

Error "401 del CVP de Troubleshoot desautorizado" cuando la llamada se transfiere al agente

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Procedimiento](#)

[Solución](#)

Introducción

¿Este documento describe cómo resolver problemas un escenario donde el servidor porta de la llamada de la Voz de Cisco (CVP) recibe el mensaje de error? ¿401 desautorizado? en el flujo de llamada completo del CVP cuando la llamada se transfiere a un agente.

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Servidor del CVP
- Flujo de llamada completo del CVP
- Comandos ios del Cisco Unified Border Element (CUBO)
- Cisco unificó el Intelligent Contact Management (ICM), las implementaciones del Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en el servidor 8.5 del CVP y arriba

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Antecedentes

Este problema fue reproducido en un flujo de llamada completo del CVP regular puesto con el CVP, el gateway de la Voz XML (VXML), el CUBO, y el administrador unificado Cisco de la comunicación (CUCM).

El codificador-decodificador del g729r8 se utiliza entre el proveedor y el CUBO. Del CUBO al CVP, el codificador-decodificador usado es G711ulaw. El CUBO invoca un recurso transcodificador para transcodificar el g729r8 a G711ulaw para el prompt del autoservicio, y la conversación con los teléfonos del agente.

Problema

Cuando se pone la llamada, la pierna del autoservicio de la llamada, con los trabajos del codificador-decodificador G711u muy bien (cuando la llamada está entre el CVP y el VXML para el tratamiento IVR). El problema sucede cuando un agente está disponible, y la llamada se transfiere al agente; una vez se cae la recogida del agente el teléfono, la llamada.

Los síntomas son muy similares a los problemas relacionados con la negociación de medios, el MTP, y los recursos transcodificadores.

Procedimiento

Step1. Habilite los seguimientos de pila del SORBO en el CVP y recoja la configuración y la versión del CUBO (en el CUBO, funcione con el comando show run y **muestre la versión**).

Paso 2. Reproduzca el problema y recoja los registros del servidor de la llamada del CVP.

Paso 3. Analice los registros del servidor de la llamada del CVP.

Intiases del CVP una INVITACIÓN a CUCM para establecer la llamada con la extensión del agente 4029.

```
297623: 10.0.0.53 : Nov 27 2015 01:52:13.396 -0400: %_Connection-7-
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.Connection: Sending Message (NB): INVITE
sip:4029@cluster.tac.cisco.com;transport=tcp SIP/2.0Via: SIP/2.0/TCP 10.0.0.53
:5060;branch=z9hG4bKy2p+oTqqD9l6bKD4qHzbKQ~~1068198Max-Forwards: 67To:
<sip:4029@cluster.tac.cisco.com;transport=tcp>From: 4692551000 <sip:4692551000@10.0.0.53
:5060>;tag=ds83661b4Call-ID: E065E4BE565E11E3BF70D9178C08DF1D-138553153339674504@10.0.0.53CSeq:
1 INVITEContent-Length: 0Contact: <sip:4692551000@10.0.0.53 :5060;transport=tcp>Expires: 15User-
Agent: CVP 9.0 (1) Build-670Call-Info: <sip:10.0.1.4:5060>;purpose=x-cisco-origIPRemote-Party-
ID: <sip:4692551000@10.0.1.4>;party=calling;screen=no;privacy=offDate: Wed, 27 Nov 2013 05:52:04
GMTMin-SE: 1800Cisco-Guid: 3764774078-1449005539-3211843863-2349391645Allow: INVITE, OPTIONS,
BYE, CANCEL, ACK, PRACK, UPDATE, REFER, SUBSCRIBE, NOTIFY, INFO, REGISTERAllow-Events:
telephone-eventSession-Expires: 3600;refresher=uacContent-Disposition:
session;handling=requiredCisco-Gucid: E065E4BE565E11E3BF70D9178C08DF1DSupported: timerSupported:
resource-prioritySupported: replacesSupported: sdp-anatApp-Info: <10.0.0.53 :8000:8443>
```

CUCM contesta con el mensaje 200 del SORBO ACEPTABLE y el CVP pone al día el nuevo SDP del teléfono del agente PARA CUBICAR en el RE-INVITE PARA CUBICAR

```
297915: 10.0.0.53 : Nov 27 2015 01:52:15.907 -0400: %_Connection-7-
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.Connection: Sending Message (NB): INVITE
sip:4692551000@10.0.1.4:5060 SIP/2.0Via: SIP/2.0/TCP 10.0.0.53
:5060;branch=z9hG4bKy2p+oTqqD9l6bKD4qHzbKQ~~1068201Max-Forwards: 70To:
<sip:4692551000@10.0.1.4>;tag=1675F250-1E08From: <sip:6408@10.0.0.53 >;tag=ds8f03d5b3Call-ID:
E06680E6-565E11E3-BF76D917-8C08DF1D@10.0.1.4CSeq: 2 INVITEContent-Length: 408Contact:
```

```
<sip:10.0.0.53 :5060;transport=udp>Allow-Events: presence, kpmlRemote-Party-ID: "Agent RandyY"  
<sip:4029@10.0.1.67>;party=called;screen=yes;privacy=offContent-Type:  
application/sdpv=0o=CiscoSystemsCCM-SIP 3892963 1 IN IP4 10.0.1.67s=SIP Callc=IN IP4  
10.0.0.233b=TIAS:64000b=AS:64t=0 0m=audio 20306 RTP/AVP 0 8 116 18 101a=rtpmap:0  
PCMU/8000a=ptime:20a=rtpmap:8 PCMA/8000a=ptime:20a=rtpmap:116  
iLBC/8000a=ptime:20a=maxptime:20a=fmtp:116 mode=20a=rtpmap:18 G729/8000a=ptime:20a=fmtp:18  
annexb=noa=rtpmap:101 telephone-event/8000a=fmtp:101 0-15
```

Después de que el mensaje **100 del SORBO que intenta del CUBO al CVP, el** mensaje desautorizado "401 se envía del CUBO.

```
297933: 10.0.0.53 : Nov 27 2015 01:52:15.923 -0400: %_Connection-7-  
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.Connection: Composed Message:SIP/2.0 401  
UnauthorizedVia: SIP/2.0/TCP 10.0.0.53 :5060;branch=z9hG4bKy2p+oTqqD9l6bKD4qHzbKQ~~1068201From:  
<sip:6408@10.0.0.53 >;tag=ds8f03d5b3To: <sip:4692551000@10.0.1.4>;tag=1675F250-1E08Date: Wed, 27  
Nov 2013 05:52:18 GMTCall-ID: E06680E6-565E11E3-BF76D917-8C08DF1D@10.0.1.4CSeq: 2 INVITEAllow-  
Events: telephone-eventServer: Cisco-SIPGateway/IOS-15.3.3.M1WWW-Authenticate: Digest  
realm="192.201.198.1",nonce="929f3b519c26",stale=false,algorithm=MD5,qop="auth"Content-Length:  
0
```

Solución

Paso 1. Configuración del CUBO del estudio recogida.

Paso 2. En la sección del voip del servicio de voz en el CUBO, se configura el **passthru de la midcall-señalización del** comando. Por lo tanto, el RE-INVITE que el CUBO recibe se pasa al proveedor. El proveedor entonces, contestaciones con el" mensaje desautorizado "401 para desafiar la llamada, puesto que el proveedor no contaba con un evento de la mediados de-llamada.

Paso 3. **El media-cambio del passthru de la midcall-señalización del** comando, agregado a VOIP del servicio de voz la sección en el CUBO para el" mensaje de error desautorizado "401. El CUBO maneja esta mediados de-llamada INVITA localmente, que completan la señalización del SORBO y el agente puede contestar a la llamada.