

排除客户语音门户(CVP)传输错误的自动号码识别(ANI)故障

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[问题：](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍客户语音门户(CVP)如何从入站呼叫中提取自动号码识别(ANI)。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科统一联系中心企业版(UCCE)
- 思科统一客户语音门户(CVP)

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- 思科统一联络中心企业版(UCCE)12.6
- 思科统一客户语音门户(CVP)12.6

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

CVP通过设计从P-Asserted-Identity报头(PAI)的用户部分或入站INVITE的From报头依次从PAI报头（如果没有PAI）提取ANI，并在NEW-CALL请求中向UCCE发送此信息。在11.0之前的版本中，CVP仅检查From报头。此逻辑在11.6版本中中断，并作为Engineering Special(ES)11的一部分处理。

问题：

为什么客户语音门户(CVP)将错误的自动号码识别(ANI)传递给UCCE?

如果Telecommunication运营商在PAI报头中发送附加信息或发送与PAI报头中实际ANI不同的ANI，CVP不会从传入INVITE中提取正确的ANI。这会导致CVP向UCCE发送不正确的ANI，并可能导致业务逻辑失败。

示例 1

PAI报头在用户部分中具有附加信息。

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

示例 2

ANI在PAI和From报头中不同。

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

解决方案

1. 如果呼叫来自思科统一边界要素(CUBE)，请使用SIP配置文件在PAI或From信头中将自动号码识别(ANI)更改为实际ANI，并在出站拨号对等体上应用到CVP/思科统一SIP代理服务器(CUSP)。
2. 对于Cisco Unified Communication Manager(CUCM)发起的呼叫，请在指向CVP/CUSP的SIP中继中配置SIP规范化脚本。
3. 使用微应用扩展呼叫上下文(ECC)变量 `user.microapp.override_cli` 在Unified Contact Center Enterprise脚本中覆盖来自CVP的出站传输中的ANI。

相关信息

- [如何配置扩展呼叫环境\(ECC\)变量](#)
- [在CUCM中配置SIP规范化脚本](#)
- [在CUBE中配置SIP配置文件](#)

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。