

Configurazione e risoluzione dei problemi di CVP Network Transfer

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Sfondo](#)

[Configurazione](#)

[PCCE e UCCE](#)

[UCCE](#)

[Considerazioni](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Trasferimento regolare](#)

[Trasferimento in rete](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come configurare e risolvere i problemi relativi a Customer Voice Portal (CVP) Network Transfer.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- PCCE release 12.6
- UCCE release 12.0

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico

ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Sfondo

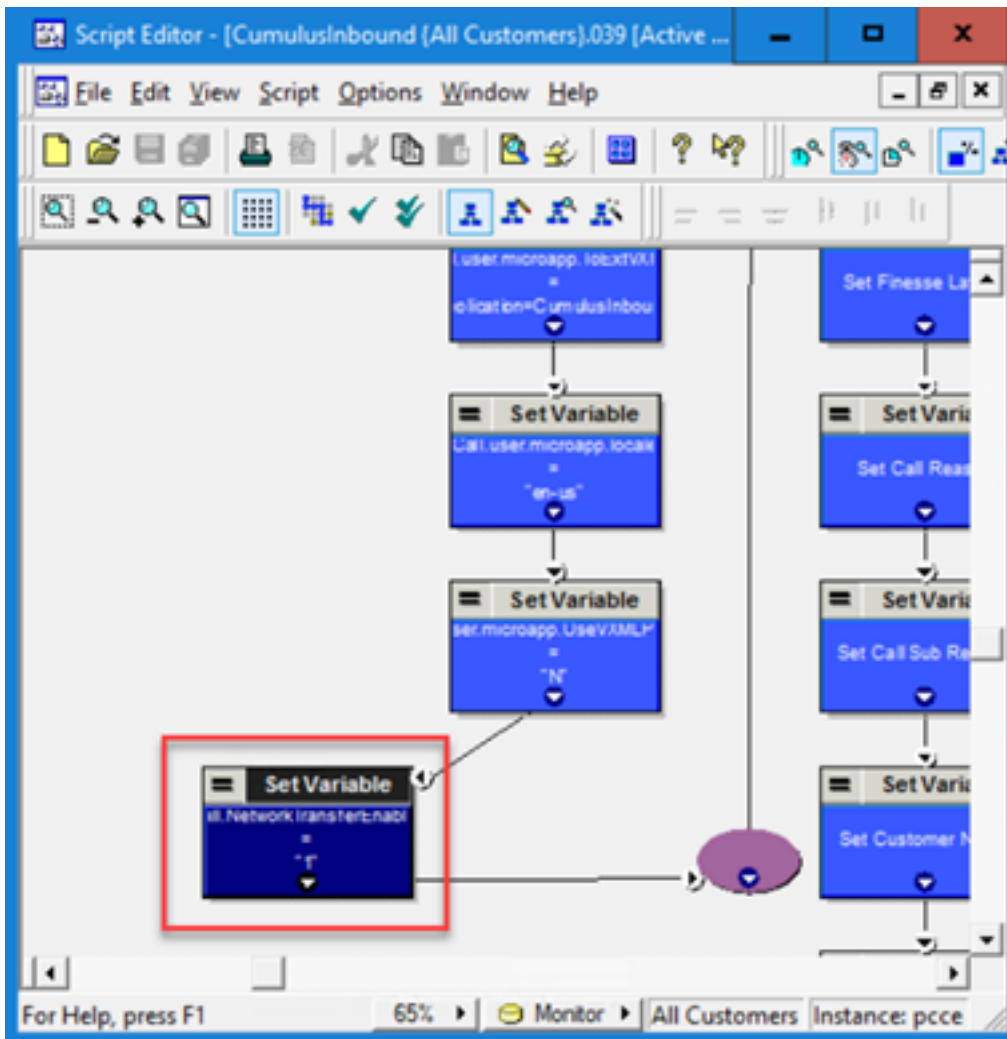
Network Transfer in CCE significa che quando un agente riceve una chiamata in un flusso di chiamata completo CVP e quindi trasferisce la chiamata a un altro agente o a un altro endpoint, Intelligent Contact Management (ICM) restituisce un'etichetta al client di routing VRU (Voice Response Unit) associato anziché al client di routing di trasferimento originale. Per client di routing di trasferimento originale si intende CUCM poiché il trasferimento è stato originato da CUCM. Se un trasferimento di chiamata viene da CUCM a ICM, CUCM è il client di instradamento trasferimento originale e l'etichetta deve essere restituita a CUCM. Tuttavia, se Network Transfer è configurato, l'etichetta viene restituita al client di routing iniziale che in questo scenario è CVP.

Configurazione

PCCE e UCCE

Trasferimento rete abilitato: Questo è un flag nello script ICME unificato, che se abilitato, indica all'ICM di salvare le informazioni sul client di routing iniziale (il client di routing che ha inviato la richiesta di route NewCall, ad esempio CVP).

In PCCE è sufficiente impostare questo flag su **1** nello script principale in un nodo **Set Variable** prima che la chiamata venga accodata e prima del nodo **Send to VRU**.



UCCE

Trasferimento retePreferito: Questo flag è selezionato nella configurazione CUCM PG. Se questa opzione è selezionata, qualsiasi richiesta di instradamento proveniente da questo client di instradamento (dove Unified ICM è a conoscenza del client di instradamento iniziale) invia la risposta di instradamento al client di instradamento iniziale anziché al client di instradamento che ha inviato la richiesta di instradamento.

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 are 'Add Peripheral', 'Delete', and 'Multiple...' buttons.

The main configuration area is titled 'Logical Controller' and shows 'Logical controller ID: * 5001' and 'Physical controller ID: * 5001'. Fields include:

- Name: * CUCMPG
- Client type: * CUCM
- Description: cucm
- Primary CTI address: 10.201.225.6
- Secondary CTI address: 10.201.225.13
- Reporting Interval: 30 Minute
- Time Source: Use Central Controller Time (Recommended), Use ACD Time

Below this is a tabbed interface with 'Peripheral', 'Advanced', and 'Agent Distribution' tabs. The 'Advanced' tab is active, showing:

- Name: * CUCMPG_1
- Timeout threshold: * 1500
- Late threshold: * 500
- Timeout limit: * 10
- Default media routing domain: NONE
- Default call type: NONE
- Dialed Number/Label map: * Do not use DN/Label map
- Client type: * IPCC / Enterprise Agent
- Network transfer preferred: (highlighted with a red box)
- Congestion Treatment Mode: Use System Congestion Control

At the bottom left, it says 'ICM Instance: v12'.

Considerazioni

- Network Transfer può essere utilizzato per eseguire il trasferimento cieco solo da agent1 a agent2 tramite CVP. In questo caso, CVP riceve istruzioni da Unified ICM per richiamare la chiamata da agent1 e indirizzarla a VXML GW (per il trattamento IVR) o a un'altra destinazione (ad esempio, a agent2).
- Impossibile utilizzare Trasferimento rete per eseguire il trasferimento a caldo o la conferenza con CVP. Il motivo è che la tappa di chiamata a agent1 deve essere attiva mentre agent1 esegue una consultazione/conferenza. CVP non è in grado di richiamare l'agente1 durante il trasferimento e/o la conferenza a caldo.
- Non abilitare il flag NetworkTransferEnable nello script ICM unificato. Se un chiamante desidera comporre lo stesso numero indipendentemente dal trasferimento per conoscenza nascosta o dal trasferimento a caldo/conferenza.

Verifica

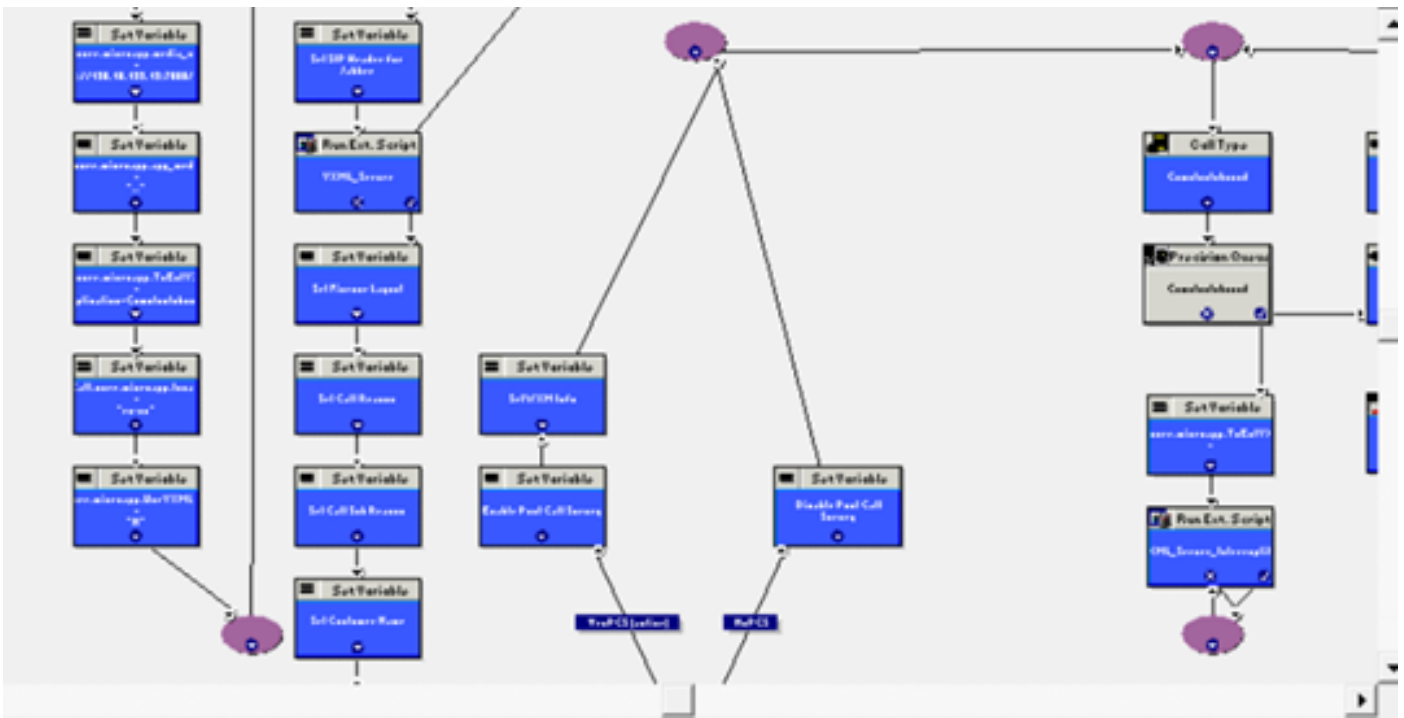
Attualmente non è disponibile una procedura di verifica per questa configurazione.

Risoluzione dei problemi

La maggior parte dei problemi relativi al trasferimento di rete può essere analizzata con i log del router CCE. Di seguito è riportato un esempio di registri del router in un trasferimento regolare completo del flusso di chiamate e in un trasferimento di rete completo del flusso di chiamate.

Trasferimento regolare

Nell'immagine è visualizzato uno script normale senza abilitazione del trasferimento di rete.



Di seguito sono riportati i registri rtr:

RCID 5001 è CVP

RCID 5000 è CUCM

Come mostrato nell'immagine, l'etichetta di trasferimento 888... viene inviata all'RCID=5000, che è 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

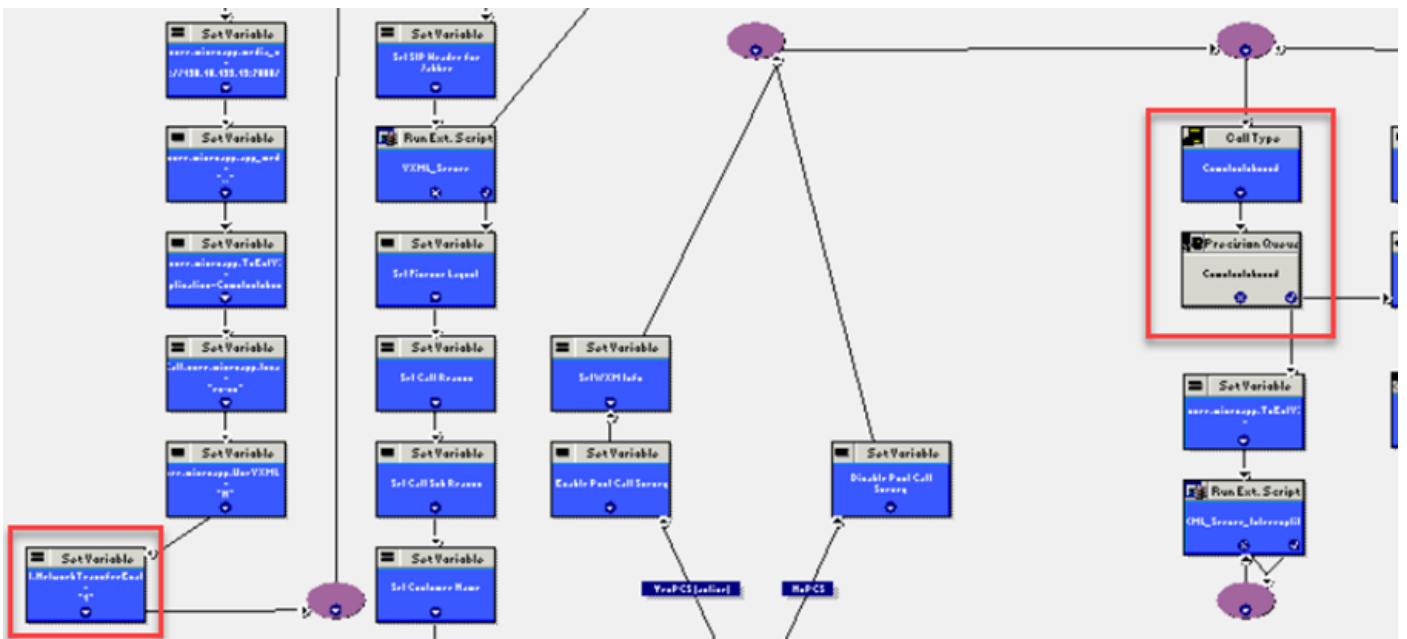
-----Agent1 Answers the call
12:57:07:943 ra-rtr Trace: (518 519 1139 : 0 0) DeviceTargetPreCall_V14: CID=(153664,52231725), PerID=5000, PQID=5022, StepOrder=1, AGSTID=5174 Netwo
12:57:07:943 ra-rtr Trace: (518 519 1139 : 0 0) VRUConnect: CID=(153664,52231725), EventSelect=0x68, ServiceType=1, RCID=5001, 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_VRUConnect: 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.
```

Trasferimento in rete

Nell'immagine è visualizzato uno script normale con il trasferimento di rete attivato.



Di seguito sono riportati i registri rtr:

RCID 5001 è CVP

RCID 5000 è CUCM

Come mostrato nell'immagine, l'etichetta di trasferimento 777... viene inviata all'RCID=5001, che è CVP. CVP è il client di routing iniziale.

```
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
```

Informazioni correlate

- [Trasferimento di rete - Community](#)

- Guida alla configurazione di CVP
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)