

CVPネットワーク転送の設定とトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景](#)

[設定](#)

[PCCEおよびUCCE](#)

[UCCE](#)

[考慮事項](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

[通常の転送](#)

[ネットワーク転送](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Customer Voice Portal(CVP)ネットワーク転送の設定およびトラブルシューティング方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

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

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

- PCCEリリース12.6
- UCCE リリース 12.0

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このド

キュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景

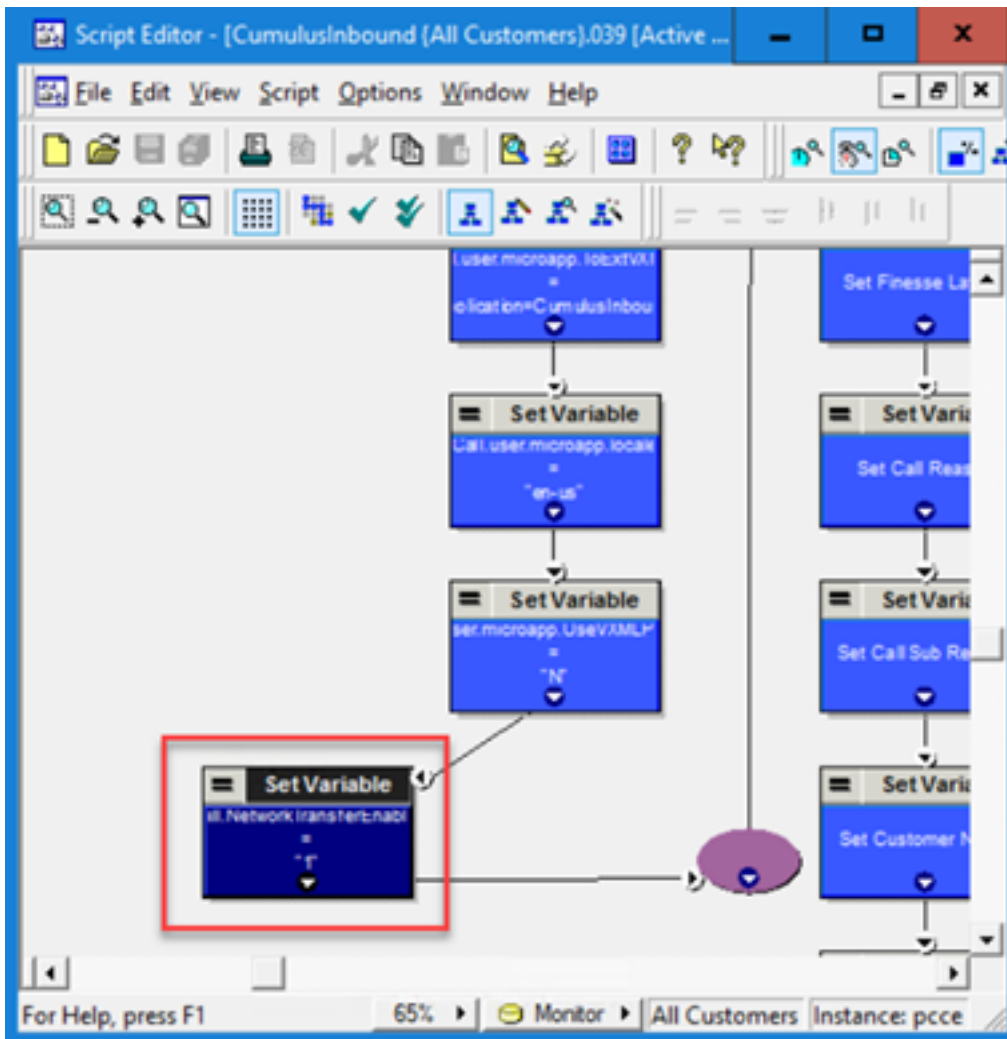
CCEのネットワーク転送とは、エージェントがCVPの包括的なコールフローでコールを受信し、そのコールを別のエージェントまたは別のエンドポイントに転送すると、Intelligent Contact Management(ICM)は元の転送ルーティングクライアントではなく、関連付けられたVoice Response Unit(VRU)ルーティングクライアントにラベルを返します。ここで、元の転送ルーティングクライアントは、転送がCUCMから発信されるため、CUCMを意味します。コール転送がCUCMからICMに送信される場合、CUCMは元の転送ルーティングクライアントであり、ラベルはCUCMに返される必要があります。ただし、ネットワーク転送が設定されている場合、ラベルは初期ルーティングクライアント（このシナリオではCVP）に戻されます。

設定

PCCEおよびUCCE

NetworkTransferEnabled:これはUnified ICMEスクリプト内のフラグで、有効な場合、ICMに初期ルーティングクライアント（たとえばCVPにNewCallルート要求を送信したルーティングクライアント）に関する情報を保存するように指示します。

PCCEでは、呼び出しがキューに入る前とVRUノードに送信する前には、Set Variableノードのメインスクリプトでこのフラグを1に設定する必要があります。



UCCE

NetworkTransferPreferred:このフラグは、CUCM PG設定でチェックされます。オンの場合、このルーティングクライアントからのルート要求 (Unified ICMが初期ルーティングクライアントを認識) は、ルート要求を送信したルーティングクライアントではなく、ルート応答を初期ルーティングクライアントに送信します。

The screenshot displays the Unified ICM configuration interface. On the left, the 'Select filter data' section includes an 'Optional Filter' dropdown set to 'None', and 'Retrieve' and 'Cancel filter changes' buttons. Below this is a 'Hide legend' section showing a tree view with '(1) PG' and '(2) Peripheral'. A list of items includes CUCMPG, CUCMPG_1 (highlighted in green), MRPG, and VRUPG. At the bottom left are 'Add Peripheral', 'Delete', and 'Multiple...' buttons, along with 'Save', 'Close', and 'Help' buttons. The status bar at the bottom left reads 'ICM Instance: v12'.

On the right, the 'Logical Controller' configuration is shown for Logical controller ID * 5001 and Physical controller ID * 5001. Fields include Name (* CUCMPG), Client type (* CUCM), Description (cucom), Primary CTI address (10.201.225.6), and Secondary CTI address (10.201.225.13). The 'Reporting Interval' is set to 30 Minute, and 'Time Source' is set to 'Use Central Controller Time (Recommended)'. Below this is a table with columns: Peripheral (Skill Group Mask), Advanced (Routing client), and Agent Distribution (Default route, Peripheral Monitor). The 'Routing client' tab is active, showing Name (* CUCMPG_1), ID (* 5001), Timeout threshold (* 1500), Late threshold (* 500), Timeout limit (* 10), Default media routing domain (NONE), Default call type (NONE), Configuration parameters, Dialed Number/Label map (* Do not use DN/Label map), Client type (* IPCC / Enterprise Agent), Description, Network routing client, Network transfer preferred (checked), Congestion Treatment Mode (Use System Congestion Control), and Default Label.

考慮事項

- ネットワーク転送を使用して、CVP経由でagent1からagent2へのブラインド転送のみを実行できます。この場合、CVPはUnified ICMから指示を受け取り、agent1からコールを取り戻し、VXML GW (IVR処理の場合) または別の宛先 (例としてagent2) にルーティングします。
- ネットワーク転送は、CVPとのウォーム転送または会議の実行には使用できません。これは、agent1がconsult/conferenceを実行している間、agent1へのコールログをアクティブにする必要があるためです。CVPは、ウォーム転送または会議中にagent1からコールを引き戻すことができません。
- Unified ICMスクリプトでNetworkTransferEnableフラグを有効にしないでください。ブラインド転送またはウォーム転送/会議に関係なく、発信者が同じ番号をダイヤルする場合。

確認

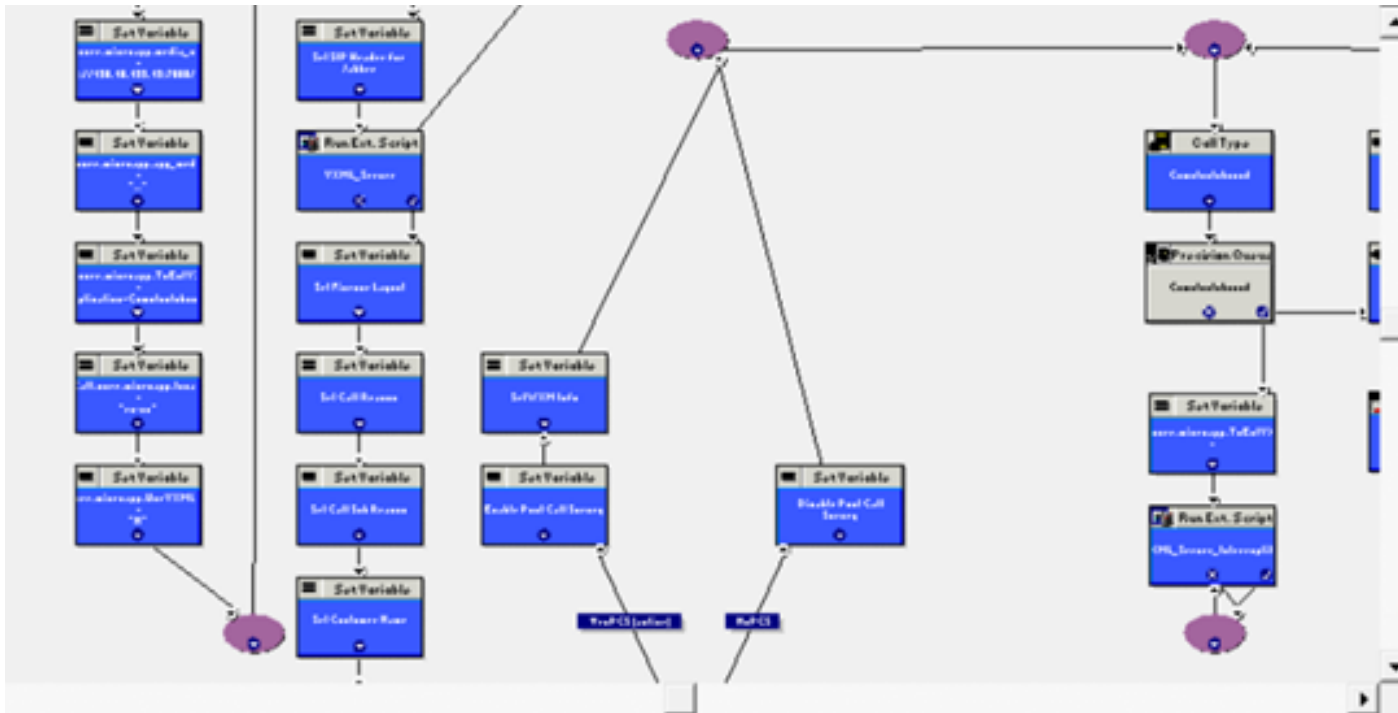
現在、この設定に使用できる確認手順はありません。

トラブルシューティング

ネットワーク転送に関連するほとんどの問題は、CCEルータのログで分析できます。次に、包括的なコールフローの定期転送と包括的なコールフローネットワーク転送にルータがログインする例を示します。

通常の転送

次の図は、ネットワーク転送が有効でない通常のスクリプトを示しています。



rtrログを次に示します。

RCID 5001はCVP

RCID 5000はCUCM

図に示すように、転送ラベル888...がRCID=5000(CUCM)に送信されます。

```
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

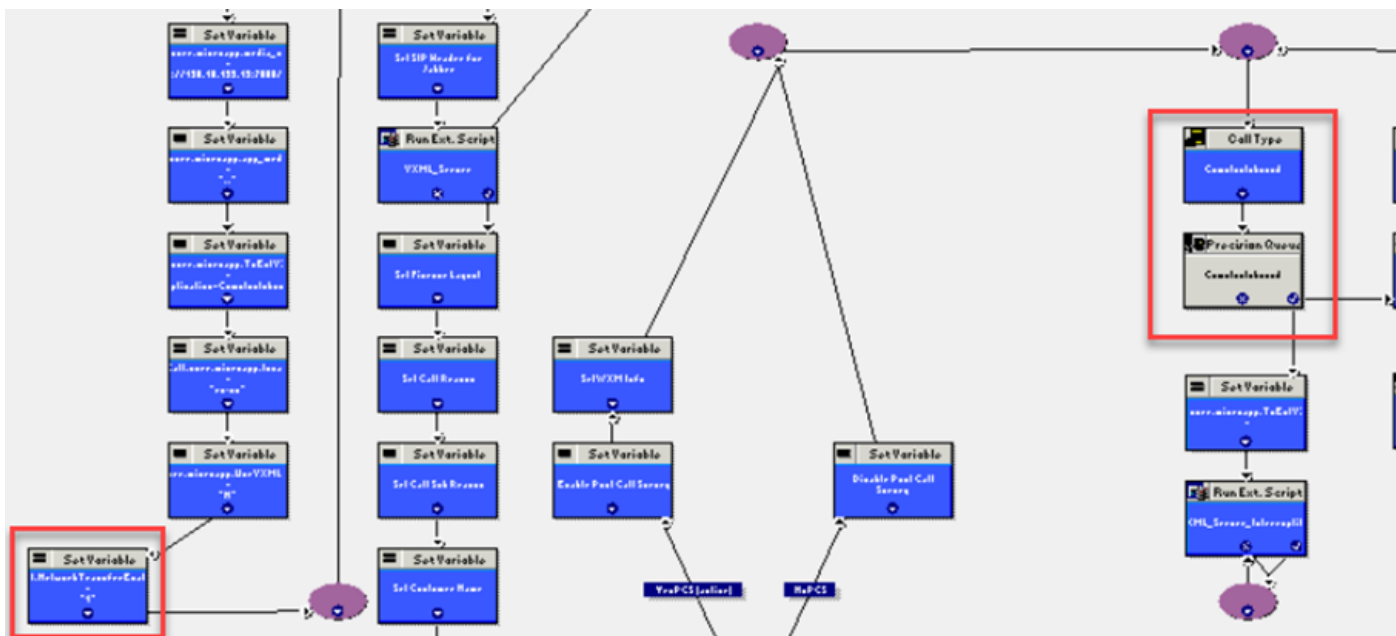
-----Agent1 Answers the call
12:57:07:943 ra-rtr Trace: (518 519 1139 : 0 0) DeviceTargetPreCall_V14: CID=(153664,52231725), PerID=5000, PQID=5022, StepOrder=1, AGSTID=5174 Netwo
12:57:07:943 ra-rtr Trace: (518 519 1139 : 0 0) VRUConnect: CID=(153664,52231725), EventSelect=0x68, ServiceType=1, RCID=5001,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

ネットワーク転送

次の図は、ネットワーク転送が有効になっている通常のスクリプトを示しています。



rttrログを次に示します。

RCID 5001はCVP

RCID 5000はCUCM

図に示すように、転送ラベル777...がRCID=5001に送信されます。これはCVPです。CVPは初期ルーティングクライアントです。

```

44 Test2: -----Network Transfer to Agent
45 Variable set only in main script
46
47 13:09:28:687 ra-rttr 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-rttr Trace: (574 x 0 : 0 0) Correlation id for dialog is (1150).
49 13:09:28:687 ra-rttr 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-rttr Trace: (574 x 1150 : 0 0) TransferConnect sent. Dialog pending.
51 13:09:28:734 ra-rttr Trace: (574 575 1150 : 0 0) Dialog sending VRUQueueService to VRU (serv=-1, rt=0)
52 13:09:28:734 ra-rttr Trace: (574 575 1150 : 0 0) RequestInstr: CID=(153664,52231769), CallState=1
53 13:09:28:734 ra-rttr Trace: (574 575 1150 : 0 0) Dialog resuming (Request Instruction received.) status (0)
54 13:09:28:734 ra-rttr Trace: (574 575 1150 : 0 0) Runscript sent. ECCPayloadID = 1 Dialog pending.
55 13:09:47:331 ra-rttr Trace: (574 575 1150 : 0 0) Dialog handling script resp
56 13:09:47:331 ra-rttr 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-rttr 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-rttr Trace: (574 575 1150 : 0 0) Dialog sending release call to VRU
63 13:09:47:331 ra-rttr 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-rttr Trace: For message (9) from routing client CVP_PG_1A (ID 5001) could not find dialog id (575).
65 13:09:49:597 ra-rttr 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-rttr Trace: (574 575 1150 : 0 0) Dialog resuming (CALL_EVENT_REPORT.) status (0)
67 13:09:49:597 ra-rttr Trace: (574 575 1150 : 0 0) Deleting Dialog.
68 13:09:50:831 ra-rttr Trace: (569 570 1149 : 0 0) Dialog handling script resp
69 13:09:50:831 ra-rttr Trace: (569 570 1149 : 0 0) Dialog resuming (Script response received (success).) status (0)
70 13:09:50:831 ra-rttr 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-rttr 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-rttr Trace: (65538 x 0 : 0 0) Correlation id for dialog is (1151).
76 13:10:36:588 ra-rttr 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-rttr Trace: (65538 x 1151 : 0 0) TransferConnect sent. Dialog pending.
78 13:10:36:682 ra-rttr Trace: (65538 578 1151 : 0 0) Dialog sending VRUQueueService to VRU (serv=-1, rt=0)
79 13:10:36:682 ra-rttr Trace: (65538 578 1151 : 0 0) RequestInstr: CID=(153664,52231769), CallState=1
80 13:10:36:682 ra-rttr Trace: (65538 578 1151 : 0 0) Dialog resuming (Request Instruction received.) status (0)
81 13:10:36:682 ra-rttr Trace: (65538 578 1151 : 0 0) Runscript sent. ECCPayloadID = 1 Dialog pending.
82

```

関連情報

-
- CVP
- [Cisco Systems](#)