

CVP-netwerkoverdracht configureren en bewerken

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrond](#)

[Configureren](#)

[PCCE en UCCE](#)

[UCCES](#)

[OVERWEGINGEN](#)

[Verifiëren](#)

[Problemen oplossen](#)

[Reguliere overdracht](#)

[Netwerkoverdracht](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u de Customer Voice Portal (CVP) netwerkoverdracht kunt configureren en oplossen.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

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

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op deze softwareversies:

- PCCE release 12.6
- UCS release 12.0

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke

laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

Achtergrond

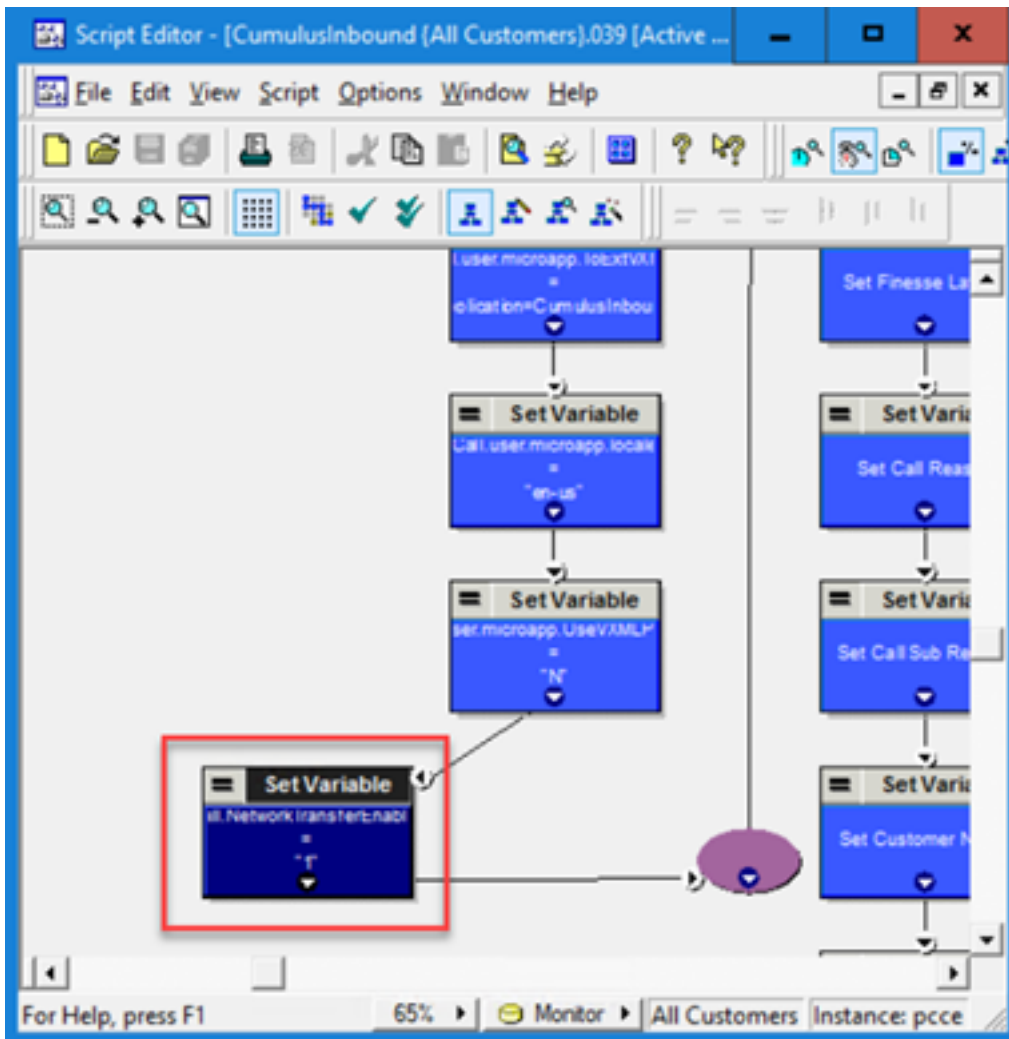
Netwerkoverdracht in CCE betekent dat wanneer een agent een oproep in een uitgebreide Call Flow ontvangt en deze vervolgens overdraagt naar een andere agent of een ander eindpunt, Intelligent Contact Management (ICM) een etiket naar de geassocieerde Voice Response Unit (VRU) teruggeeft die client in plaats van de oorspronkelijke overdracht routing client stuurt. De oorspronkelijke overdrachtrouting client betekent hier de CUCM omdat de overdracht van CUCM afkomstig is. Als een Call Transfer van CUCM naar ICM komt, is CUCM de originele transfer routing client en het label moet naar CUCM worden teruggestuurd. Maar als u Network Transfer geconfigureerd hebt, wordt het label teruggegeven aan de oorspronkelijke routingclient die in dit scenario CVP is.

Configureren

PCCE en UCCE

NetworkTransferEnabled: Dit is een vlag in het Unified ICME script, dat indien ingeschakeld, de ICM opdraagt om de informatie over de aanvankelijke routing client op te slaan (routingclient die het NewCall-routeverzoek heeft verstuurd, bijvoorbeeld CVP).

In PCCE hoeft u deze markering alleen in **1** te zetten in het hoofdsript in een **Set Variable** knooppunt voordat de oproep in de wachtrij staat en **Verzenden naar VRU-knooppunt**.



UCCES

NetworkTransferVORIG: Deze vlag wordt gecontroleerd op de CUCM PG-configuratie. Als het wordt gecontroleerd, dan stuurt elk routeverzoek van deze routecliënt (waar Unified ICM over de eerste routingclient weet) de routereactie op de eerste routingclient in plaats van de routingclient die het routeverzoek heeft verzonden.

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 set to 30 Minute, and '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' peripheral is selected, showing its 'Name' as CUCMPG_1, 'ID' as * 5001, 'Routing Type' as NONE, and 'Network transfer preferred' checked. Other settings include 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 Congestion Treatment Mode (Use System Congestion Control).

OVERWEGINGEN

- Netwerkoverdracht kan alleen worden gebruikt voor blinde overdracht van agens1 naar agens2 via CVP. In dit geval krijgt CVP instructies van Unified ICM om de oproep terug te trekken van agent1 en te leiden naar VXML GW (voor IVR-behandeling) of naar een andere bestemming (naar agent2 als voorbeeld).
- Network Transfer kan niet worden gebruikt om de warme overdracht of conferentie met CVP uit te voeren. De reden is omdat het aanroepen poot aan agent1 actief moet zijn terwijl agent1 een overleg/conferentie uitvoert. CVP kan de roep van agent1 niet terugtrekken tijdens de warme overdracht en/of conferentie.
- Schakel de vlag NetworkTransferEnable niet in het Unified ICM-script. Als een beller hetzelfde nummer wil bellen, ongeacht de blinde overdracht of warme transfer/conference.

Verifiëren

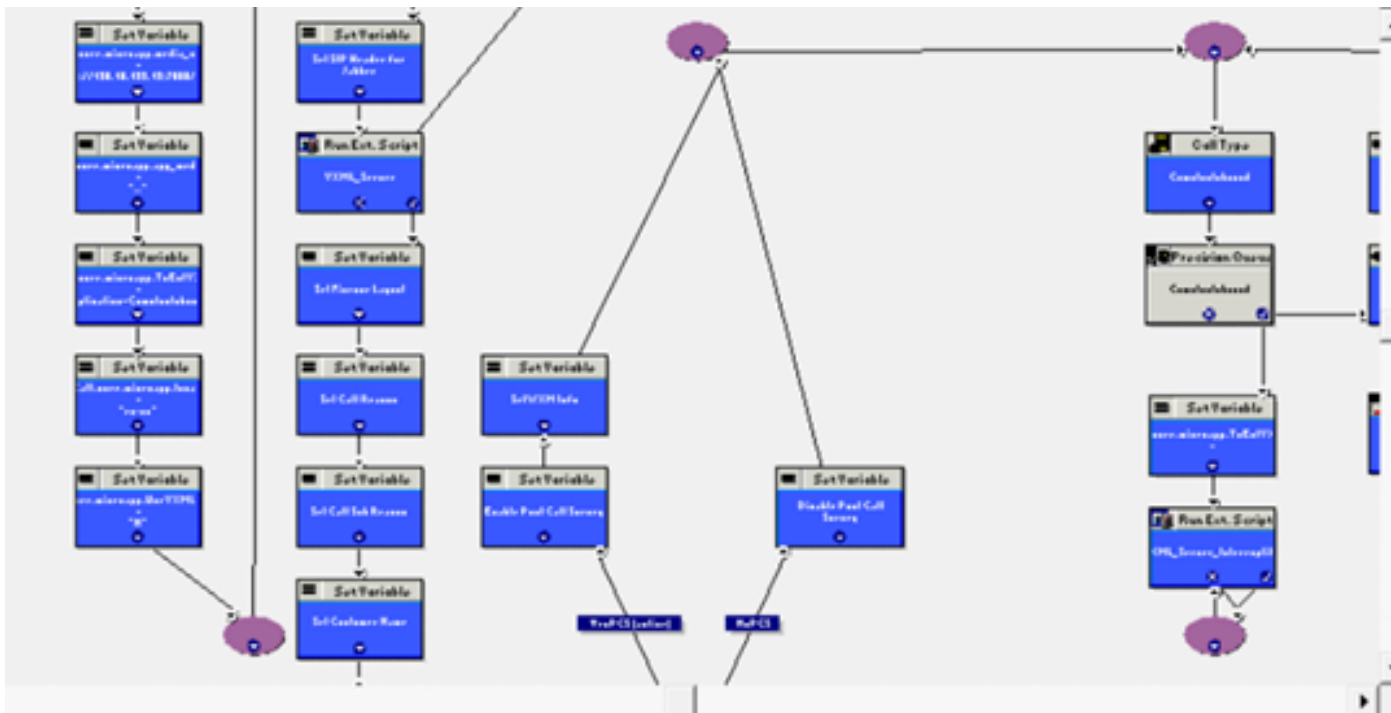
Er is momenteel geen verificatieprocedure beschikbaar voor deze configuratie.

Problemen oplossen

De meeste kwesties met betrekking tot netwerkoeverdracht kunnen worden geanalyseerd met de CCE-routerlogboeken. Hier is een voorbeeld van de boomstammen van de router in een uitgebreide vraag stroom regelmatige overdracht en in een uitgebreide overdracht van het netwerk van de vraagstroom.

Reguliere overdracht

Deze afbeelding toont een normaal script zonder dat er een netwerkoeverdracht mogelijk is.



Hier zijn de rtr-logs:

RCID 5001 is CVP

RCID 5000 is CUCM

Zoals in de afbeelding wordt getoond, wordt het overdrachtlabel 888.. verzonden naar de RCID=5000, wat CUCM is.

```
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

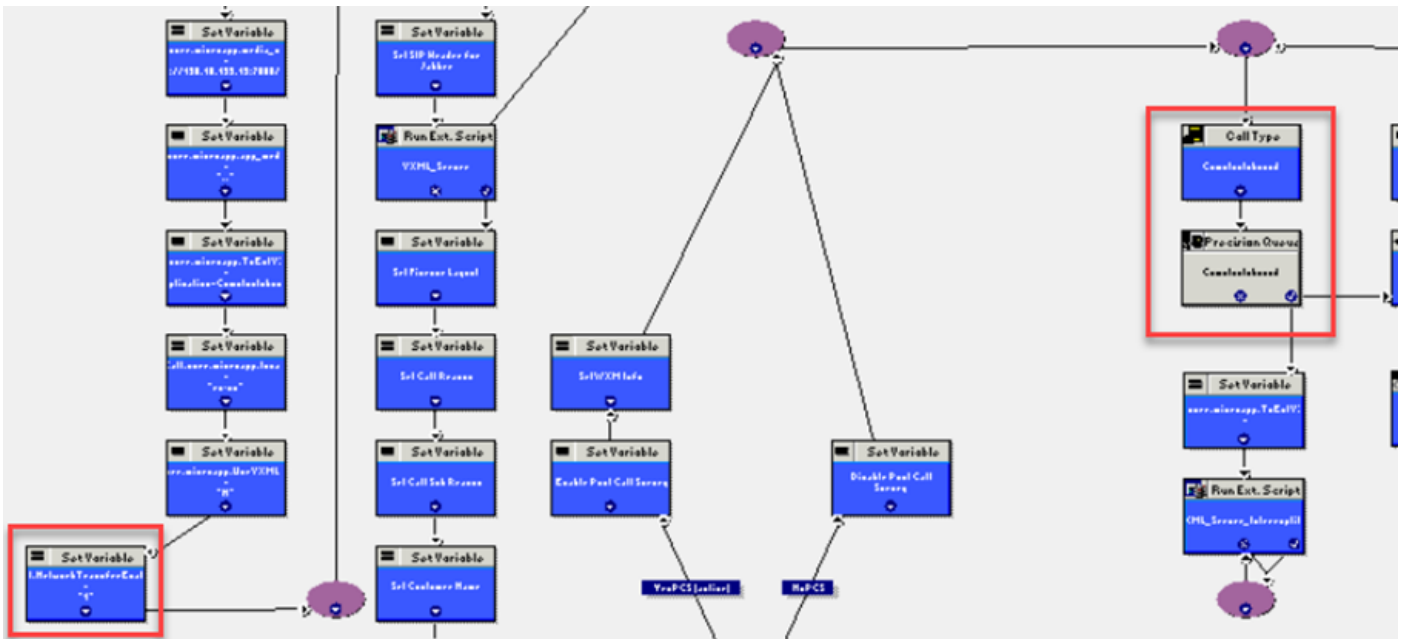
-----Agent1 Answers the call
12:57:07:943 ra-rtr Trace: (518 519 1139 : 0 0) DeviceTargetPreCall_V14: CID=(153664,52231725), PerID=5000, PQID=5022, StepOrder=1, AGSTID=5174 Netwo
12:57:07:943 ra-rtr Trace: (518 519 1139 : 0 0) VRUConnect: CID=(153664,52231725), EventSelect=0x68, ServiceType=1, RCID=5001,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

Netwerkoverdracht

Deze afbeelding toont een normaal script dat is ingeschakeld voor netwerkoverdracht.



Hier zijn de rtr-logs:

RCID 5001 is CVP

RCID 5000 is CUCM

Zoals in de afbeelding wordt aangegeven, wordt het transferlabel 777. naar de RCID=5001 gestuurd, hetgeen CVP is. CVP is de eerste routingclient.

```
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
```

Gerelateerde informatie

- [Netwerkoverdracht - Gemeenschap](#)

- CVP-configuratie
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)