

# Fehlerbehebung: Customer Voice Portal (CVP) überträgt falsche automatische Rufnummernerkennung (Automatic Number Identification, ANI)

## Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Problem:](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

## Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Customer Voice Portal (CVP) die automatische Rufnummernerkennung (Automatic Number Identification, ANI) aus einem eingehenden Anruf extrahiert.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

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

### Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 12,6
- Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) 12,6

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle verstehen.

# Hintergrundinformationen

CVP extrahiert vom Design ANI aus dem Benutzerteil des P-Asserted-Identity-Headers (PAI) oder aus dem Header von eingehendem INVITE in der Reihenfolge des PAI-Headers gefolgt vom Header von Von (falls kein PAI vorhanden ist) und sendet diese Informationen in der NEW-CALL-Anforderung an UCCE. In Versionen vor 11.0 überprüft CVP nur den From-Header. Diese Logik brach in Version 11.6 und wurde als Teil der Engineering Special(ES)11.

## Problem:

Warum hat Customer Voice Portal (CVP) die falsche automatische Rufnummernerkennung (Automatic Number Identification, ANI) an UCCE weitergegeben?

CVP extrahiert die richtige ANI nicht aus dem eingehenden INVITE, wenn der Telekommunikationsanbieter zusätzliche Informationen im PAI-Header oder eine andere ANI sendet als die tatsächliche ANI im PAI-Header. Dies führt dazu, dass CVP eine falsche ANI an UCCE sendet und die Geschäftslogik fehlschlagen kann.

### Beispiel 1

Der PAI-Header enthält zusätzliche Informationen im Benutzerteil.

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

### Beispiel 2

ANI unterscheidet sich in PAI- und From-Headern.

```
Von: <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>
```

## Lösung

1. Wenn der Anruf von einem Cisco Unified Border Element (CUBE) ausgeht, ändern Sie mithilfe des SIP-Profiles die automatische Rufnummernerkennung (Automatic Number Identification, ANI) in die tatsächliche ANI im PAI- oder From-Header, und wenden Sie diese auf den ausgehenden Dial-Peer des CVP/Cisco Unified SIP-Proxy-Servers (CUSP) an.
2. Bei Anrufen, die vom Cisco Unified Communication Manager (CUCM) ausgehen, konfigurieren Sie das SIP-Normalisierungsskript im SIP-Trunk in Richtung CVP/CUSP.
3. Mikroanwendung verwenden ECC-Variable (Expanded Call Context) `user.microapp.override_cli` im Unified Contact Center Enterprise-Skript, um ANI bei ausgehenden Übertragungen von CVP außer Kraft zu setzen.

## Zugehörige Informationen

- [So konfigurieren Sie eine ECC-Variable \(Expanded Call Context\)](#)
- [Skript zur SIP-Normalisierung in CUCM konfigurieren](#)
- [Konfigurieren von SIP-Profilen in CUBE](#)

## Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.