Configurer l'option sortante PCCE - Désactiver la reconnexion lors du transfert à l'agent pour SIP

Contenu

[Introduction](#)
[Conditions préalables](#)
[Conditions requises](#)
[Components Used](#)
[Informations générales](#)
[Configuration](#)
[CUCM](#)
[Passerelles voix](#)
[Vérifiez et dépannez](#)

Introduction

Le document décrit une solution à un problème trouvé lorsque la même passerelle est utilisée pour le réseau téléphonique public commuté (RTPC) et le numéroteur sortant. Ce document est complémentaire au guide des fonctionnalités du centre de contact de package (PCCE), version 11.0(1) outbound option.

Contribué par Ramiro Amaya et Mayur Vyas, ingénieurs du TAC Cisco

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- PCCE
- Numéroteur sortant
- Gestionnaire de communications unifiées de Cisco (version CUCM)
- Passerelles voix Cisco IOS® (GW)

Components Used

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

- CUCM version 11
- Passerelle vocale Cisco IOS : c2800nm-adventerprisek9_ivs-mz.151-2.T5

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. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Informations générales

La passerelle vocale génère une tonalité de rappel au client dans des flux d'appels spécifiques lorsque l'appel est envoyé à l'agent. Dans le numéroteur sortant, les clients ne veulent pas que l'utilisateur final sache qu'il s'agit d'un appel sortant et qu'ils sont transférés

Pour les flux d'appels du numéroteur, afin d'empêcher la génération d'une sonnerie à partir de la passerelle, script de normalisation SIP (Session Initiation Protocol) vers la ligne principale SIP de Unified Communications Manager.

Dans le scénario où la même passerelle est utilisée pour les appels sortants de numérotation et RTPC, la liaison pour les appels RTPC a toujours besoin d'un message SIP 180 SORTANT pour les appels entrants afin de déclencher la liaison de la passerelle vers le RTPC, mais doit être désactivée pour les appels sortants de numérotation.

Voici un exemple des deux scénarios décrits :

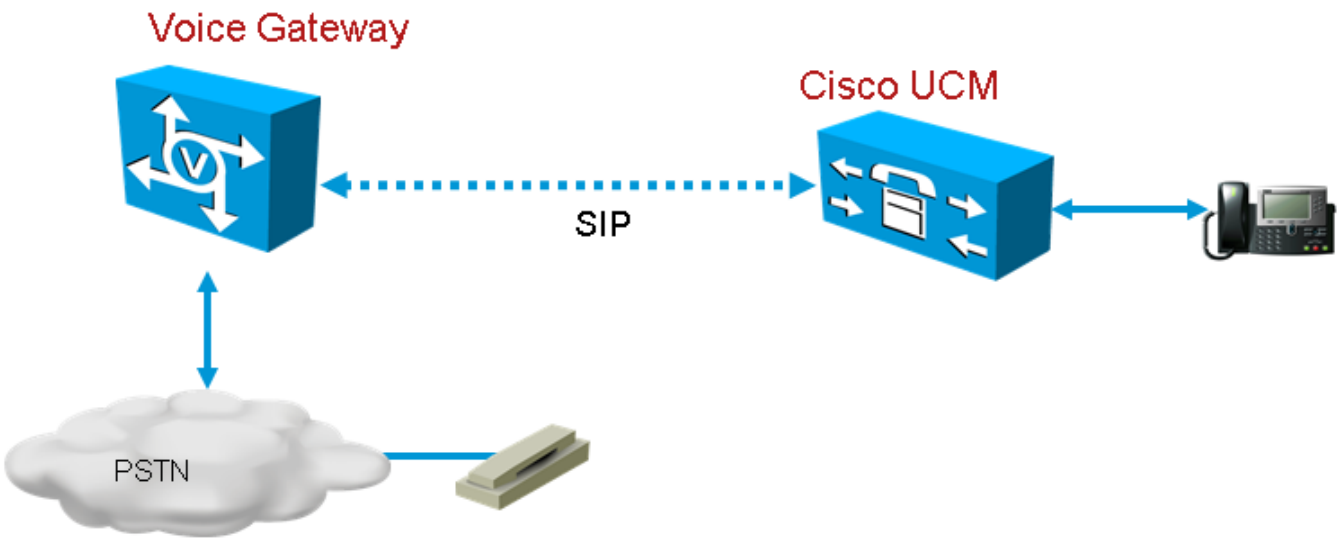


Image 1. Appels PSTN

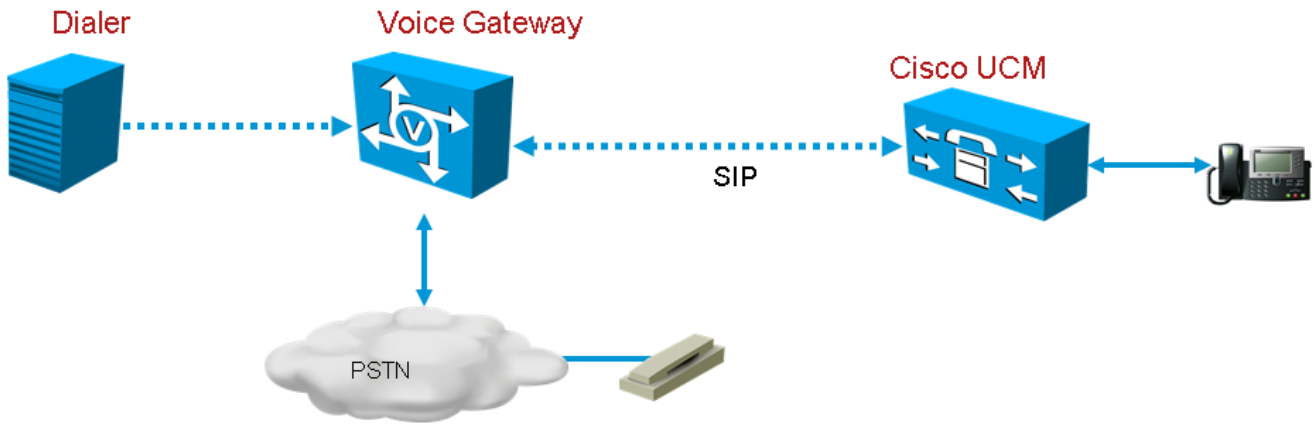


Image 2. Appels du numéroteur

Configuration

Étant donné que le script de normalisation SIP sera appliqué uniquement à la liaison de passerelle utilisée pour les appels de numérotation et que la même passerelle est utilisée pour les appels de numérotation et RTPC, une liaison de passerelle supplémentaire doit être créée dans CUCM. Cependant, dans CUCM, vous ne pouvez pas ajouter la même agrégation deux fois, à moins que l'agrégation n'utilise un port entrant différent. Ainsi, dans ce scénario, la liaison de passerelle utilisée pour Dialer aura un port entrant différent de la liaison de passerelle utilisée pour les appels RTPC. Il s'agira de la même passerelle, mais avec différents ports entrants.

CUCM

Étape 1. Accédez à **https:// *<adresse_IP>* :8443 où *<adresse_IP>*** identifie CUCM.

Étape 2. Connectez-vous à CUCM.

Étape 3. Afin de créer un profil de sécurité de liaison SIP dans CUCM, choisissez **Communications Manager GUI > System > Security > SIP Trunk Security Profile > [Add New]**. Le port par défaut est 5060. Remplacez le port par défaut par 5065 ou tout port SIP disponible pour la passerelle et CUCM.

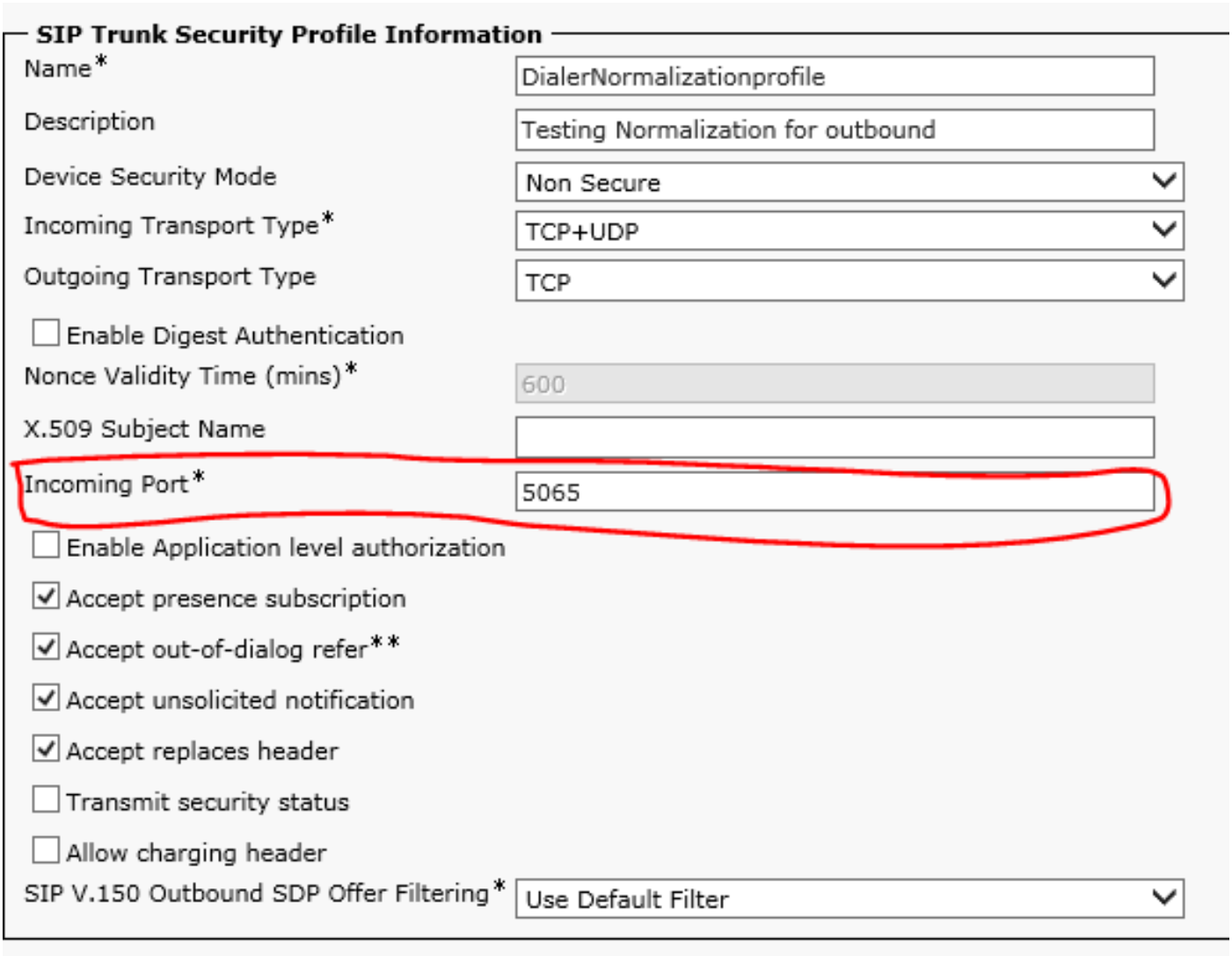


Image 3. Profil de sécurité SIP

Étape 4. Click **Save**.

Étape 5. Créez une nouvelle ligne principale SIP et ajoutez le nouveau profil de sécurité de la ligne principale SIP.

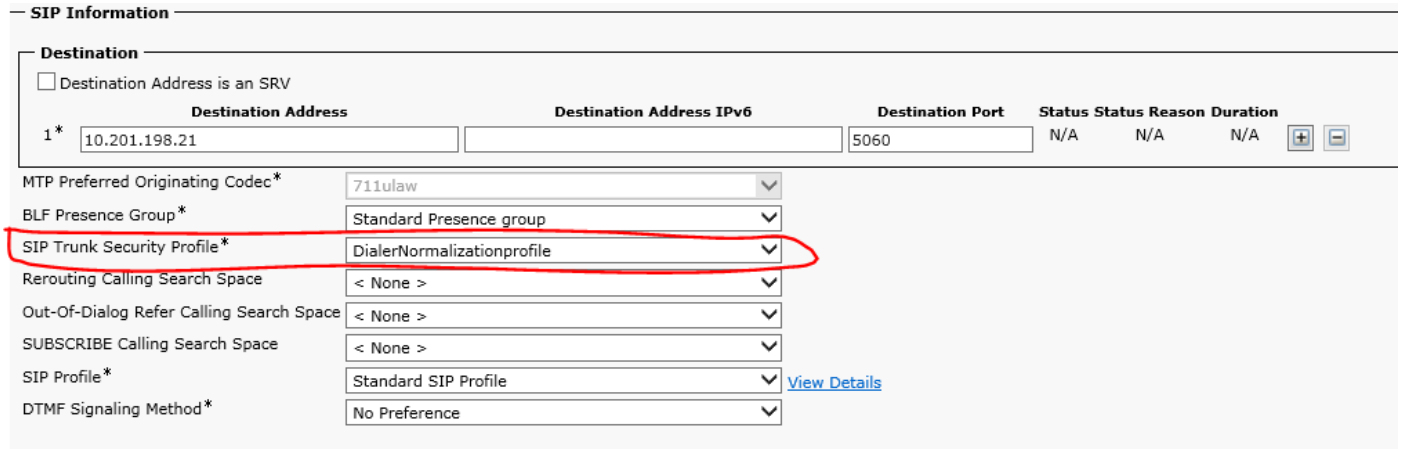


Image 4. Créer une liaison SIP

Étape 6. Click Save.

Étape 7. Cliquez sur **Réinitialiser**.

Étape 8. Dans **l'interface utilisateur de Communications Manager > Périphériques > Paramètres du périphérique > Scripts de normalisation SIP > [Créer un nouveau]**, entrez ce script de normalisation SIP dans le champ de contenu. Toutes les autres valeurs restent définies par défaut.

```
M = {}

fonction M.outbound_180_INVITE(msg)

msg : setResponseCode(183, « Session en cours »)

tranche

M retour
```

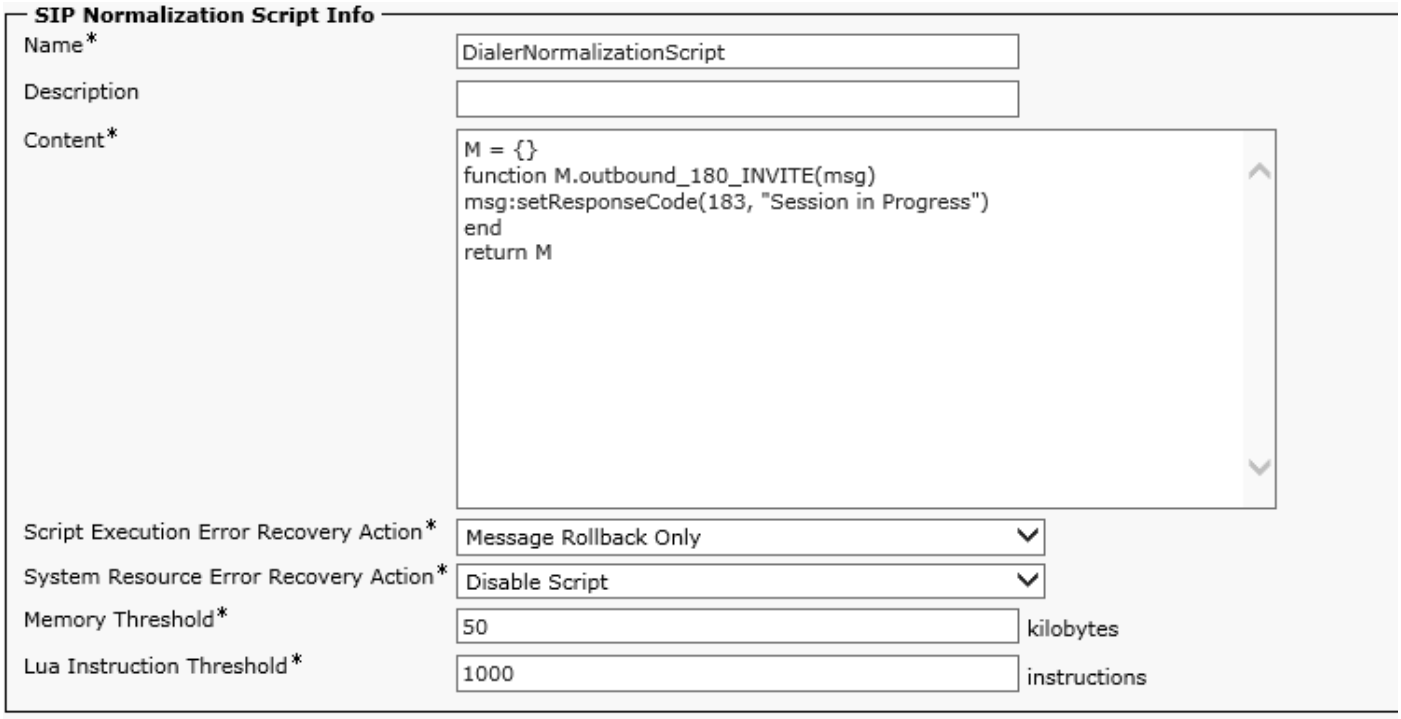


Image 5. Ajouter un script de normalisation

Étape 9. Click **Save**.

Étape 10. Associez le nouveau script de normalisation à la ligne principale SIP.

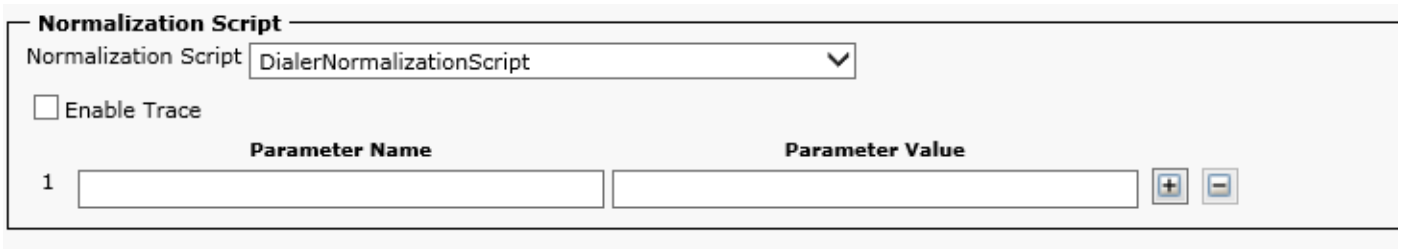


Image 6. Associer un script à une liaison

Passerelles voix

En plus de la configuration de passerelle décrite dans le [Guide des fonctionnalités de Cisco Packaged Contact Center Enterprise, version 11.0], configurez un terminal de numérotation dial-peer sortant pour transférer l'appel à l'agent avec le port entrant défini sur le profil de sécurité de liaison SIP CUCM (le port 5065 a été utilisé dans l'exemple précédent).

Configurer un terminal de numérotation dial-peer sortant pour transférer un appel à un agent

Cet exemple montre cette configuration dans la passerelle :

```
dial-peer voice 11000 voip
 destination-pattern 11T
 session protocol sipv2
 session target ipv4:10.10.10.31:5065(this is Call Manager's IP address and Security profile
incoming port)
 voice-class codec 1
 voice-class sip rel1xx supported "100rel"
```

```
 dtmf-relay rtp-nte h245-signal h245-alphanumeric
 no vad
```

Vérifiez et dépannez

Lorsque le segment de la queue se connecte du côté RNIS (Réseau Numérique à Intégration de Services RTPC), UCCE lance un transfert REFER à l'agent. Dans ce cas, le GW envoie une invitation à l'agent utilisateur (UA) où réside l'agent. Dans le cas de CUCM, la passerelle reçoit une sonnerie de 180 sur la branche de transfert. Lorsque la passerelle reçoit ce message, elle déclenche la lecture de la sonnerie par GW vers l'interface PRI (Primary Rate Interface) RNIS où l'appelant vient de répondre à l'appel. Le résultat final est qu'un appelant répond et entend une sonnerie.

Appel connecté

```
Dec  1 07:44:25.204 CST: ISDN Se0/0/1:23 Q931: RX <- CONNECT pd = 8  callref = 0xDCEF

Dec  1 07:44:25.206 CST: %ISDN-6-CONNECT: Interface Serial0/0/1:0 is now connected to
13098313400 N/A

Dec  1 07:44:25.206 CST: ISDN Se0/0/1:23 Q931: TX -> CONNECT_ACK pd = 8  callref = 0x5CEF

Dec  1 07:44:25.206 CST: //4767881/685BD1A2987C/CCAPI/cc_api_call_connected:
Interface=0x23E58B38, Data Bitmask=0x1, Progress Indication=NULL(0),  Connection Handle=0
```

REFER reçu du numéroteur

```
Dec  1 07:44:26.736 CST: //-1/xxxxxxxxxxxx/SIP/Msg/ccsipDisplayMsg:

Received:

REFER sip:001913098313400@10.185.3.134:5060 SIP/2.0

Via: SIP/2.0/UDP

192.168.237.130:58810;branch=z9hG4bK-d8754z-890f5b5e0352e84d-1---d8754z-;rport

Max-Forwards: 70

Contact: <sip:8805550@192.168.237.130:58810>

To: <sip:001913098313400@10.185.3.133>;tag=65A63E8C-1E9F

From: <sip:8805550@192.168.237.130>;tag=be521e41

Call-ID: b9312276-8412f240-434b1f08-a869d275

CSeq: 4 REFER

User-Agent: Cisco-SIPDialer/UCCE8.0

Refer-To: <sip:8814997@10.185.3.133>

Referred-By: <sip:8805550@192.168.237.130>

Content-Length: 0
```

Une fois l'invitation envoyée à CUCM, CUCM envoie 100 tentatives, 180 sonneries à la passerelle.

```
Dec  1 07:44:26.926 CST: //4767885/685BD1A2987C/SIP/Msg/ccsipDisplayMsg:

Received:

SIP/2.0 180 Ringing

Via: SIP/2.0/UDP 10.185.3.134:5060;branch=z9hG4bK96E46B38

To: <sip:8814997@10.185.3.133>;tag=d2999f32-ed69-4535-a8bf-99298e16c176-97460839

From: <sip:13098313400@10.185.3.134>;tag=65A65296-507

Contact: <sip:8814997@10.184.60.3:5060>

Remote-Party-ID: "Wylie Test Agent"

<sip:8814997@10.184.60.3>;party=called;screen=yes;privacy=off

Call-ID: 6B7F9249-1B5911E1-9884C122-F70CF5@10.185.3.134

CSeq: 101 INVITE

Content-Length: 0

Date: Thu, 01 Dec 2011 13:44:26 GMT

Allow: INVITE, OPTIONS, INFO, BYE, CANCEL, ACK, PRACK, UPDATE, REFER,

SUBSCRIBE, NOTIFY

Allow-Events: presence

P-Asserted-Identity: "Wylie Test Agent" <sip:8814997@10.184.60.3>

Supported: X-cisco-srtp-fallback

Supported: Geolocation
```

La passerelle repasse à la jambe PRI à partir du DSP.

```
Dec  1 07:44:26.926 CST: //4767885/685BD1A2987C/CCAPI/cc_api_call_alert:

  Interface=0x22667AD4, Progress Indication=NULL(0), Signal Indication=SIGNAL

RINGBACK(1)

Dec  1 07:44:26.926 CST: //4767885/685BD1A2987C/CCAPI/cc_api_call_alert:

  Call Entry(Retry Count=0, Responsed=TRUE)

Dec  1 07:44:26.926 CST: //4767881/685BD1A2987C/CCAPI/ccGenerateToneInfo:

  Stop Tone On Digit=FALSE, Tone=Ring Back,

  Tone Direction=Network, Params=0x0, Call Id=4767881
```

Une fois que la ligne principale SIP est configurée comme décrit dans la section **Configurer**, CUCM envoie 183 progrès de session au lieu de 180 sonneries pour l'appel du numéroteur sortant, ce qui arrête la passerelle pour générer une sonnerie sur le tronçon PRI RNIS.

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.