

CLI no telefone IP do agente mostra CVP_10_0_1_0_0_0_0_490

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[CLI no telefone IP do agente mostra CVP_10_0_1_0_0_0_0_490](#)

[Condição](#)

[Solução](#)

Introduction

Este documento descreve as etapas para definir a CLI (Calling Line Identification, identificação de linha de chamada) desejada para o telefone IP do agente.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Fluxo de chamadas abrangente do Customer Voice Portal (CVP)
- Roteiro do Intelligent Contact Management (ICM)
- Variáveis de contexto de chamada expandida (ECC - Expanded Call Context)

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas no CVP 10.0(1).

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.

CLI no telefone IP do agente mostra CVP_10_0_1_0_0_0_0_490

Condição

No fluxo de chamada abrangente do CVP, quando a chamada atinge o gateway e corresponde ao peer de discagem que tem capacidade de sobrevivência do CVP aplicada.

Solução

A partir do CVP 8.0(1), há uma opção para preencher o nome de exibição que vai para os telefones IP do agente para qualquer coisa que você quiser. Uma variável ECC **call.user.microapp.override_cli** foi introduzida especificamente para esta finalidade.

Ao definir esse valor para o valor apropriado no script do Unified Contact Center Enterprise (UCCE) antes de enviar a chamada para o nó **Fila para grupo de habilidades do** agente, você pode definir a ID de chamada para o que quiser, que inclui sua Infraestrutura de rede autônoma (ANI), que também está disponível como uma variável no script UCCE.

Caution: Depois de adicionar esta variável na lista de variáveis ECC, não se esqueça de reciclar o Gateway Periférico da URV.