

Troubleshooting de Transferências do Customer Voice Portal (CVP) com a Identificação Automática de Número (ANI) incorreta

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema:](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento descreve como o Customer Voice Portal (CVP) extrai a Identificação Automática de Número (ANI) da chamada de entrada.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

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

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.

Informações de Apoio

O CVP por design extrai o ANI da parte do usuário do cabeçalho P-Asserted-Identity (PAI) ou do cabeçalho De do INVITE de entrada na ordem do cabeçalho PAI seguido pelo cabeçalho De (se

não houver PAI presente) e envia essas informações na solicitação NEW-CALL ao UCCE. Nas versões anteriores à 11.0, o CVP verifica apenas o cabeçalho De. Essa lógica foi quebrada na versão 11.6 e foi abordada como parte do Especial de Engenharia (ES)11.

Problema:

Por que o Customer Voice Portal (CVP) passa a Automatic Number Identification (ANI) errada para o UCCE?

O CVP não extrai o ANI correto do CONVITE recebido se a operadora de telecomunicações enviar informações adicionais no cabeçalho PAI ou um ANI diferente do ANI real no cabeçalho PAI. Isso faz com que o CVP envie o ANI incorreto para o UCCE e pode causar falha na lógica comercial.

Exemplo 1

O cabeçalho PAI contém informações adicionais na parte do usuário.

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

Exemplo 2

O ANI é diferente nos cabeçalhos PAI e From.

```
De: <sip:12567891234@192.168.1.1:5060;user=phone;isup-oli=00>;tag=a3df5c45  
P-Asserted-Identity: "REDE" <sip:+13067890000@192.168.1.1:5060;user=phone>
```

Solução

1. Se a chamada for originada do Cisco Unified Border Element (CUBE), use o perfil SIP para alterar a Identificação Automática de Número (ANI) para ANI real no cabeçalho PAI ou De e aplique o correspondente de discagem de saída ao CVP/Cisco Unified SIP Proxy Server (CUSP).
2. Para chamadas originadas pelo Cisco Unified Communication Manager (CUCM), configure o Script de normalização SIP no tronco SIP em direção ao CVP/CUSP.
3. Usar variável ECC (Expanded Call Context) do microaplicativo `user.microapp.override_cli` no script do Unified Contact Center Enterprise para substituir o ANI em transferências de saída do CVP.

Informações Relacionadas

- [Como configurar a variável ECC \(Expanded Call Context\)](#)
- [Configurar o script de normalização SIP no CUCM](#)
- [Configurar perfis SIP no CUBE](#)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.