

Configuración y resolución de problemas de la transferencia de red CVP

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Configurar](#)

[PCCE y UCCE](#)

[UCCE](#)

[Consideraciones](#)

[Verificación](#)

[Troubleshoot](#)

[Transferencia regular](#)

[Transferencia de red](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo configurar y resolver problemas de transferencia de red del portal de voz del cliente (CVP).

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Paquete Cisco Contact Center Enterprise (PCCE)
- CVP
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- Versión 12.6 de PCCE
- UCCE versión 12.0

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 tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Background

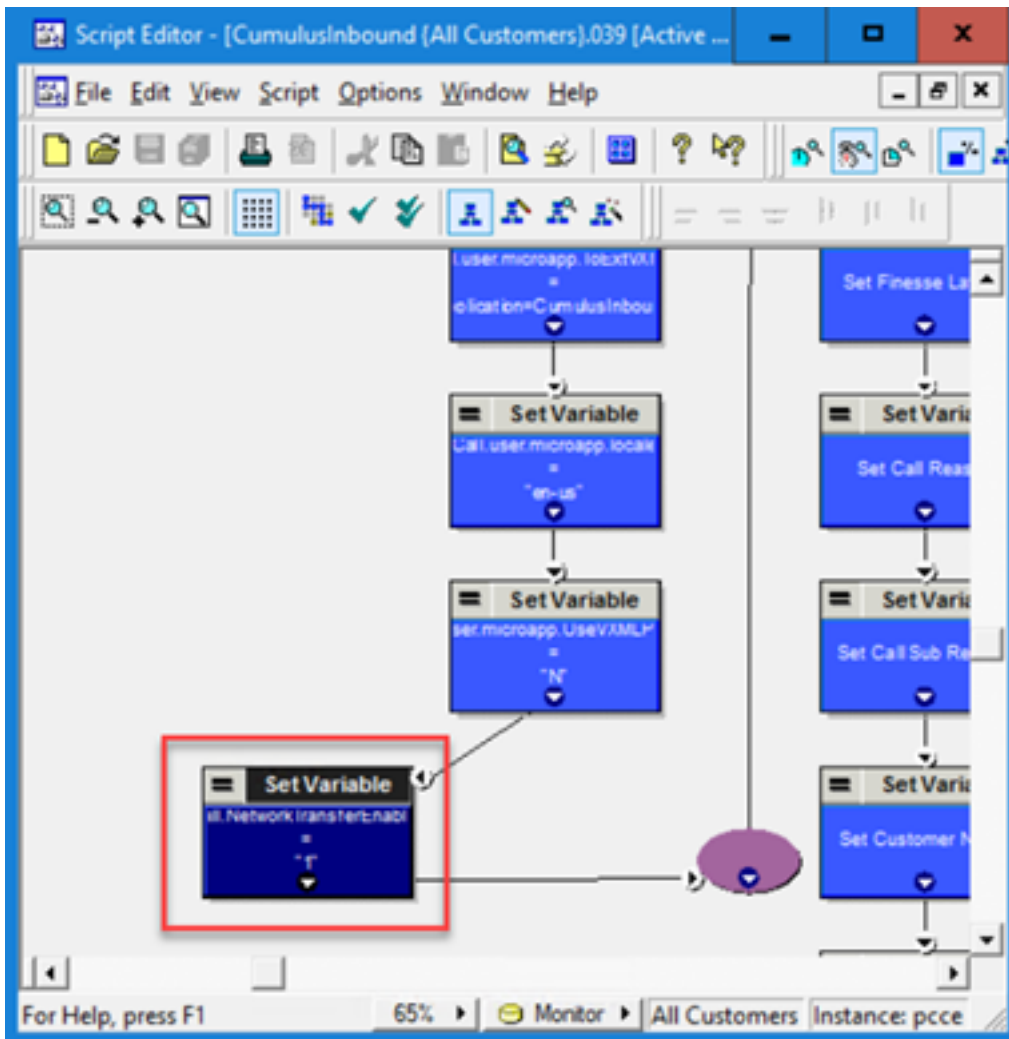
La transferencia de red en CCE significa que cuando un agente recibe una llamada en un flujo de llamada completo de CVP y después transfiere esta llamada a otro agente u otro terminal, Intelligent Contact Management (ICM) devuelve una etiqueta al cliente de enrutamiento de la Unidad de reenvío de voz (VRU) asociado en lugar del cliente de enrutamiento de transferencia original. El cliente de ruteo de transferencia original aquí significa CUCM ya que la transferencia se origina desde CUCM. Si una transferencia de llamada viene de CUCM a ICM, CUCM es el cliente de ruteo de transferencia original y la etiqueta debe devolverse a CUCM. Sin embargo, si tiene configurada la transferencia de red, la etiqueta se devuelve al cliente de ruteo inicial que en este escenario es CVP.

Configurar

PCCE y UCCE

Transferencia de redHabilitada: Se trata de un indicador de la secuencia de comandos de Unified ICME que, si está activada, indica al ICM que guarde la información sobre el cliente de enrutamiento inicial (cliente de enrutamiento que envió la solicitud de ruta de NewCall, por ejemplo, CVP).

En PCCE sólo necesita establecer este indicador en **1** en el script principal en un nodo **Set Variable** antes de que la llamada se ponga en cola y antes del nodo **Send to VRU**.



UCCE

TransferenciaDeRedPreferida: Este indicador se verifica en la configuración de CUCM PG. Si se marca, cualquier solicitud de ruta de este cliente de routing (donde Unified ICM conoce el cliente de routing inicial) envía la respuesta de ruta al cliente de routing inicial en lugar del cliente de routing que envió la solicitud de ruta.

The screenshot displays the Unified ICM configuration interface. On the left, there is a 'Select filter data' section with dropdowns for 'Optional Filter' (set to 'None'), 'Condition', and 'Value (Case Sensitive)'. Below this is a 'Hide legend' section showing a tree view with '(1) PG' and '(2) Peripheral'. A list of peripherals is shown: CUCMPG, CUCMPG_1 (highlighted in green), MRPG, and VRUPG. At the bottom left, there are buttons for 'Add Peripheral', 'Delete', and 'Multiple...'. The main configuration area on the right is titled 'Logical Controller' and shows settings for Logical controller ID: * 5001 and Physical controller ID: * 5001. The 'Name' is CUCMPG and 'Client type' is CUCM. The 'Reporting Interval' is set to 30 Minute. The 'Time Source' is set to 'Use Central Controller Time (Recommended)'. Below this, there is a table with columns: Peripheral (Skill Group Mask), Advanced (Routing client), and Agent Distribution (Default route, Peripheral Monitor). The 'CUCMPG_1' peripheral is selected, showing its configuration: Name: CUCMPG_1, ID: * 5001, Timeout threshold: * 1500, Late threshold: * 500, Timeout limit: * 10, Routing Type: NONE, Default media routing domain: NONE, Default call type: NONE, Client type: * IPCC / Enterprise Agent, and 'Network transfer preferred' is checked (highlighted with a red box). Other settings include 'Do not use DN/Label map' for 'Dialled Number/Label map' and 'Use System Congestion Control' for 'Congestion Treatment Mode'.

ICM Instance: v12

Consideraciones

- La transferencia de red se puede utilizar para realizar la transferencia ciega solamente de agent1 a agent2 a través de CVP. En este caso, CVP recibe instrucciones de Unified ICM para recuperar la llamada de agent1 y enrutarla a VXML GW (para el tratamiento IVR) o a otro destino (para agent2 como ejemplo).
- La transferencia de red no se puede utilizar para realizar la transferencia en caliente o la conferencia con CVP. La razón es que el tramo de llamada al agente1 debe estar activo mientras que el agente1 realiza una consulta/conferencia. CVP no puede recuperar la llamada de agent1 durante la transferencia en caliente o la conferencia.
- No habilite el indicador NetworkTransferEnable en el script Unified ICM. Si la persona que llama desea marcar el mismo número independientemente de la transferencia oculta o la transferencia o conferencia en caliente.

Verificación

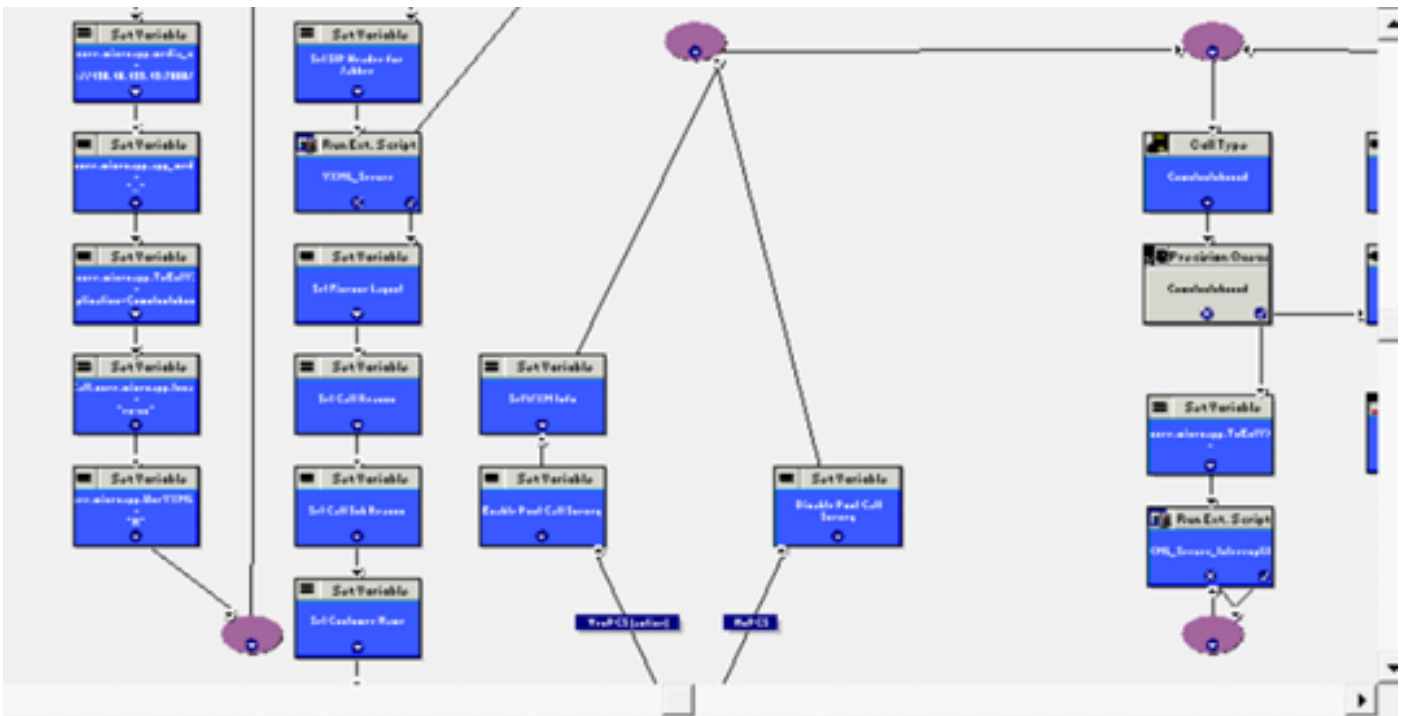
Actualmente, no hay un procedimiento de verificación disponible para esta configuración.

Troubleshoot

La mayoría de los problemas relacionados con la transferencia de red se pueden analizar con los registros del router CCE. Este es un ejemplo de los registros del router en una transferencia regular completa de flujo de llamada y en una transferencia de red de flujo de llamada completa.

Transferencia regular

Esta imagen muestra una secuencia de comandos normal sin habilitación de transferencia de red.



Estos son los registros rtr:

RCID 5001 es CVP

RCID 5000 es CUCM

Como se muestra en la imagen, la etiqueta de transferencia 888. se envía al RCID=5000, que es 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_VRUCorID=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

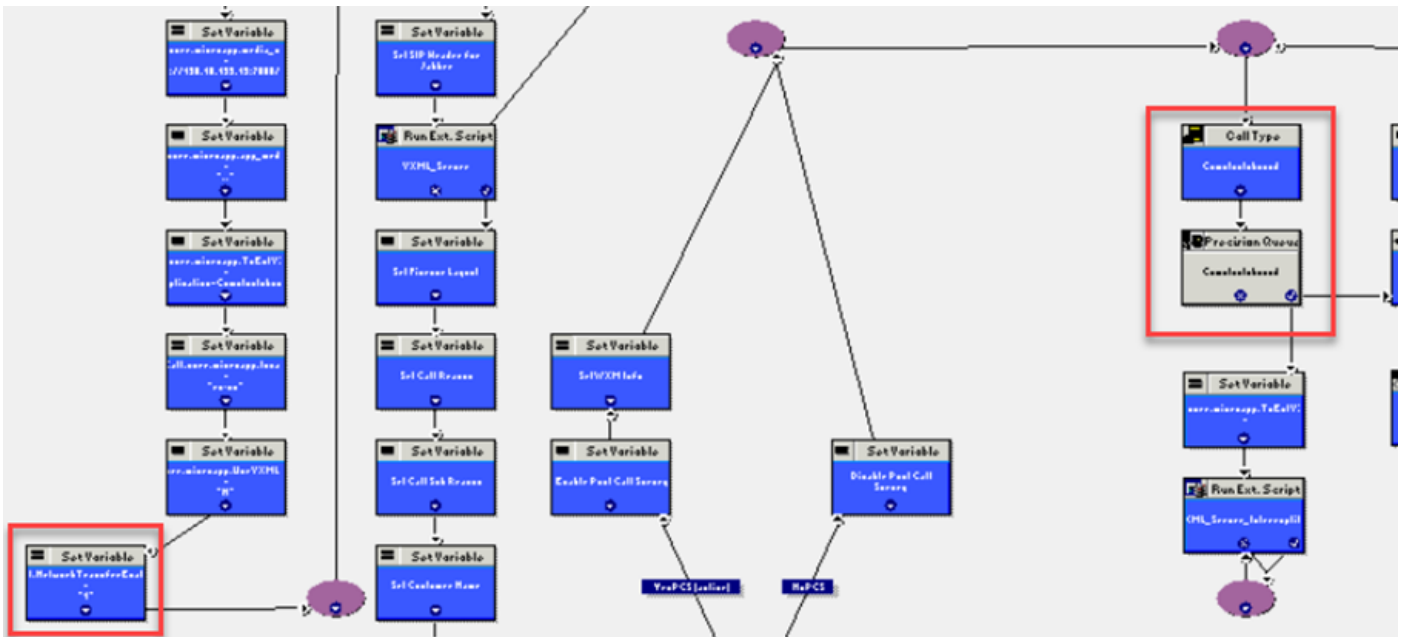
-----Agent1 Answers the call
12:57:07:943 ra-rtr Trace: (518 519 1139 : 0 0) DeviceTargetPreCall_V14: CID=(153664,52231725), PerID=5000, PQID=5022, StepOrder=1, AGSTID=5174 Netwo
12:57:07:943 ra-rtr Trace: (518 519 1139 : 0 0) VRUCorID=1139, VRUID=5000, RCID=5001 ECCPayloadID=1 InvokeI
12:57:15:788 ra-rtr 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_VRUCorID=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_VRUCorID=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) VRUCorID=1143, VRUID=5000, RCID=5001 ECCPayloadID=1 InvokeI
12:58:37:439 ra-rtr Trace: (527 528 1143 : 0 0) Deleting Dialog.
```

Transferencia de red

Esta imagen muestra un script regular con la transferencia de red habilitada.



Estos son los registros rtr:

RCID 5001 es CVP

RCID 5000 es CUCM

Como se muestra en la imagen, la etiqueta de transferencia 777. se envía al RCID=5001, que es CVP. CVP es el cliente de ruteo inicial.

```
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
```

Información Relacionada

- [Transferencia de red - Comunidad](#)

- [Guía de configuración de CVP](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)