

Configuration et dépannage du transfert de réseau CVP

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Fond](#)

[Configuration](#)

[PCCE et UCCE](#)

[UCCE](#)

[Considérations](#)

[Vérification](#)

[Dépannage](#)

[Transfert régulier](#)

[Transfert réseau](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment configurer et dépanner le transfert réseau du portail vocal du client (CVP).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE)
- CVP
- Gestionnaire de communications unifiées de Cisco (version CUCM)

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- PCCE version 12.6
- UCCE version 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. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Fond

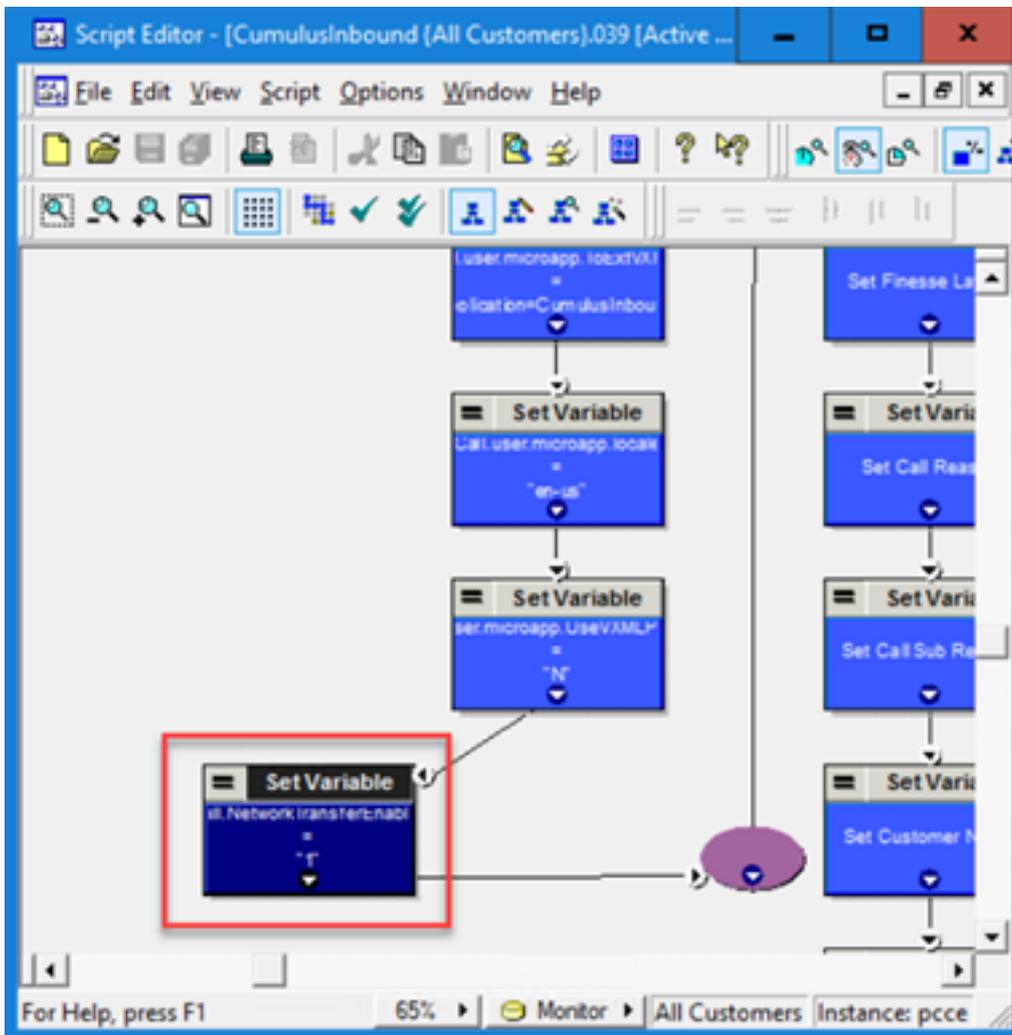
Transfert de réseau dans CCE signifie que lorsqu'un agent reçoit un appel dans un flux d'appels complet CVP, puis transfère cet appel à un autre agent ou à un autre point de terminaison, la gestion intelligente des contacts (ICM) renvoie une étiquette au client de routage VRU (Voice Response Unit) associé au lieu du client de routage de transfert initial. Le client de routage de transfert d'origine signifie ici CUCM puisque le transfert provient de CUCM. Si un transfert d'appel provient de CUCM vers ICM, CUCM est le client de routage de transfert d'origine et l'étiquette doit être retournée à CUCM. Cependant, si le transfert réseau est configuré, l'étiquette est renvoyée au client de routage initial qui, dans ce scénario, est CVP.

Configuration

PCCE et UCCE

`NetworkTransferEnabled` : Il s'agit d'un indicateur dans le script Unified ICME qui, s'il est activé, demande à l'ICM d'enregistrer les informations sur le client de routage initial (client de routage qui a envoyé la demande de routage NewCall, par exemple CVP).

Dans PCCE, vous n'avez qu'à définir cet indicateur sur **1** dans le script principal d'un noeud **Définir une variable** avant que l'appel ne soit mis en file d'attente et avant **d'envoyer au noeud VRU**.



UCCE

NetworkTransferPreferred : Cet indicateur est vérifié dans la configuration de la PG CUCM. Si cette case est cochée, toute demande de route de ce client de routage (où Unified ICM connaît le client de routage initial) envoie la réponse de route au client de routage initial au lieu du client de routage qui a envoyé la demande de route.

The screenshot displays the Unified ICM configuration interface. On the left, there is a 'Select filter data' section with dropdowns for 'Optional Filter' (set to 'None'), 'Condition', and 'Value (Case Sensitive)'. Below this is a 'Hide legend' section showing a tree view with '(1) PG' and '(2) Peripheral'. A list of peripherals is shown: CUCMPG, CUCMPG_1 (highlighted in green), MRPG, and VRUPG. At the bottom left, there are buttons for 'Add Peripheral', 'Delete', and 'Multiple...'. 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 is set to CUCMPG, Client type to CUCM, and Description to cucm. Primary and Secondary CTI addresses are 10.201.225.6 and 10.201.225.13 respectively. The Reporting Interval is 30 Minute, and the Time Source is set to 'Use Central Controller Time (Recommended)'. Below this, a table shows the configuration for the selected peripheral 'CUCMPG_1' (ID: * 5001). The table has columns for 'Peripheral', 'Advanced', and 'Agent Distribution'. The 'Advanced' column is expanded, showing settings for 'Routing client' such as Name (CUCMPG_1), Timeout threshold (1500), Late threshold (500), Timeout limit (10), Default media routing domain (NONE), Default call type (NONE), Dialed Number/Label map (Do not use DN/Label map), Client type (IPCC / Enterprise Agent), and Network transfer preferred (checked). The 'Agent Distribution' column shows 'Peripheral Monitor' settings like Routing Type (NONE).

Considérations

- Le transfert de réseau peut être utilisé pour effectuer un transfert aveugle uniquement de l'agent 1 à l'agent 2 via CVP. Dans ce cas, CVP reçoit des instructions d'Unified ICM pour retirer l'appel de l'agent 1 et l'acheminer vers VXML GW (pour le traitement IVR) ou vers une autre destination (par exemple vers l'agent 2).
- Le transfert réseau ne peut pas être utilisé pour effectuer le transfert à chaud ou la conférence avec CVP. La raison est que le segment d'appel à l'agent1 doit être actif pendant que l'agent1 effectue une consultation/conférence. CVP ne peut pas retirer l'appel de l'agent 1 pendant le transfert à chaud et/ou la conférence.
- N'activez pas l'indicateur NetworkTransferEnable dans le script Unified ICM. Si un appelant souhaite composer le même numéro indépendamment d'un transfert aveugle ou d'un transfert/conférence à chaud.

Vérification

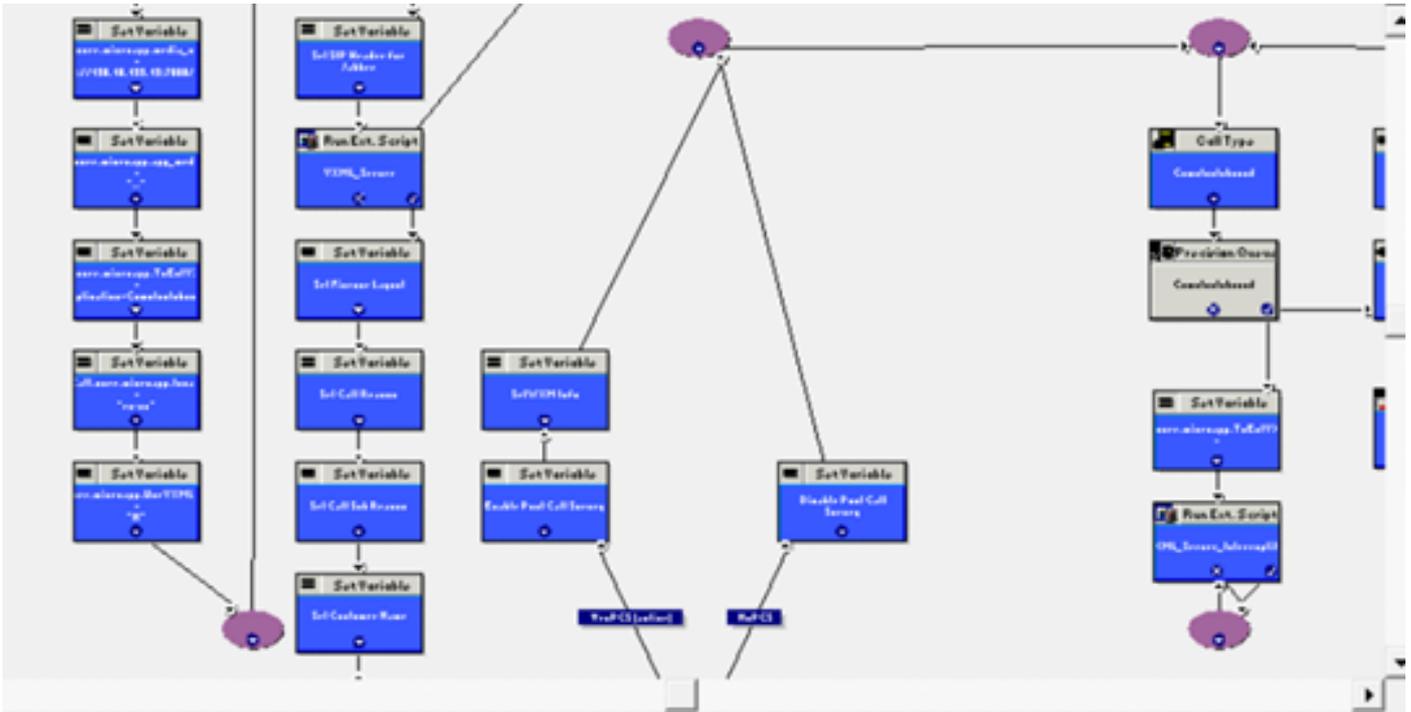
Aucune procédure de vérification n'est disponible pour cette configuration.

Dépannage

La plupart des problèmes liés au transfert réseau peuvent être analysés à l'aide des journaux du routeur CCE. Voici un exemple de connexion du routeur à un transfert régulier de flux d'appels complet et à un transfert réseau de flux d'appels complet.

Transfert régulier

Cette image montre un script normal sans activation du transfert réseau.



Voici les journaux rtr :

RCID 5001 est CVP

RCID 5000 est CUCM

Comme le montre l'image, l'étiquette de transfert 888. est envoyé au RCID=5000, qui est 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

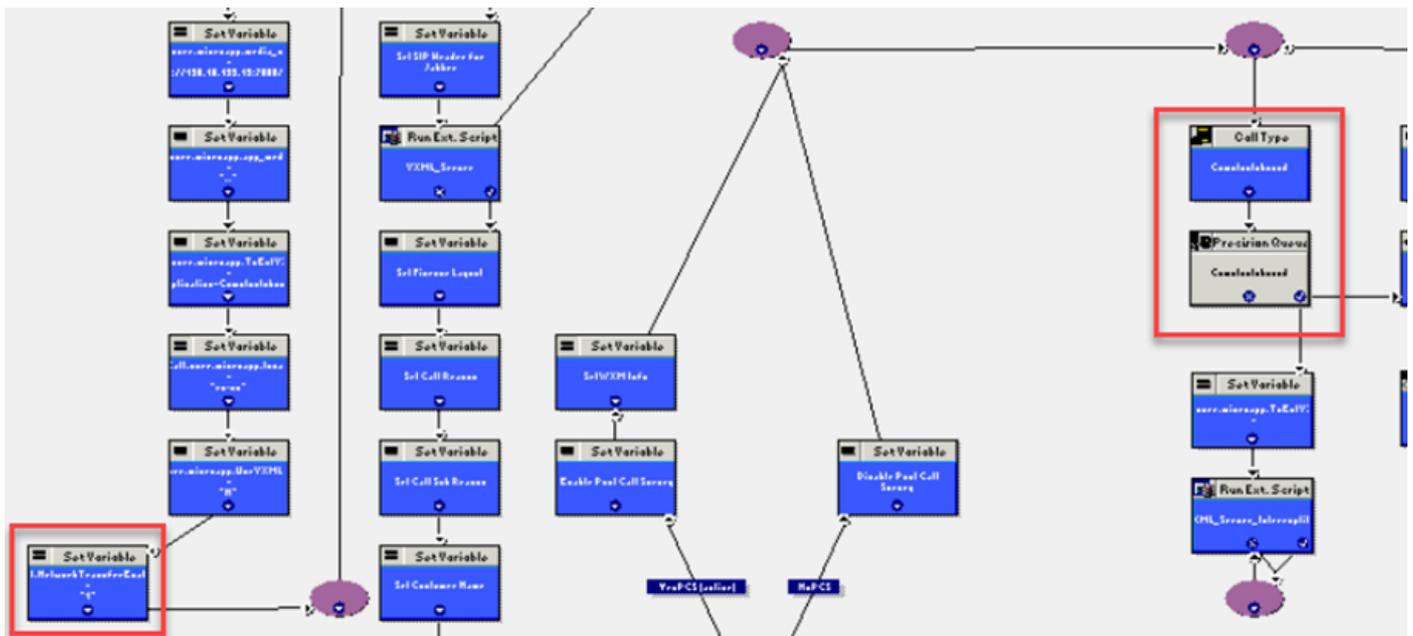
-----Agent1 Answers the call
12:57:07:943 ra-rtr Trace: (518 519 1139 : 0 0) DeviceTargetPreCall_V14: CID=(153664,52231725), PerID=5000, PQID=5022, StepOrder=1, AGSTID=5174 Netwo
12:57:07:943 ra-rtr Trace: (518 519 1139 : 0 0) VRUConnect: CID=(153664,52231725), EventSelect=0x68, ServiceType=1, RCID=5001,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

Transfert réseau

Cette image montre un script normal avec le transfert réseau activé.



Voici les journaux rtr :

RCID 5001 est CVP

RCID 5000 est CUCM

Comme le montre l'image, l'étiquette de transfert 777. est envoyée au RCID=5001, qui est CVP. CVP est le client de routage initial.

```
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
```

Informations connexes

- [Transfert réseau - Communauté](#)
- [Guide de configuration CVP](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)