

# CVP 네트워크 전송 구성 및 문제 해결

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경](#)

[구성](#)

[PCCE 및 UCCE](#)

[UCCE](#)

[고려 사항](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

[정기 호전환](#)

[네트워크 전송](#)

[관련 정보](#)

## 소개

이 문서에서는 CVP(Customer Voice Portal) 네트워크 전송을 구성하고 문제를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

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

### 사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- PCCE 릴리스 12.6
- UCCE 릴리스 12.0

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 이해해야 합니다.

# 배경

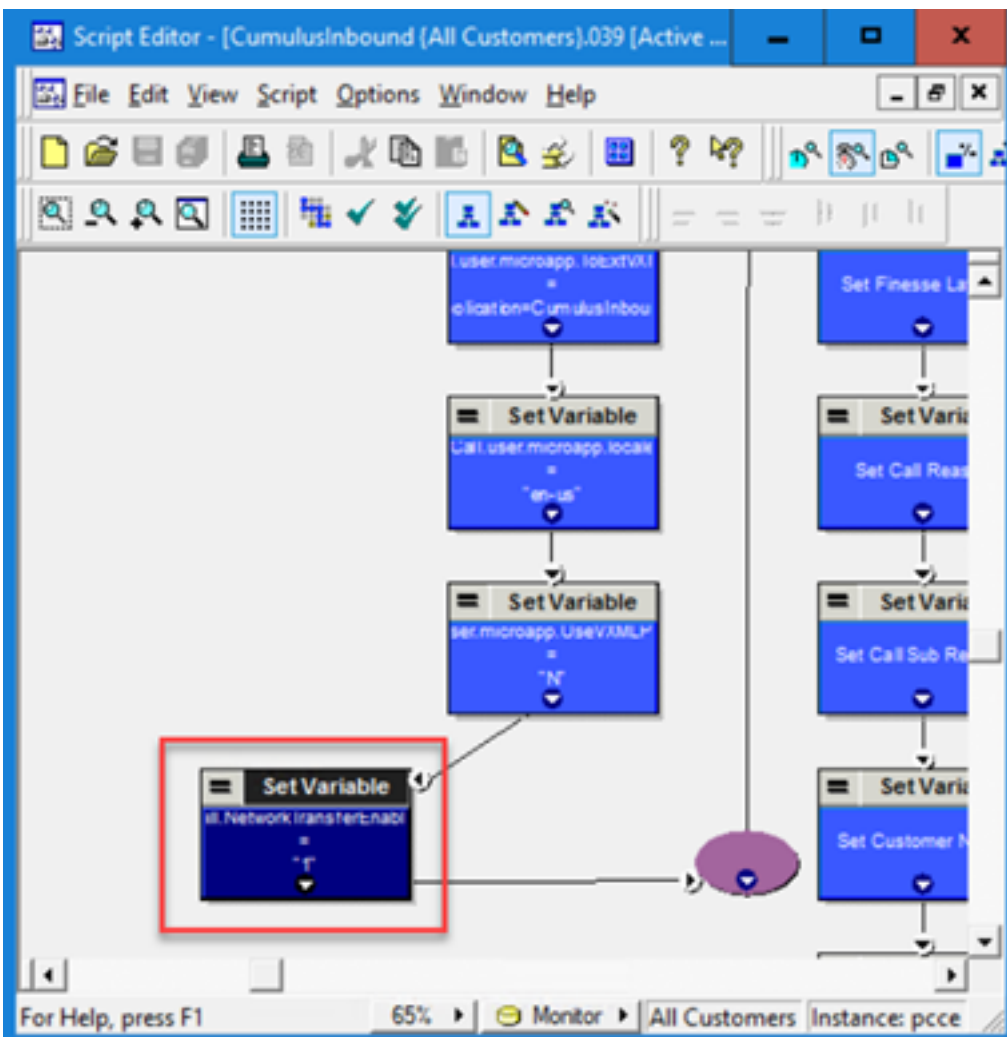
CCE의 네트워크 전송은 상담원이 CVP 포괄적 통화 흐름에서 통화를 수신한 다음 이 통화를 다른 상담원이나 다른 엔드포인트로 전송하면 ICM(Intelligent Contact Management)이 원래 전송 라우팅 클라이언트 대신 연결된 VRU(Voice Response Unit) 라우팅 클라이언트에 레이블을 반환합니다. 여기서 원래 전송 라우팅 클라이언트는 전송이 CUCM에서 시작되므로 CUCM을 의미합니다. 통화 호전환이 CUCM에서 ICM으로 전송되는 경우 CUCM은 원래 전송 라우팅 클라이언트이며 레이블을 CUCM으로 반환해야 합니다. 그러나 네트워크 전송이 구성된 경우 이 시나리오에서 초기 라우팅 클라이언트로 레이블이 반환됩니다.

# 구성

## PCCE 및 UCCE

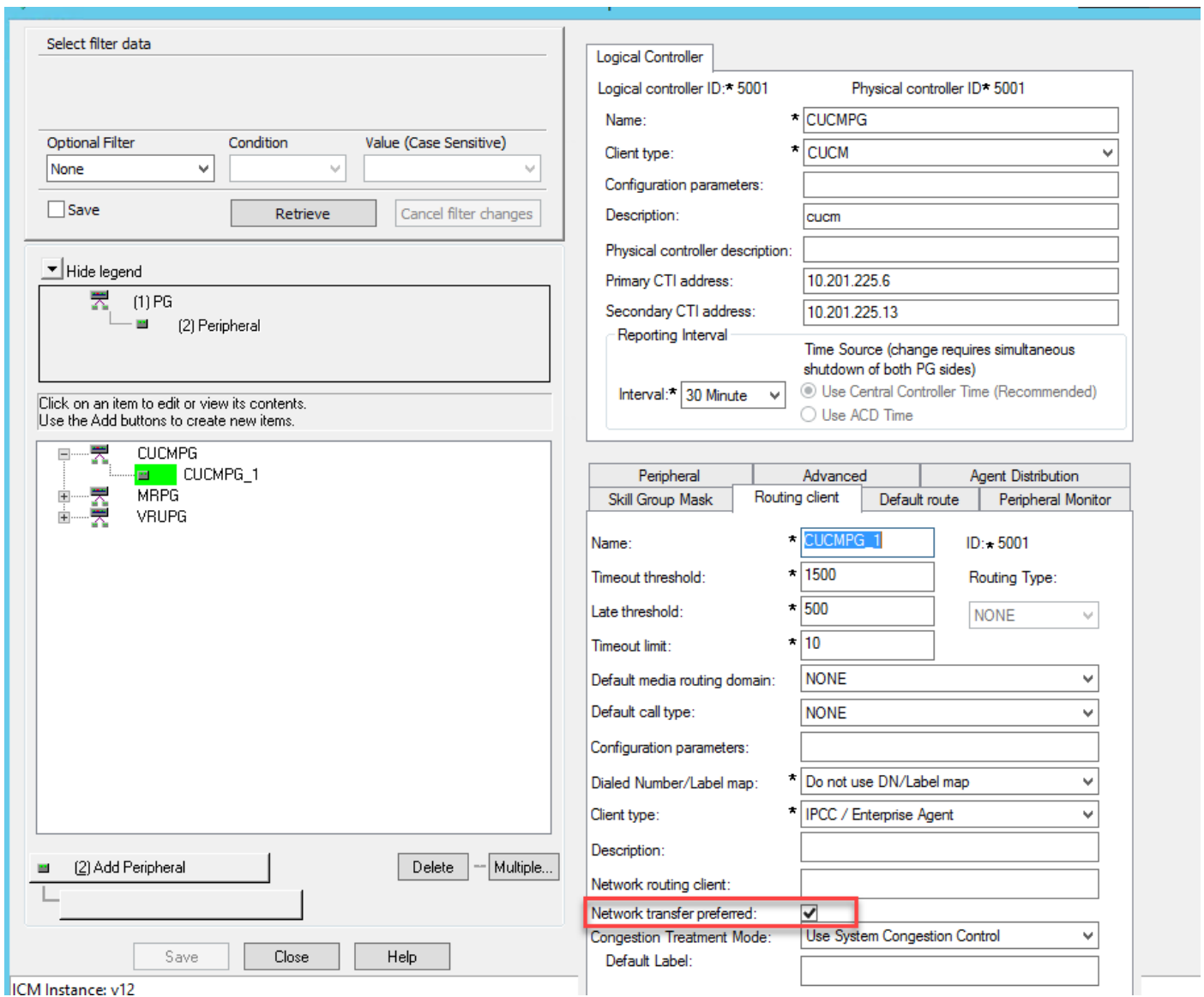
네트워크 전송 사용: 이 플래그는 Unified ICME 스크립트의 플래그로, 활성화된 경우 ICM에 초기 라우팅 클라이언트(예: CVP에 대한 NewCall 경로 요청을 보낸 라우팅 클라이언트)에 대한 정보를 저장하도록 지시합니다.

PCCE에서는 통화가 대기되기 전과 VRU 노드로 보내기 전에 변수 설정 노드의 기본 스크립트에서 이 플래그를 1로 설정하기만 하면 됩니다.



## UCCE

네트워크 전송 기본 설정: 이 플래그는 CUCM PG 컨피그레이션에서 확인됩니다. 선택하는 경우 이 라우팅 클라이언트의 경로 요청(Unified ICM이 초기 라우팅 클라이언트에 대해 알고 있는 경우)이 경로 요청을 보낸 라우팅 클라이언트 대신 초기 라우팅 클라이언트로 경로 응답을 보냅니다.



## 고려 사항

- 네트워크 전송은 CVP를 통해 agent1에서 agent2로의 익명 전송만 수행하는 데 사용할 수 있습니다. 이 경우 CVP는 Unified ICM에서 agent1에서 통화를 다시 가져와 VXML GW(IVR 처리용) 또는 다른 대상(예: agent2로)으로 라우팅하는 명령을 받습니다.
- 네트워크 호전환을 사용하여 CVP와의 따뜻한 호전환 또는 회의를 수행할 수 없습니다. 상담원 1이 상담/회의를 수행하는 동안 상담원1에 대한 통화 레그를 활성화해야 하기 때문입니다. CVP는 수신자1(상담원1)에서 통화를 다시 당겨받을 수 없습니다.
- Unified ICM 스크립트에서 NetworkTransferEnable 플래그를 활성화하지 마십시오. 블라인드 호전환 또는 따뜻한 호전환/전화회의와 상관없이 동일한 번호로 전화를 걸려는 경우

## 다음을 확인합니다.

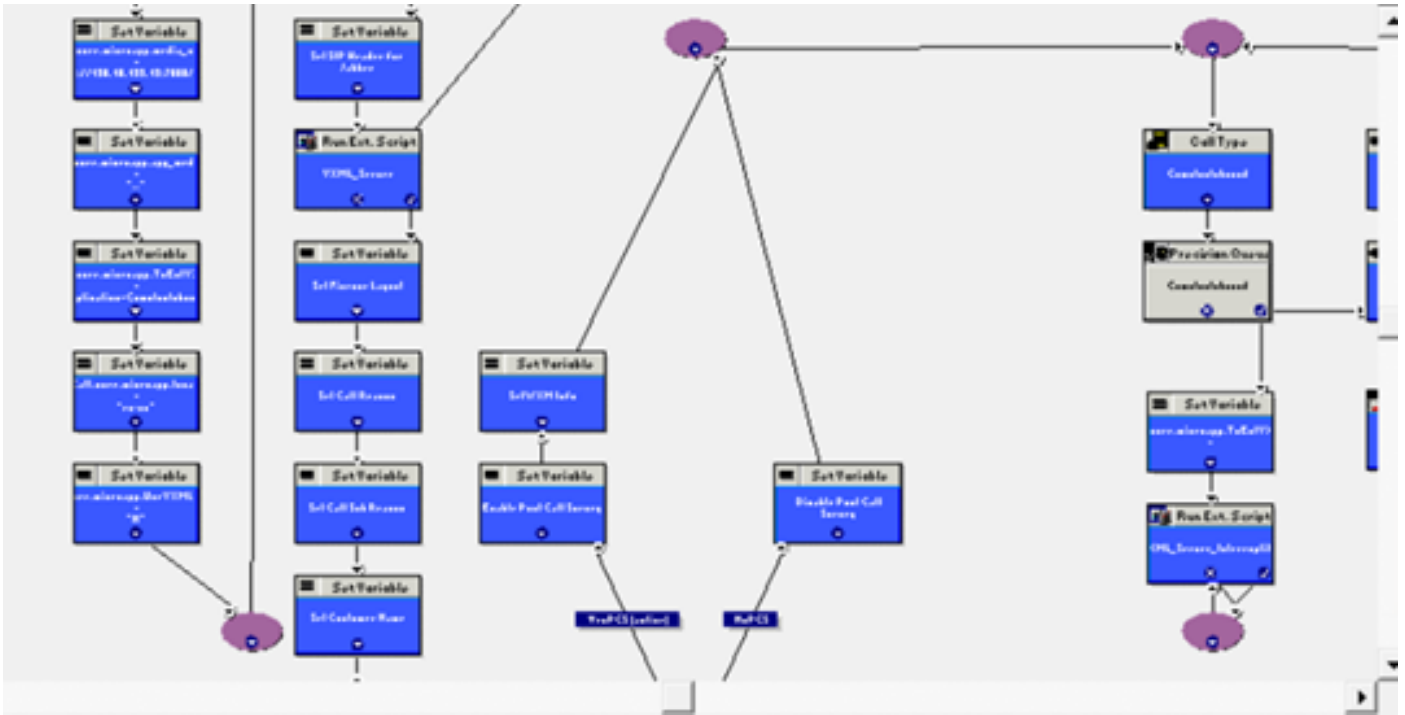
현재 이 구성에 대해 사용 가능한 확인 절차가 없습니다.

# 문제 해결

네트워크 전송과 관련된 대부분의 문제는 CCE 라우터 로그를 통해 분석할 수 있습니다. 다음은 포괄적인 통화 흐름 일반 전송과 포괄적인 통화 흐름 네트워크 전송에 라우터가 로그인하는 예입니다

## 정기 호전환

이 그림에서는 네트워크 전송 사용 안 함을 나타내는 일반 스크립트를 보여 줍니다.



rtr 로그는 다음과 같습니다.

RCID 5001은 CVP입니다.

RCID 5000은 CUCM

이미지에 표시된 것처럼 전송 레이블 888.은 RCID=5000으로 전송됩니다(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

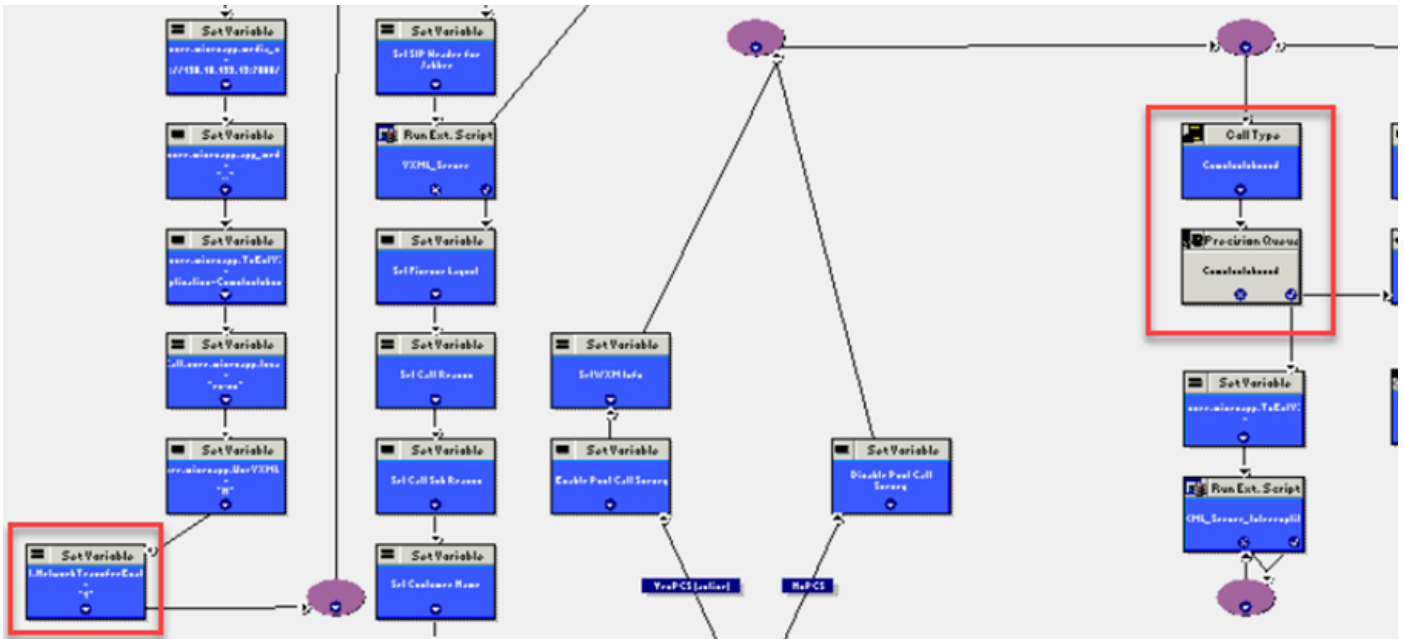
-----Agent1 Answers the call
12:57:07:943 ra-rtr Trace: (518 519 1139 : 0 0) DeviceTargetPreCall V14: CID=(153664,52231725), PerID=5000, PQID=5022, StepOrder=1, AGSTID=5174 Netwo
12:57:07:943 ra-rtr Trace: (518 519 1139 : 0 0) VRUConnect: CID=(153664,52231725), EventSelect=0x68, ServiceType=1, RCID=5001, 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_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.
```

## 네트워크 전송

이 그림에서는 네트워크 전송이 활성화된 일반 스크립트를 보여 줍니다.



rtr 로그는 다음과 같습니다.

RCID 5001은 CVP입니다.

RCID 5000은 CUCM

이미지에 표시된 것처럼 전송 레이블 777.은 CVP인 RCID=5001로 전송됩니다. CVP는 초기 라우팅 클라이언트입니다.

```

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

```

## 관련 정보

- -
- CVP
- - Cisco Systems