

# Risoluzione dei problemi relativi ai trasferimenti CVP (Customer Voice Portal) con l'ANI (Automatic Number Identification) errato

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Problema:](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

## Introduzione

In questo documento viene illustrato come Customer Voice Portal (CVP) estrae l'ANI (Automatic Number Identification) dalla chiamata in entrata.

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

### Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

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

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.

## Premesse

CVP per progettazione estrae l'ANI dalla parte utente dell'intestazione P-Asserted-Identity (PAI) o dall'intestazione From di INVITE in entrata nell'ordine dell'intestazione PAI seguita dall'intestazione From (se non è presente l'intestazione PAI) e invia queste informazioni nella richiesta NEW-CALL all'UCCE. Nelle versioni precedenti alla 11.0, CVP controlla solo l'intestazione From. Questa logica si spezzò nella versione 11.6 e fu affrontata come parte del Engineering Special(ES)11.

## Problema:

Perché Customer Voice Portal (CVP) passa l'ANI (Automatic Number Identification) errato a UCCE?

CVP non estrae l'ANI corretto dall'INVITE in entrata se il vettore di telecomunicazioni invia informazioni aggiuntive nell'intestazione PAI o un ANI diverso da quello effettivo nell'intestazione PAI. In questo modo CVP invia l'ANI errato all'UCCE e può causare il fallimento della logica aziendale.

### Esempio 1

L'intestazione PAI contiene informazioni aggiuntive nella parte utente.

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

### Esempio 2

L'ANI è diverso nelle intestazioni PAI e From.

```
Da: <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>
```

## Soluzione

1. Se la chiamata proviene da Cisco Unified Border Element (CUBE), usare il profilo SIP per modificare l'ANI (Automatic Number Identification) in ANI effettivo nell'intestazione PAI o From e applicarlo sul dial-peer in uscita a CVP/Cisco Unified SIP Proxy Server (CUSP).
2. Per le chiamate originate da Cisco Unified Communications Manager (CUCM), configurare lo script di normalizzazione SIP nel trunk SIP verso CVP/CUSP.
3. Usa variabile ECC (Expanded Call Context) della microapplicazione `user.microapp.override_cli` nello script Enterprise di Unified Contact Center per eseguire l'override dell'ANI nei trasferimenti in uscita da CVP.

## Informazioni correlate

- [Come configurare la variabile Expanded Call Context \(ECC\)](#)
- [Configura script di normalizzazione SIP in CUCM](#)
- [Configura profili SIP in CUBE](#)

## Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).