

Перебегающий сбой объявления шепота CVP устранения неполадок с портом 4000 в INVITE к Ringtone.tcl

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Общие сведения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

Введение

Этот документ описывает, как устранить неполадки Речевого портала Клиента Cisco (CVP) объявления шепота, отказывающее периодически агенту с задержкой, пока не истекает время ожидания по умолчанию.

Внесенный Рикардо Мансерой и Линдой Мордоски, специалистами службы технической поддержки Cisco.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- CVP Cisco
- Протокол Интернета сеанса (SIP)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- Протокол SCCP (Skinny Client Control Protocol)

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в этом документе, касаются следующих версий программного обеспечения:

- CVP Cisco 9.0 (1)

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить

потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Общие сведения

[Агент, Приветствующий и Руководство по функциям и свойствам Объявления Шепота для Выпуска 9.0 \(1\) Cisco Unified Contact Center Enterprise](#) , определяют Шепот время ожидания по умолчанию Appouncement как 20 секунд. Этот по умолчанию основывается на времени воспроизведения Объявления Шепота по умолчанию (заданный в Унифицированном CVP) 15 секунд. Дополнительные 5 секунд на Унифицированном Предприятии Contact Center отказоустойчивый таймаут являются буфером против задержки.

Можно найти конфигурацию таймаута этих 15 секунд в ringtone.tcl и отказоустойчивом таймауте UCCE (по умолчанию 20 сек.) модифицируемый в Проводнике Периферийного шлюза (PG) для рпм Голоса модуля Respnse (VRU), добавляющего/WHSTMOUT <значение в секундах> в Параметрах конфигурации, обратите внимание на Унифицированное Объявление Шепота CCE, которому отказоустойчивое значение таймаута должно быть равным или (предпочтительно) больше, чем максимальное значение времени воспроизведения Объявления Шепота в Унифицированном CVP. В противном случае, время воспроизведения Объявления Шепота в Унифицированных отчётах о CCE занижены сведения.

Это - то, что порт Параметра сервиса CCM **Полученный Таймер после Соединения Вызова** [значение по умолчанию = 500 мс] для Таймаута порта говорят под CUCM:

Этот параметр определяет период времени, что CUCM ждет для получения аудио/видео/порта данных от устройства SCCP или Media Termination Point (MTP) после того, как связан вызов. Если CUCM не в состоянии получать видеопорт, прежде чем время, заданное в этом параметре, истечет, вызов первоначально установлен с двухсторонним аудио только. Двухстороннее видео может быть установлено после того, как другая транзакция предложения/ответа завершена. Если CUCM не в состоянии получать аудиопорт, прежде чем время, заданное в этом таймере, истечет, CUCM делает попытку другой транзакции предложения/ответа для установления двухстороннего коммуникационного тракта и для аудио и для видео.

Проблема

Журнал CVP для Шепота приглашает, показывает фиктивный порт 4000 в Информации Приложения. Агент не может управлять вызовом в течение того времени, и Унифицированное предприятие Contact Center (UCCE) не может точно вычислить длину шепота, таким образом искажающую данные отчёта.

Решение

Избегать этой проблемной Рекомендации Cisco означает увеличить **порт Полученный Таймер После Соединения Вызова** в Параметрах сервиса Call Manager CUCM к нескольким секундам, т.е. 2000 мс. Это избежало бы CUCM передача TCP 4000 sendonly (фиктивный порт) в SDP.

Это не будет влиять на идет звонок, просто звонит, которые прибывают входящие после изменения, можно сохранить его и сразу применить его.

Анализ примера для Агента 1635 в журнале CVP:

//CVP приглашает вызов агента.

5120977: 10.1.1.24: 19 марта 2014 11:18:54.244 - 0400: % _Connection-7-com.dynamicsoft. DsLibs. DsUALibs. DsSipLIApi. Соединение: **Передача сообщения (NB): INVITE sip:1635@cucm.com; SIP/2.0 transport=tcp**
Через: SIP/2.0/TCP 10.1.1.24:5060; branch=z9hG4bKiqLKy1OaNcMgZoZTxHa0IA ~~ 20629400
Max-Forwards: 69
K: <sip:1635@cucm.com; transport=tcp>
От: "-CVP_9_0_1_0_0_0_670" <sip:4452872806@10.1.1.24:5060>; tag=dsf4d55455
CallId: 78D40075AEB011E39A754403A7C17480-139524233424493965@10.1.1.24
CSeq: 1 INVITE
Content-Length: 0
Контакт: <sip:4452872806@10.1.1.24:5060; transport=tcp>
Истекает: 15
User-Agent: CVP 9.0 (1) сборка 670
Информация вызова: <sip:10.1.1.101:5060>; purpose=x-cisco-origIP
Remote-Party-ID: "-CVP_9_0_1_0_0_0_670" <sip:4452872806@10.1.1.101>; party=calling;
screen=yes; privacy=off
Дата: жен&, 19 марта 2014 GMT 15:17:52
SE min: 1800
Гайд Cisco: 2027159669-2930774499-2591376387-2814473344
Позвольте: INVITE, ОПЦИИ, ПОКА, ОТМЕНА, АСК, PRACK, ОБНОВЛЕНИЕ, ОБРАЩАЕТСЯ, SUBSCRIBE, УВЕДОМЛЯЕТ, ИНФОРМАЦИЯ, РЕГИСТР
Позволять-события: телефонное событие
X-Cisco-CCBProbe: id:10.1.1.101; loc:acovg2; trunks:1
Версия MIME: 1.0
Cisco-Gucid: 78D40075AEB011E39A754403A7C17480
Поддерживаемый: таймер
Поддерживаемый: resource-priority
Поддерживаемый: замены
Поддерживаемый: sdp-anat
Информация приложения: <10.1.1.24:8000:8443>

//Отвеченный вызов агента, замеченный, что SDP показывает, передает только.

5121176: 10.1.1.24: 19 марта 2014 11:18:55.118 - 0400: % _TransactionManagement-7-com.dynamicsoft. DsLibs. DsUALibs. DsSipLIApi. TransactionManagement: processMessage ():
Входящее сообщение обязательная информация: TCP, локальный [[порт = 0 (10.1.1.24)]] удаленный [[порт = 5060 (10.2.1.13)]], Идентификатор соединения = пустой указатель, сеть = ПО УМОЛЧАНИЮ, TSIP = ложь
5121177: 10.1.1.24: 19 марта 2014 11:18:55.118 - 0400: % _TransactionManagement-7-com.dynamicsoft. DsLibs. DsUALibs. DsSipLIApi. TransactionManagement: processMessage ():
Входящее сообщение:
SIP/2.0 200 ХОРОШО
Через: SIP/2.0/TCP 10.1.1.24:5060; branch=z9hG4bKiqLKy1OaNcMgZoZTxHa0IA ~~ 20629400
K: <sip:1635@cucm.com; transport=tcp>; tag=4014856~a231f4cb-2aaf-4981-9273-3cc896adfed7-101033143
От: "-CVP_9_0_1_0_0_0_670" <sip:4452872806@10.1.1.24:5060>; tag=dsf4d55455
CallId: 78D40075AEB011E39A754403A7C17480-139524233424493965@10.1.1.24
CSeq: 1 INVITE
Content-Length: 416
Дата: жен&, 19 марта 2014 GMT 15:20:12
Позвольте: INVITE, ОПЦИИ, ИНФОРМАЦИЯ, ПОКА, ОТМЕНА, АСК, PRACK, ОБНОВЛЕНИЕ,

ОБРАЩАЕТСЯ, SUBSCRIBE, УВЕДОМЛЯЕТ

Позволять-события: присутствие

Поддерживаемый: замены

Поддерживаемый: X-cisco-srtp-fallback

Поддерживаемый: геолокация

Сеанс - Истекает: 1800; refresher=uas

Потребуйте: таймер

P-Asserted-Identity: "Агент 1635" <sip:1635@10.2.1.13>

Remote-Party-ID: "Агент 1635" <sip:1635@10.2.1.13>; party=called; screen=yes; privacy=off

Контакт: <sip:1635@10.2.1.13:5060; transport=tcp>

Тип содержимого: application/sdp

v=0

o=CiscoSystemsCCM-SIP 4014856 1 IN IP4 10.2.1.13

Вызов s=SIP

c=IN IP4 10.201.2.171

b=TIAS:64000

b=AS:64

t=0 0

RTP/AVP M=AUDIO 4000 0 8 116 18 101

PCMU/8000 a=rtpmap:0

aptime:20

PCMA/8000 a=rtpmap:8

aptime:20

a=rtpmap:116 iLBC/8000

aptime:20

a=maxptime:60

a=fmtp:116 mode=20

a=rtpmap:18 G729/8000

aptime:20

a=fmtp:18 annexb=no

a=sendonly

a=rtpmap:101 telephone-event/8000

a=fmtp:101 0-15

RFC 3264

5.1 Одноадресные потоки

Если offerent хочет только передать среды на потоке к его узлу, этому MUST отмечает поток как sendonly с атрибутом **"a=sendonly"**. Мы именуем поток, как отмечаемый определенным направлением если а атрибут направления присутствовал или как атрибут потока мультимедиа или как

//CVP установил ветвь вызовов шепота к GW VXML Ringtone.tcl

5121216: 10.1.1.24: 19 марта 2014 11:18:55.118 - 0400: % _Connection-7-com.dynamicsoft.

DsLibs. DsUALibs. DsSipLIApi. Соединение: **Передача сообщения (NB): INVITE**

sip:9393939300@10.1.1.101:5060; SIP/2.0 transport=tcp

Через: SIP/2.0/TCP 10.1.1.24:5060; branch=z9hG4bKiqLKy1OaNcMgZoZTxHa0IA ~~ 20629403

Max-Forwards: 70

K: <sip:3009393020@10.1.1.101:5060; transport=tcp>

От: <sip:CVP@10.1.1.24:5060; transport=tcp>; tag=dsc96857bf

CallId: DAEC7B8E100001447E771C460A010118-139524233511893966@10.1.1.24

CSeq: 1 INVITE

Content-Length: 416
Контакт: <sip:CVP@10.1.1.24:5060; transport=tcp>
Истекает: 60
User-Agent: CVP 9.0 (1) сборка 670
Тип содержимого: application/sdp
Гуид Cisco: 2027159669-2930774499-2591376387-2814473344
Cisco-Gucid: 78D40075AEB011E39A754403A7C17480
Информация приложения: <10.1.1.24:8000:8443>; whisper=http://mediaserver:7000/CVP/en-us/./audio/whisper/Beep1.wav; port=4000

v=0
o=CiscoSystemsCCM-SIP 4014856 1 IN IP4 10.2.1.13
Вызов s=SIP
c=IN IP4 10.201.2.171
b=TIAS:64000
b=AS:64
t=0 0

RTP/AVP M=AUDIO 4000 0 8 116 18 101

PCMU/8000 a=rtpmap:0
aptime:20
PCMA/8000 a=rtpmap:8
aptime:20
a=rtpmap:116 iLBC/8000
aptime:20
a=maxptime:60
a=fmtp:116 mode=20
a=rtpmap:18 G729/8000
aptime:20
a=fmtp:18 annexb=no
a=sendonly
a=rtpmap:101 telephone-event/8000
a=fmtp:101 0-15

//Обратите внимание на то, что CUCM запросил порт 4000. Порт 4000 является фиктивным портом.

//Шлюз VXML устанавливал ветвь вызовов шепота

5121231: 10.1.1.24: 19 марта 2014 11:18:55.118 - 0400: % _TransactionManagement-7-com.dynamicsoft. DsLibs. DsUALibs. DsSipLIapi. TransactionManagement: processMessage ():

Входящее сообщение:

SIP/2.0 200 ХОРОШО

Через: SIP/2.0/TCP 10.1.1.24:5060; branch=z9hG4bKiqLKy1OaNcMgZoZTxHa0IA ~~ 20629403

К: <sip:3009393020@10.1.1.101:5060; transport=tcp>; tag=2F2B1E28-574

От: <sip:CVP@10.1.1.24:5060; transport=tcp>; tag=dsc96857bf

CallId: DAEC7B8E100001447E771C460A010118-139524233511893966@10.1.1.24

CSeq: 1 INVITE

Content-Length: 229

Дата: жен&, 19 марта 2014 GMT 15:20:13

Позвольте: INVITE, ОПЦИИ, ПОКА, ОТМЕНА, АСК, PRACK, ОБНОВЛЕНИЕ, ОБРАЩАЕТСЯ, SUBSCRIBE, УВЕДОМЛЯЕТ, ИНФОРМАЦИЯ, РЕГИСТР

Позволять-события: телефонное событие

Контакт: <sip:3009393020@10.1.1.101:5060; transport=tcp>

Поддерживаемый: замены

Поддерживаемый: sdp-anat

Поддерживаемый: таймер
Сервер: Cisco-SIPGateway/IOS-15.2.4. M3
Тип содержимого: application/sdp
Расположение содержания: сеанс; handling=required

v=0
o=CiscoSystemsSIP-GW-UserAgent 4744 4804 IN IP4 10.1.1.101
Вызов s=SIP
c=IN IP4 10.1.1.101
t=0 0
RTP/AVP M=AUDIO 18930 0 101
c=IN IP4 10.1.1.101
PCMU/8000 a=rtpmap:0
a=rtpmap:101 telephone-event/8000
a=fmtp:101 0-16

//CVP подтверждает участок вызова агента с recvonly.

ACK sip:1635@10.2.1.13:5060; SIP/2.0 transport=tcp

Max-Forwards: 70

K: <sip:1635@cucm.com; transport=tcp>; tag=4014856~a231f4cb-2aaf-4981-9273-3cc896adfed7-101033143

От: "-CVP_9_0_1_0_0_0_670" <sip:4452872806@10.1.1.24:5060>; tag=dsf4d55455

CallId: 78D40075AEB011E39A754403A7C17480-139524233424493965@10.1.1.24

CSeq: 1 ACK

Content-Length: 241

Тип содержимого: application/sdp

Контакт: <sip:4452872806@10.1.1.24:5060; transport=tcp>

v=0
o=CiscoSystemsSIP-GW-UserAgent 4744 4804 IN IP4 10.1.1.101
Вызов s=SIP
c=IN IP4 10.1.1.101
t=0 0
RTP/AVP M=AUDIO 18930 0 101
c=IN IP4 10.1.1.101
PCMU/8000 a=rtpmap:0
a=rtpmap:101 telephone-event/8000
a=fmtp:101 0-16

a=recvonly

RFC 3264

6.1 Одноадресные потоки

Если поток предлагается с одиночным адресом, ответом для этого поток **MUST** содержит одиночный адрес. Тип носителя потока в ответе соответствие **MUST** то из предложения.

Если поток предлагается как **sendonly**, соответствующий поток, **MUST** отмеченный как **recvonly** или неактивный в ответе. Если поток мультимедиа перечисленный как **recvonly** в предложении, ответ **MUST** быть отмеченным как **sendonly** или неактивный в ответе. Если предлагаемый поток мультимедиа перечисленный как **sendrecv** (или если нет никакого атрибута направления в среды или сеансовый уровень, в этом случае поток является **sendrecv**

по умолчанию), соответствующий поток в ответе MAY быть отмеченным как sendonly, recvonly, sendrecv, или неактивный. Если предлагаемые среды поток перечислен столь же неактивный, это должно быть отмеченный как неактивный в ответ.

Примечание: Полезные параметры могут быть найдены путем чтения ringtone.tcl файла.