

# Konfiguration des Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) Ring On No Answer (RONA)

## Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konfiguration](#)

[Protokolle](#)

[Berichterstellung](#)

[Abweichungen](#)

[Bekannte Fehler](#)

## Einführung

Dieses Dokument beschreibt die Konfiguration der CVP RONA.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- ICM-Skripteditor
- Umfassender CVP-Anruffluss

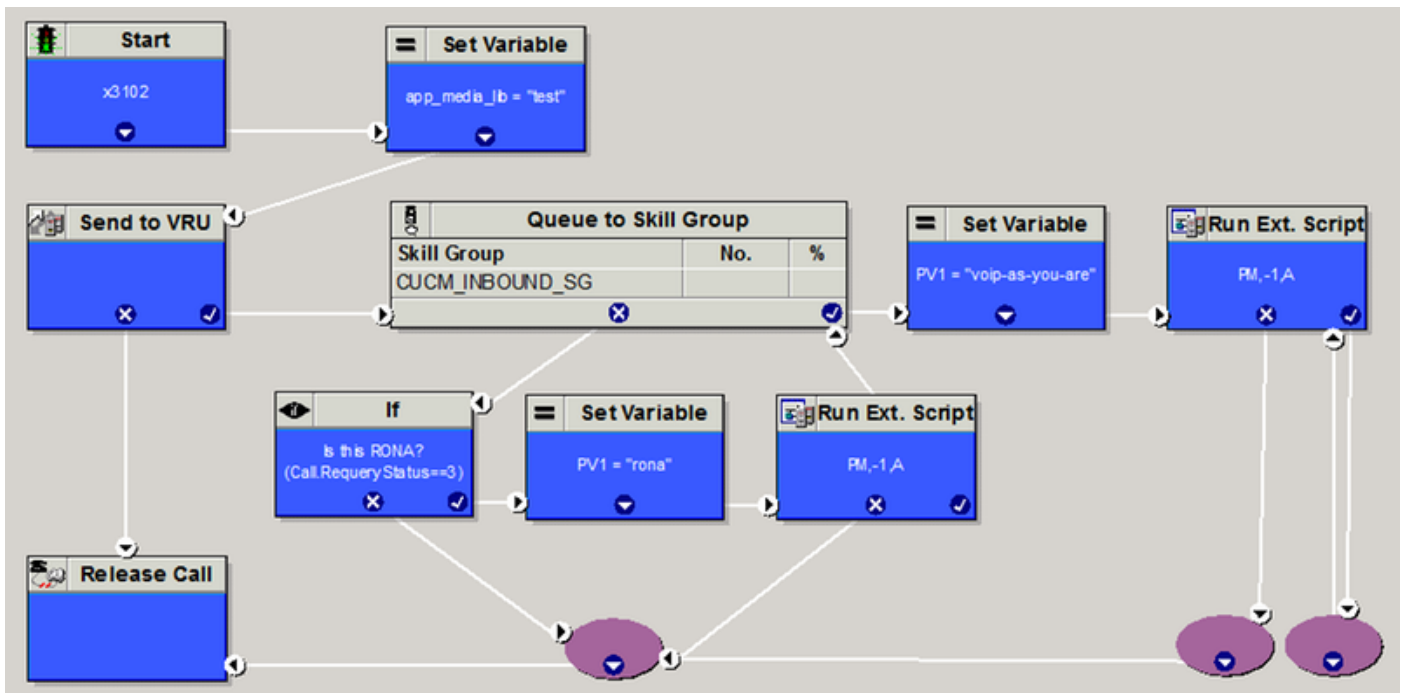
### Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf CVP 10.5.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

## Konfiguration

CVP RONA-Konfigurationsbeispiel:



**Hinweis:** In einem realen Szenario erhöhen Sie die Priorität (Knoten Warteschlangenpriorität) für einen RONA-Anruf (Status der erneuten Abfrage von 3) rechts vom Knoten **Warteschlange zu Kompetenzgruppe**.

**Table 2: RequeryStatus Variables**

Requery Status Variable	Description
REQUERY_ANSWER (0)	CallRouter internal use. Script ends and the call was successfully sent to the chosen target. Not visible to users.
REQUERY_ROUTE_SELECT_FAILURE (1)	Routing client generated an error code from ReRouteReq msg indicating a Route Select failure
REQUERY_CALLED_PARTY_BUSY (2)	Routing client generated error code from ReRouteReq msg indicating the called party is busy
REQUERY_NO_ANSWER (3)	Routing client generated an error code from ReRouteReq msg indicating no answer
REQUERY_ERROR (4)	CallRouter generated an error code. The attempt to send the call to target failed because the target was not reachable (i.e., busy, ring no answer).
REQUERY_TIMED_OUT (5)	CallRouter internal use. Script ends. The attempt to send the call to target failed because the Routing Client did not respond within the DivertOnBusyCallTimeout period. Not visible to users.
REQUERY_ABORTED (6)	CallRouter internal use. Script ends. The attempt to send the call to target failed because the caller hung up or the call was lost. Not visible to users. In the case of ABANDON and DISCONNECT, the CallRouter assumes the call has ended and ends the script. The RequeryStatus value is set to 6, indicating REQUERY_ABORTED. This is used for the internal workings of the CallRouter but is not visible to users. Which Nodes Support Target

## Protokolle

1014: 10.48.52.114: Aug 19 2015 08:00:08.677 +0200: %CVP\_10\_5\_SIP-7-CALL: {Thrd=pool-1-thread-483-SIP-7271} CALLGUID = 898D530000010000000000052A2F300A LEGID = 898D530000010000000000052A2F300A-143996400867730 - [OUTBOUND]: INVITE TO <sip:1001@cucm.mpagacz.local;transport=tcp> FROM 1003 <sip:1003@10.48.52.114:5060> EXPIRES[12] 100REL[Unsupported]

1012: 10.48.52.114: Aug 19 2015 08:00:08.677 +0200: %CVP\_10\_5\_SIP-7-CALL: {Thrd=pool-1-thread-483-SIP-7271} RONA matched 1001 to TimeoutMatcher: patterns like 1> will use RONA of 12

**Hinweis: Die CANCEL-Meldung fehlt im Protokoll, wenn der DynamicSoft SIP-Stack nicht aktiviert ist.**

1019: 10.48.52.114: Aug 19 2015 08:00:20.751 +0200: %CVP\_10\_5\_SIP-7-CALL: {Thrd=DIALOG\_CALLBACK.10} CALLGUID = 898D530000010000000000052A2F300A LEGID = 898D530000010000000000052A2F300A-143996400867730 - [OUTBOUND] - DsSipInviteDialog - <sip:1001@cucm.mpagacz.local;transport=tcp>;tag=12868~2cbe41d3-abc7-445a-80dc-5c5aa0183504-21359299 - 1 REJECTED WITH 487 - Request Terminated

1103: 10.48.52.114: Aug 19 2015 08:00:31.437 +0200: %CVP\_10\_5\_SIP-7-CALL: {Thrd=pool-1-thread-523-SIP-7289} CALLGUID = 898D530000010000000000052A2F300A LEGID = 898D530000010000000000052A2F300A-143996403143734 - [OUTBOUND]: INVITE TO <sip:1001@cucm.mpagacz.local;transport=tcp> FROM 1003 <sip:1003@10.48.52.114:5060> EXPIRES[12] 100REL[Unsupported]

1122: 10.48.52.114: Aug 19 2015 08:00:34.323 +0200: %CVP\_10\_5\_SIP-7-CALL: {Thrd=pool-1-thread-1-SIP-7296} CALLGUID = 898D530000010000000000052A2F300A LEGID = 898D530000010000000000052A2F300A-143996403143734 - [OUTBOUND]: Acked the invite.

1131: 10.48.52.114: Aug 19 2015 08:00:43.746 +0200: %CVP\_10\_5\_SIP-7-CALL: {Thrd=pool-1-thread-16-SIP-7298} CALLGUID = 898D530000010000000000052A2F300A LEGID = 4C536E9D-456B11E5-AAB9925E-21C1F61E - [INBOUND]: Terminated with Q.850;cause=16

**Hinweis: [EINGEHEND] oder [AUSGEHEND]: "Terminiert mit Q.850;Cause=16" hängt von der Partei ab, die aufgelegt hat.**

Wenn der DynamicSoft SIP-Stack aktiviert ist:

61430: 10.48.52.114: Aug 19 2015 08:00:08.677 +0200: %\_Connection-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.Connection: Sending Message (NB): INVITE sip:1001@cucm.mpagacz.local;transport=tcp SIP/2.0  
Via: SIP/2.0/TCP 10.48.52.114:5060;branch=z9hg4bKEVEl2Ph9elc3OUAEfEUWtw~~34931  
To: <sip:1001@cucm.mpagacz.local;transport=tcp>  
From: 1003 <sip:1003@10.48.52.114:5060>;tag=dsd3ec56bf  
Call-ID: 898D530000010000000000052A2F300A-143996400867730@10.48.52.114  
CSeq: 1 INVITE  
Expires: 12

61508: 10.48.52.114: Aug 19 2015 08:00:20.689 +0200: %\_Connection-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.Connection: Sending Message (NB): CANCEL sip:1001@cucm.mpagacz.local;transport=tcp SIP/2.0  
Via: SIP/2.0/TCP 10.48.52.114:5060;branch=z9hg4bKEVEl2Ph9elc3OUAEfEUWtw~~34931  
To: <sip:1001@cucm.mpagacz.local;transport=tcp>  
From: 1003 <sip:1003@10.48.52.114:5060>;tag=dsd3ec56bf  
Call-ID: 898D530000010000000000052A2F300A-143996400867730@10.48.52.114  
CSeq: 1 CANCEL

```
61527: 10.48.52.114: Aug 19 2015 08:00:20.736 +0200: %_Connection-7-
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.Connection:  Composed Message:
SIP/2.0 487 Request Cancelled
Via: SIP/2.0/TCP 10.48.52.114:5060;branch=z9hG4bKEVEl2Ph9elc3OUAEfEUWtw~~34931
From: 1003 <sip:1003@10.48.52.114:5060>;tag=dsd3ec56bf
To: <sip:1001@cucm.mpagacz.local;transport=tcp>;tag=12868~2cbe41d3-abc7-445a-80dc-5c5aa0183504-
21359299
Call-ID: 898D53000001000000000052A2F300A-143996400867730@10.48.52.114
CSeq: 1 INVITE
```

**Nach Ablauf des CVP-RNATimeout sendet das VRU einen EventReport ohne Antwort an den Router:**

```
08:00:21:862 PG1A-pim3 Trace: VRU->PG:EVENT_REPORT(16 bytes):DID=23 SendSeq#=3
EventCode=NoAnswer(3).
08:00:21:862 PG1A-pim3 Trace: ToRouter_ReRouteReq:REROUTE_REQ  RCID=5004 PID=5000 GrpDelKey=0
Reason=3.
08:00:21:706 ra-rtr Trace: (23 24 27 : 0 0) ReRoute: Reason=3 CallState=15..
```

**Der RONA-Timer wird bei Ankunft des Anrufs festgelegt und bei Annahme des Anrufs abgebrochen:**

```
08:00:10:012 PG1A-pim1 Trace: ScheduleAgentTimer: type = agentTimerRingTimeout, seconds = 10,
callback = 16787226.
08:00:21:850 PG1A-pim1 Trace: CancelAgentTimer: type = agentTimerRingTimeout.
```

**Wenn RNA abklingt:**

```
08:00:19:996 PG1A-pim1 Trace: ProcessRingTimeout: Agent failed to answer alerting line.
AgentID=1 DeviceNetworkTargetID=100003 NumAcidCalls: 0.
```

## Berichterstellung

**Umfassender Anrufluss (RCK=201) und umfassender Anrufablauf mit RONA (RCK=202)**

```
DateTime-RouterCallKey
--
19.08.2015 07:54:32:180 201
19.08.2015 08:00:35.187 202
```

(2 Zeilen betroffen)

```
DateTime RouterCallKey pro Gerät. DNIS CallDisposition
CallDispositionFlag
-----
2015-08-19 07:54:26.247 201 CVP 88888888 13 1
19.08.2015 07:54:36.247 1001 CUCM 1001 13 1
19.08.2015 07:54:38.247 201 CVP 3102 52 1
```

```
2015-08-19 08:00:09.260 202 CVP 88888888 13 1
19.08.2015 08:00:21.760 202 CUCM 1001 19 6
2015-08-19 08:00:32.260 202 CVP 88888888 13 1
19.08.2015 08:00:42.760 202 CUCM 1001 13 1
19.08.2015 08:00:44.760 202 CVP 3102 52 1
```

(8 Zeilen betroffen)

## Abweichungen

Target Requery deaktiviert, Call Router antwortet sofort mit Release for EventReport ohne Antwort und CVP reagiert auf den Anruf:

```
10:17:47:505 PG1A-pim3 Trace: VRU->PG:EVENT_REPORT(16 bytes):DID=31 SendSeq#=3
EventCode=NoAnswer(3).
10:17:47:509 PG1A-pim3 Trace: PG->VRU:RELEASE(16 bytes):DID=31 SendSeq#=3 Cause=1.
10:17:47:511 PG1A-pim3 Trace: VRU->PG:EVENT_REPORT(22 bytes):DID=31 SendSeq#=4
EventCode=Disconnect(6) CauseCode=NormalComplete(1).
```

## Bekannte Fehler

Agentenstatus als Bereit nach CVP RONA beibehalten: [CSCuc72315](#) und [CSCuq74727](#)