

解決客戶語音門戶(CVP)傳輸錯誤自動號碼識別(ANI)的問題

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[問題：](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

本檔案介紹客戶語音入口網站(CVP)如何從傳入呼叫中提取自動號碼識別(ANI)。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 思科整合客服中心企業版(UCCE)
- Cisco Unified Customer Voice Portal(CVP)

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- 思科整合客服中心企業版(UCCE)12.6
- 思科整合客戶語音入口網站(CVP)12.6

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 (預設) 的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

CVP通過設計從P-Asserted-Identity報頭(PAI)的使用者部分或入站INVITE的From報頭(以PAI報頭為次序，後跟From報頭 (如果沒有PAI))提取ANI，並在NEW-CALL請求中向UCCE傳送此資訊。在11.0之前的版本中，CVP僅檢查From報頭。這個邏輯在11.6版本中被突破，並作為Engineering Special(ES)11的一部分被處理。

問題：

為什麼客戶語音門戶(CVP)將錯誤的自動號碼識別(ANI)傳遞給UCCE?

如果電信運營商在PAI報頭中傳送附加資訊或傳送與PAI報頭中實際ANI不同的ANI，CVP不會從傳入INVITE中提取正確的ANI。這會導致CVP向UCCE傳送錯誤的ANI，並可能導致業務邏輯失敗。

範例 1

PAI報頭在使用者部分中有附加資訊。

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

範例 2

ANI在PAI和From標頭中不同。

```
發件人 : <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>
```

解決方案

1. 如果呼叫源自思科統一邊界要素(CUBE)，請使用SIP配置檔案在PAI或From標頭中將自動號碼識別(ANI)更改為實際ANI，並在出站撥號對等體上應用到CVP/思科統一SIP代理伺服器(CUSP)。
2. 對於Cisco Unified Communication Manager(CUCM)發起的呼叫，在面向CVP/CUSP的SIP中繼中配置SIP規範化指令碼。
3. 使用微應用擴展呼叫上下文(ECC)變數 `user.microapp.override_cli` 在Unified Contact Center Enterprise指令碼中覆蓋來自CVP的出站傳輸中的ANI。

相關資訊

- [如何配置擴展呼叫上下文\(ECC\)變數](#)
- [在CUCM中配置SIP規範化指令碼](#)
- [在CUBE中配置SIP配置檔案](#)

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。