

CLI auf dem IP-Telefon des Agenten zeigt CVP_10_0_1_0_0_0_490

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[CLI auf dem IP-Telefon des Agenten zeigt CVP_10_0_1_0_0_0_490](#)

[Bedingung](#)

[Lösung](#)

Einführung

In diesem Dokument werden die Schritte zum Festlegen der gewünschten CLI (Call Line Identification) für das IP-Telefon des Agenten beschrieben.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Customer Voice Portal (CVP) - umfassender Anrufablauf
- Skripterstellung für intelligentes Kontaktmanagement (ICM)
- Erweiterte ECC-Variablen (Call Context)

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf CVP 10.0(1).

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

CLI auf dem IP-Telefon des Agenten zeigt CVP_10_0_1_0_0_0_490

Bedingung

Beim umfassenden CVP-Anrufverlauf trifft der Anruf das Gateway und stimmt mit dem DFÜ-Peer überein, bei dem die CVP-Ausfallsicherheit angewendet wird.

Lösung

Ab CVP 8.0(1) gibt es eine Option, den Anzeigenamen, der an die IP-Telefone des Agenten gesendet wird, in alle gewünschten Felder einzutragen. Eine ECC-Variable **call.user.microapp.override_cli** wurde speziell zu diesem Zweck eingeführt.

Wenn Sie diesen Wert aus der UCCE-Skripterstellung (Unified Contact Center Enterprise) auf den entsprechenden Wert festlegen, bevor Sie den Anruf an den Knoten **Warteschlange zu Kompetenzgruppe** senden, können Sie die Anrufer-ID auf das gewünschte Format festlegen, einschließlich der Autonomic Networking Infrastructure (ANI), die auch als Variable im UCCE-Skript verfügbar ist.

Vorsicht: Nachdem Sie diese Variable in der ECC-Variablenliste hinzugefügt haben, vergessen Sie nicht, VRU PG wiederzuverwerten.