

Customer Voice Portal(CVP)が誤った自動番号識別(ANI)を転送する場合の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](#)

[背景説明](#)

[問題：](#)

[解決方法](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Customer Voice Portal(CVP)が着信コールから自動番号識別(ANI)を抽出する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 Unified Customer Voice Portal (CVP)

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

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

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。

背景説明

設計上のCVPは、P-Asserted-Identityヘッダー(PAI)のユーザ部分または着信INVITEのFromヘッダ

ーから、PAIヘッダーの後にFromヘッダー (PAIが存在しない場合) が続く順序でANIを抽出し、この情報をNEW-CALL要求に含めてUCCEに送信します。11.0より前のバージョンでは、CVPはFromヘッダーのみをチェックします。このロジックはバージョン11.6で無効になり、Engineering Special(ES)11の一部として扱われました。

問題 :

Customer Voice Portal(CVP)が誤った自動番号識別(ANI)をUCCEに渡す理由

電気通信事業者がPAIヘッダーで追加情報を送信した場合、またはPAIヘッダーの実際のANIとは異なるANIを送信した場合、CVPは着信INVITEから正しいANIを抽出しません。これにより、CVPは誤ったANIをUCCEに送信し、ビジネスロジックが失敗する可能性があります。

例 1

PAIヘッダーには、ユーザ部分に追加情報が含まれています。

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

例 2

ANIはPAIヘッダーとFromヘッダーで異なります。

```
送信元 : <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>
```

解決方法

1. コールがCisco Unified Border Element(CUBE)から発信される場合は、SIPプロファイルを使用して自動番号識別(ANI)をPAIまたはFromヘッダー内の実際のANIに変更し、CVP/Cisco Unified SIP Proxy Server(CUSP)への発信ダイヤルピアに適用します。
2. Cisco Unified Communication Manager(CUCM)発信コールの場合は、CVP/CUSPに向かうSIPトランクにSIP正規化スクリプトを設定します。
3. マイクロアプリケーションのExpanded Call Context(ECC)変数を使用 `user.microapp.override_cli` CVPからのアウトバウンド転送でANIを上書きするUnified Contact Center Enterpriseスクリプト。

関連情報

- [Expanded Call Context\(ECC\)変数の設定方法](#)
- [CUCMでのSIP正規化スクリプトの設定](#)
- [CUBEでのSIPプロファイルの設定](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。