

No resuelva problemas ninguna llamada del audio en el CVP con el error "38 - red fuera de servicio, típicamente un disconnect" anormal del script TCL;

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Problema: Problema intermitente del descenso de la llamada sin el audio.](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe el problema intermitente del descenso de la llamada en el portal de la Voz de cliente de Cisco (CVP) poco después de que el script del Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) se ejecuta con el error "38 - red fuera de servicio".

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CVP de Cisco
- Cisco UCCE
- Gateways del VoiceXML de Cisco

Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

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 su red está viva, asegúrese de que usted entienda el impacto potencial del comando any.

Antecedentes

Pues el error dice, es un problema de red e intentos de este documento para explicar y para reparar una Solución posible para este problema.

Problema: Problema intermitente del descenso de la llamada sin el audio.

El llamador llama el número del Centro de contacto y experimenta no audio y la llamada desconectaría en 7 segundos.

El error "38 - La red fuera de servicio, una desconexión anormal del script TCL" se puede considerar típicamente con frecuencia en los registros del CVP.

Salida de los registros del servidor de la llamada del CVP:

```
Error: 44009961: 192.0.2.10: Mar 03 2017 09:19:39.948 +0000: %CVP_10_5_SIP-3-SIP_CALL_ERROR: CALLGUID = 3ED27D5CFF2911E6926BD46DB055BF16 LEGID = 3F6BB004-FF2911E6-9271D46D-B055BF16 - [INBOUND] - ABNORMALLY ENDING - SIP code [200], Reason Hdr [Q.850;cause=38] Q850 Reason [38 - Network out of order, typically a TCL script abnormal disconnect.], GW call using SURV TCL flag [true], NON NORMAL flag [true], DNIS [9876], ANI [123456789] with AGE (msecs) 49730 and Call History : 77777777771787|-1; [id:5004]
```

Para el problemático le llama puede ver que el pedido de ping HTTP viene del gateway VXML y CallServer responde detrás con SubmitBack.template

```
26152269: 192.0.2.10: Mar 03 2017 16:23:52.274 +0000: %CVP_10_5_IVR-7-CALL: {Thrd=http-processor26} VBServlet:service: HTTP Request from 10.27.2.160: { RECOVERY_VXML=flash:recovery.vxml, VERSION=CVP_10_5_1_0_0_0_189, CALL_DNIS=77777777773223, CALL_UUI=, MSG_TYPE=PING, CALL_ID=B352D0D8FF6211E687E780CE0934A123, ERROR_CODE=NONE(0), CLIENT_TYPE=IOS, CALL_LEGID=B352D0D8FF6211E687E780CE0934A123-148855823224376081@192.0.2.10, CALL_ANI=sip:123456789@192.0.2.10:5060 }
26152270: 192.0.2.10: Mar 03 2017 16:23:52.274 +0000: %CVP_10_5_IVR-7-CALL: {Thrd=http-processor26} VXMLManager:generateVXML: CALLGUID=B352D0D8FF6211E687E780CE0934A123 Generated VXML from template 'SubmitBack.template' for client: 10.27.2.160 clientType: IOS
```

Después de una cierta hora puesto que usted no ve más los mensajes y la llamada falla con este error

```
43793322: 192.0.2.10: Mar 03 2017 16:24:01.291 +0000: %CVP_10_5_SIP-3-SIP_CALL_ERROR: CALLGUID = B352D0D8FF6211E687E780CE0934A123 LEGID = B3EC0380-FF6211E6-87ED80CE-934A123 - [INBOUND] - ABNORMALLY ENDING - SIP code [200], Reason Hdr [Q.850;cause=38] Q850 Reason [38 - Network out of order, typically a TCL script abnormal disconnect.], GW call using SURV TCL flag [true], NON NORMAL flag [true], DNIS [9876], ANI [123456789] with AGE (msecs) 9079 and Call History : 77777777773223|-1; [id:5004]
```

Del análisis del gateway VXML, usted podría ver que mensaje HTTP CALL_NEW está enviado al CVP, pero el CVP nunca recibió i, puesto que hay un Fetchtimeout de 7 segundos, gateway envía un mensaje del ADIÓS

```
1142234: Mar 3 11:53:20.510: //9293168/D40B56A8A288/VXML:/vxml_vapp_bgload_from_proc: urlp=http://192.0.2.10:8000/cvp/VBServlet?MSG_TYPE=CALL_NEW&CALL_DNIS=77777777775609&CALL_UUI=&C
```

```
ALL_ANI=sip:123456789@192.0.2.10:5060&RECOVERY_VXML=flash:recovery.vxml&CLIENT_TYPE=IOS&CALL_ID=D40B56A8FF3E11E6A288D46DB055BF16&ERROR_CODE=0 fetchaudio=NULL delay=0 minimum=0
1142235: Mar 3 11:53:20.510: //9293168//HTTPC:/httpc_get_doc: url:
http://192.0.2.10:8000/cvp/VBServlet?MSG_TYPE=CALL_NEW&CALL_DNIS=77777777775609&CALL_UII=&CALL_A
NI=sip:123456789@192.0.2.10:5060&RECOVERY_VXML=flash:recovery.vxml&CLIENT_TYPE=IOS&CALL_ID=D40B5
6A8FF3E11E6A288D46DB055BF16&ERROR_CODE=0
1142236: Mar 3 11:53:20.510: //9293168/D40B56A8A288/VXML:/vxml_vapp_bgload:
url
http://192.0.2.10:8000/cvp/VBServlet?MSG_TYPE=CALL_NEW&CALL_DNIS=77777777775609&CALL_UII=&CALL_A
NI=sip:123456789@192.0.2.10:5060&RECOVERY_VXML=flash:recovery.vxml&CLIENT_TYPE=IOS&CALL_ID=D40B5
6A8FF3E11E6A288D46DB055BF16&ERROR_CODE=0 cachable 1 fetchtimeout 7 maxage=-1 maxstale=-1
1142237: Mar 3 11:53:20.510: //9293168//AFW_:/vapp_bgload:
url=http://192.0.2.10:8000/cvp/VBServlet?MSG_TYPE=CALL_NEW&CALL_DNIS=77777777775609&CALL_UII=&CA
LL_ANI=sip:123456789@192.0.2.10:5060&RECOVERY_VXML=flash:recovery.vxml&CLIENT_TYPE=IOS&CALL_ID=D
40B56A8FF3E11E6A288D46DB055BF16&ERROR_CODE=0
1142238: Mar 3 11:53:20.510: //9293168//HTTPC:/httpc_get: url length=236
```

Solución

Paso 1: Funcione con el **comando netstat** en el comando prompt de Windows de los servidores de la llamada del CVP. La salida muestra que más la sesión TCP 34000 en el estado TCP_WAIT en el puerto 8000 y allí era pocos otros puertos en el mismo estatus también.

Paso 2: El artículo de Microsoft del estudio habla del problema con el servidor de Windows 2008 con las sesiones colgadas TCP_WAIT después de 497 días del inicio del sistema

[Todos los puertos TCP/IP que están en un estatus TIME_WAIT no son cerrados después de 497 días del inicio del sistema en Windows Vista, en Windows 7, en el Servidor Windows 2008 y en el r2 2008 del Servidor Windows](#)

Paso 3: Uptime del servidor del CVP del control en el administrador de tareas. En este caso, era 498 días.

Paso 4: **Reinicie** el servidor del CVP. Borra todas las sesiones colgadas TCP_WAIT. El hotfix está disponible en el sitio Web de Microsoft.