

Ошибка CVP Troubleshoot "401 Неавторизованный", Когда Вызов Передан Агенту

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Общие сведения](#)

[Проблема](#)

[Процедура](#)

[Решение](#)

Введение

Этот документ описывает, как устранить неполадки сценария, где Сервер вызовов Речевого портала Cisco (CVP) получает сообщение об ошибках? 401 Неавторизованный? в CVP Всесторонний Поток вызовов, когда вызов передан агенту.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Сервер CVP
- CVP всесторонний поток вызовов
- Команды IOS Cisco Unified Border Element (CUBE)
- Cisco унифицированный Intelligent Contact Management (ICM), Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) развертывания

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на Сервере CVP 8.5 и выше

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

Эта проблема была воспроизведена в обычном CVP всесторонняя настройка потока вызовов с CVP, Речевой XML (VXML) шлюз, CUBE и Cisco Unified Communication Manager (CUCM).

Кодек G729r8 используется между поставщиком и CUBE. От CUBE до CVP используемый кодек является G711ulaw. CUBE вызывает ресурс транскодера для перекодировки G729r8 к G711ulaw для приглашения самообслуживания и диалога с телефонами агента.

Проблема

Когда вызов размещен, участок самообслуживания вызова, с кодеком G711u хорошо работает (когда вызов между CVP и VXML для обработки IVR). Проблема происходит, когда агент становится доступным, и вызов передан агенту; однажды захват агента телефон, вызов отброшен.

Признаки подобны проблемам, отнесенным к согласованию среды, MTP и ресурсам транскодера.

Процедура

Шаг 1. Разрешите трассировки стека SIP в CVP и соберите конфигурацию CUBE и версию (На CUBE, выполните команду **show run** и **show version**).

Шаг 2. Воспроизведите проблему и соберите журналы Сервера вызовов CVP.

Шаг 3. Проанализируйте журналы сервера вызовов CVP.

CVP initiates INVITE к CUCM для установления вызова с расширением агента 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>
```

Ответы CUCM с **ОК сообщения SIP 200** и CVP обновляют новый SDP телефона агента к CUBE в переINVITE к CUBE

```
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
```

После попытки сообщения SIP 100 от CUBE до CVP "401 Неавторизованное" сообщение передается от CUBE.

```
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
```

Решение

Шаг 1. Конфигурация CUBE анализа собрала.

Шаг 2. На разделе voip Голосового сервиса в CUBE настроен **passthru** команды **midcall-signaling**. Поэтому перед INVITE, который получает CUBE, передают поставщику. Поставщик тогда, отвечает с "401 Неавторизованным" сообщением для оспаривания вызову, так как поставщик не ожидал середину события вызова.

Шаг 3. **Изменение сред passthru** команды **midcall-signaling**, добавленное к разделу Голосового сервиса VoIP в CUBE, останавливает "401 Неавторизованное" сообщение об ошибках. CUBE обрабатывает эту середину вызова INVITE локально, который завершает сигнализацию SIP, и агент может ответить на звонок.