

Configurar e solucionar problemas de transferência de rede CVP

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Configurar](#)

[PCCE e UCCE](#)

[UCCE](#)

[Considerações](#)

[Verificar](#)

[Troubleshoot](#)

[Transferência regular](#)

[Transferência de rede](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento descreve como configurar e solucionar problemas de transferência de rede do Customer Voice Portal (CVP).

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- PCCE versão 12.6
- UCCE versão 12.0

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of

the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Background

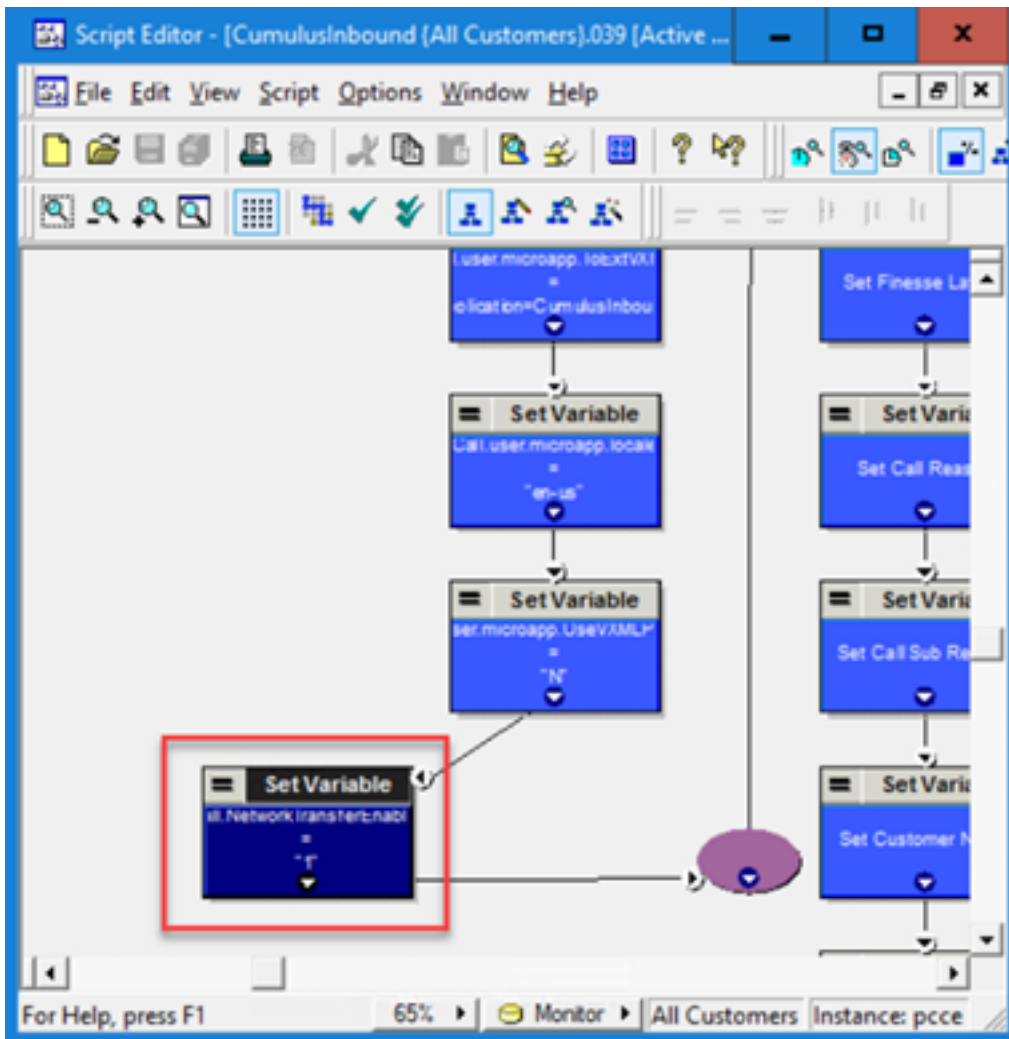
Transferência de Rede no CCE significa que quando um agente recebe uma chamada em um fluxo de chamada abrangente do CVP e transfere essa chamada para outro agente ou outro endpoint, o Gerenciamento Inteligente de Contatos (ICM) retorna um rótulo para o cliente de roteamento da Unidade de Resposta de Voz (VRU) associado em vez do cliente de roteamento de transferência original. O cliente de roteamento de transferência original aqui significa o CUCM, pois a transferência é originada do CUCM. Se uma transferência de chamada vem do CUCM para o ICM, o CUCM é o cliente de roteamento de transferência original e o rótulo deve ser devolvido para o CUCM. No entanto, se você tiver a Transferência de rede configurada, o rótulo será retornado ao cliente de roteamento inicial que, nesse cenário, é o CVP.

Configurar

PCCE e UCCE

Transferência de redeHabilitada: Este é um sinalizador no script Unified ICME, que, se habilitado, instrui o ICM a salvar as informações sobre o cliente de roteamento inicial (cliente de roteamento que enviou a solicitação de rota NewCall, por exemplo, CVP).

No PCCE, você só precisa definir esse sinalizador como **1** no script principal em um nó **Variável de Conjunto** antes da chamada ser enfileirada e antes de **Enviar para o nó VRU**.



UCCE

Transferência de rede Preferencial: Esse sinalizador é verificado na configuração do PG do CUCM. Se estiver marcada, qualquer solicitação de rota desse cliente de roteamento (onde o Unified ICM sabe sobre o cliente de roteamento inicial) envia a resposta de rota ao cliente de roteamento inicial, em vez do cliente de roteamento que enviou a solicitação de rota.

The screenshot displays the Unified ICM configuration interface. On the left, a tree view shows the hierarchy: (1) PG, (2) Peripheral, CUCMPG, CUCMPG_1, MRPG, and VRUPG. The 'CUCMPG_1' item is selected. Below the tree are buttons for 'Add Peripheral', 'Delete', and 'Multiple...'. At the bottom left, there are 'Save', 'Close', and 'Help' buttons. The main configuration area on the right is titled 'Logical Controller' and shows settings for Logical controller ID: * 5001 and Physical controller ID: * 5001. The 'Name' field is set to 'CUCMPG' and the 'Client type' is 'CUCM'. The 'Description' is 'cucom'. The 'Primary CTI address' is '10.201.225.6' and the 'Secondary CTI address' is '10.201.225.13'. The 'Reporting Interval' is set to '30 Minute'. The 'Time Source' is set to 'Use Central Controller Time (Recommended)'. Below this, there is a table with columns: Peripheral (Skill Group Mask), Advanced (Routing client), and Agent Distribution (Default route, Peripheral Monitor). The 'CUCMPG_1' entry is selected, showing 'Name: * CUCMPG_1', 'ID: * 5001', 'Timeout threshold: * 1500', 'Late threshold: * 500', 'Timeout limit: * 10', 'Default media routing domain: NONE', 'Default call type: NONE', 'Dialled Number/Label map: * Do not use DN/Label map', 'Client type: * IPCC / Enterprise Agent', 'Network transfer preferred: ', and 'Congestion Treatment Mode: Use System Congestion Control'. The 'Network transfer preferred' checkbox is highlighted with a red box.

Considerações

- A transferência de rede pode ser usada para executar transferência cega apenas de agente1 para agente2 via CVP. Nesse caso, o CVP recebe instruções do Unified ICM para retornar a chamada do agent1 e roteá-la para o VXML GW (para tratamento de IVR) ou para outro destino (para o agent2 como exemplo).
- A transferência de rede não pode ser usada para realizar a transferência a quente ou a conferência com o CVP. O motivo é que o leg da chamada para agent1 precisa estar ativo enquanto o agent1 executa uma consulta/conferência. O CVP não pode retornar a chamada do agent1 durante a transferência a quente e/ou conferência.
- Não habilite o sinalizador NetworkTransferEnable no script do Unified ICM. Se um chamador quiser discar o mesmo número, independentemente da transferência cega ou transferência/conferência a quente.

Verificar

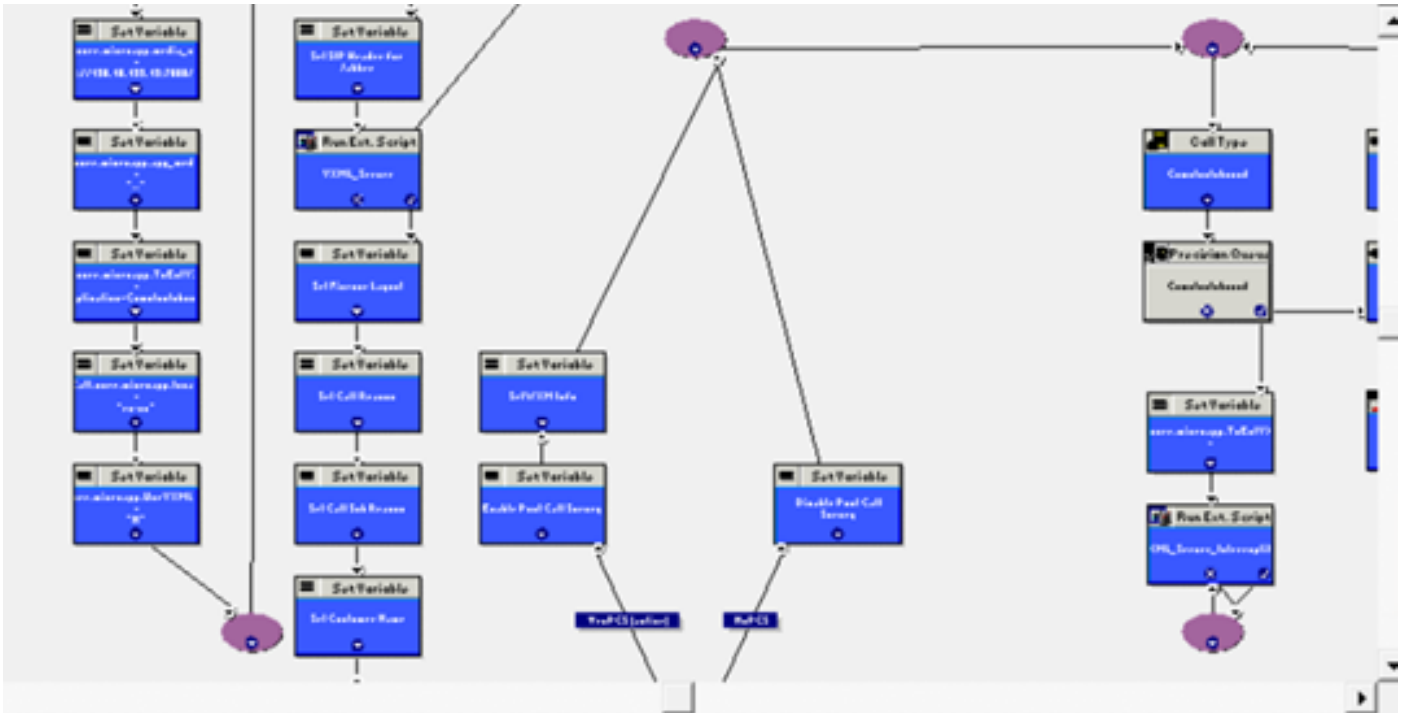
No momento, não há procedimento de verificação disponível para esta configuração.

Troubleshoot

A maioria dos problemas relacionados à transferência de rede pode ser analisada com os registros do roteador CCE. Aqui está um exemplo dos registros do Roteador em uma transferência regular de fluxo de chamadas abrangente e em uma transferência de rede de fluxo de chamadas abrangente.

Transferência regular

Esta imagem mostra um script regular sem habilitação de transferência de rede.



Aqui estão os registros rtr:

RCID 5001 é CVP

O RCID 5000 é CUCM

Como mostrado na imagem, o rótulo de transferência 888. é enviado para o RCID=5000, que é o 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

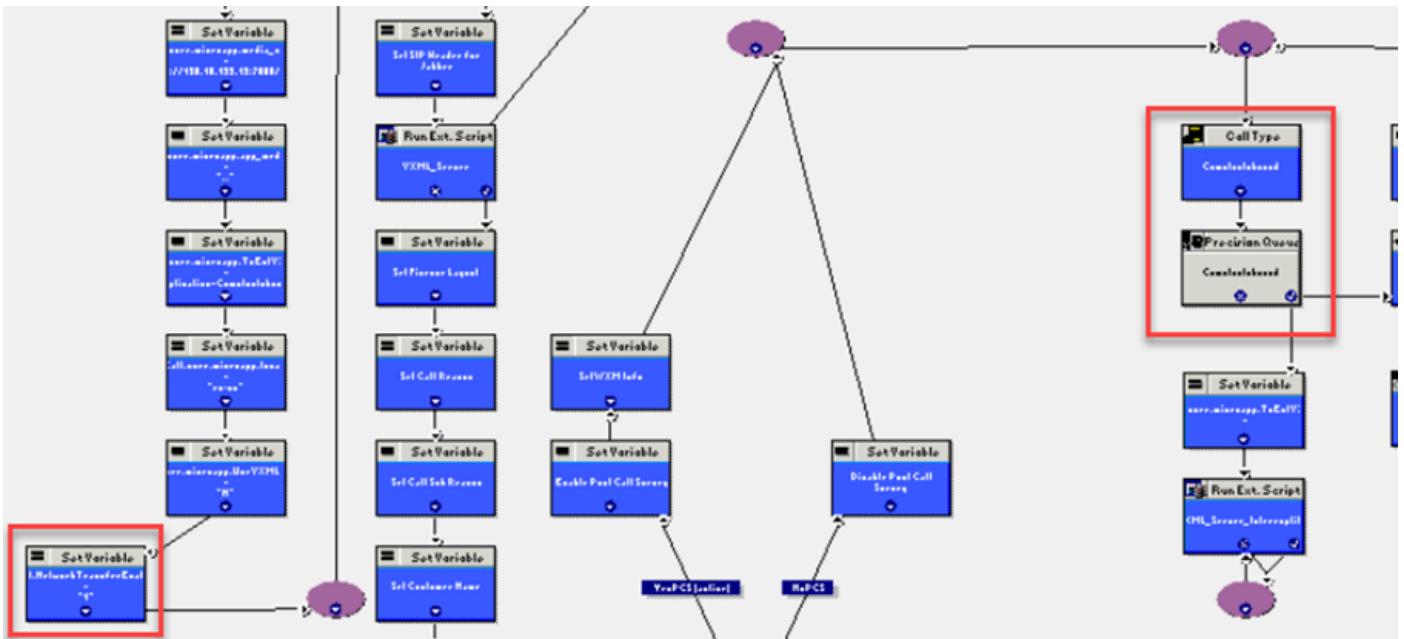
-----Agent1 Answers the call
12:57:07:943 ra-rtr Trace: (518 519 1139 : 0 0) DeviceTargetPreCall_V14: CID=(153664,52231725), PerID=5000, PQID=5022, StepOrder=1, AGSTID=5174 Netwo
12:57:07:943 ra-rtr Trace: (518 519 1139 : 0 0) VRUConnect: CID=(153664,52231725), EventSelect=0x68, ServiceType=1, RCID=5001,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

Transferência de rede

Esta imagem mostra um script regular com transferência de rede ativada.



Aqui estão os registros rtr:

RCID 5001 é CVP

O RCID 5000 é CUCM

Como mostrado na imagem, o rótulo de transferência 777. é enviado para o RCID=5001, que é o CVP. O CVP é o cliente de roteamento inicial.

```
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_IA (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
```

Informações Relacionadas

- [Transferência de rede - Comunidade](#)

- Guia de configuração do CVP
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)