

# CVP(Customer Voice Portal)의 잘못된 ANI(Automatic Number Identification) 전송 문제 해결

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[문제/장애:](#)

[솔루션](#)

[관련 정보](#)

## 소개

이 문서에서는 CVP(Customer Voice Portal)가 인바운드 통화에서 ANI(Automatic Number Identification)를 추출하는 방법에 대해 설명합니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

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

### 사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

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

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

## 배경 정보

CVP는 PAI(P-Asserted-Identity Header)의 사용자 부분 또는 인바운드 INVITE의 From 헤더에서 PAI 헤더 순으로 ANI를 추출하고(PAI가 없을 경우) NEW-CALL 요청에서 이 정보를 UCCE로 전송

합니다. 11.0 이전 버전에서는 CVP가 From 헤더만 확인합니다. 이 논리는 버전 11.6에서 깨졌으며 Engineering Special(ES)11의 일부로 처리되었습니다.

## 문제/장애:

CVP(Customer Voice Portal)가 잘못된 ANI(Automatic Number Identification)를 UCCE에 전달하는 이유는 무엇입니까?

통신 사업자가 PAI 헤더에 추가 정보를 보내거나 PAI 헤더에 있는 실제 ANI와 다른 ANI를 보내는 경우 CVP는 들어오는 INVITE에서 올바른 ANI를 추출하지 않습니다. 이로 인해 CVP는 잘못된 ANI를 UCCE로 보내고 비즈니스 로직이 실패할 수 있습니다.

예 1

PAI 헤더에는 사용자 부분에 추가 정보가 있습니다.

P-어설션된 ID: "NETWORK"

```
<sip:+13067890000;rn=303357;oli=00@192.168.1.1:5060;user=phone>
```

예 2

ANI는 PAI와 From 헤더에서 다릅니다.

보낸 사람: <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>

## 솔루션

1. 통화가 CUBE(Cisco Unified Border Element)에서 시작되는 경우 SIP 프로필을 사용하여 PAI 또는 From 헤더에서 ANI(Automatic Number Identification)를 실제 ANI로 변경하고 아웃바운드 다이얼 피어에서 CVP/Cisco CUSP(Unified SIP Proxy Server)에 적용합니다.
2. CUCM(Cisco Unified Communication Manager) 시작 통화의 경우 SIP 트렁크에서 CVP/CUSP로 향하는 SIP 표준화 스크립트를 구성합니다.
3. 마이크로 애플리케이션 ECC(Expanded Call Context) 변수 사용 `user.microapp.override_cli` Unified Contact Center Enterprise 스크립트에서 CVP로부터의 아웃바운드 전송에서 ANI를 재정의합니다.

## 관련 정보

- [ECC\(Expanded Call Context\) 변수를 구성하는 방법](#)
- [CUCM에서 SIP 표준화 스크립트 구성](#)
- [CUBE에서 SIP 프로필 구성](#)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.