction received.) status (0)
81 13:10:36:682 ra-rtr Trace: (65538 578 1151 : 0 0) Runscript sent. ECCPayloadID = 1 Dialog pending.
82

```

相关信息

- [CVP](#)
- [- Cisco Systems](#)