

Escenarios frecuentes del Troubleshooting en el marcador saliente de UCCX

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[UCCX envió el ADIÓS PARA CUBICAR y los registros MIVR visualizan la “desconexión debido al descanso”](#)

[Agentes salientes no disponibles para hacer las llamadas en la iteración del marcador. La marca profética basada agente no trabaja.](#)

[Solución](#)

[El CPA no detectado en el CUBO y UCCX envía la CANCELACIÓN PARA CUBICAR. Dirija la campaña del avance afectada.](#)

[Solución](#)

[El buzón de voz detectado como “vive Voz”.](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe algunos problemas frecuentes considerados en la característica saliente del marcador del Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Marcador saliente UCCX
- IOS 15.x

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- UCCX 10.5
- IOS 15.5.3
- Cisco Unified Border Element (CUBO)

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

La información se recopila de diversos decorados donde UCCX envía un ADIÓS o una CANCELACIÓN del Session Initiation Protocol (SIP) al gateway saliente.

UCCX envió el ADIÓS PARA CUBICAR y los registros MIVR visualizan la “desconexión debido al descanso”

Usted puede ver la INVITACIÓN de UCCX PARA CUBICAR el gateway:

```
013067: Jun  7 14:00:34.109: //-1/xxxxxxxxxxxx/SIP/Msg/ccsipDisplayMsg:
Received:
INVITE sip:97877070381@x.x.x.x:5060;transport=tcp SIP/2.0
Via: SIP/2.0/TCP y.y.y.y:5065;branch=z9hG4bK7aUmPuURGYL9L.JdMBpXaA~~27
Max-Forwards: 70
To: <sip:97877070381@x.x.x.x>
From: <sip:7878572688@y.y.y.y>;tag=ds36b9f40
Call-ID: 149685843409215@y.y.y.y
CSeq: 100 INVITE
Content-Length: 525
Contact: <sip:7878572688@y.y.y.y:5065;transport=tcp>
Allow: INVITE, BYE, CANCEL, ACK, UPDATE, NOTIFY
Cisco-Guid: 1412830213-490785198-1021129950-2070571796
User-Agent: Cisco-UCCX/8.5
Expires: 120
MIME-Version: 1.0
Content-Type: multipart/mixed;boundary=unique_boundary

--unique_boundary
Content-Type: application/sdp
Content-Disposition: session;handling=required

v=0
o=Cisco-UCCX 2605 1 IN IP4 y.y.y.y
s=SIP Call
c=IN IP4 0.0.0.0
t=0 0
m=audio 12345 RTP/AVP 0
a=rtpmap:0 PCMU/8000
a=ptime:20
--unique_boundary
Content-Type: application/x-cisco-cpa
Content-Disposition: signal;handling=optional

Events=FT,Asm,AsmT,Sit
CPAMinSilencePeriod=375
CPAAAnalysisPeriod=2500
CPAMaxTimeAnalysis=3000
```

CPAMinValidSpeechTime=112
CPAMaxTermToneAnalysis=15000
--unique_boundary--

Después de que la INVITACIÓN se envíe de UCCX PARA CUBICAR, UCCX envía el payload "0" de la capacidad de audio, que es g711ulaw y no envía ningunas capacidades DTMF como 101 para RTP-NTE.

De acuerdo con esto, el CUBO hace la análisis de dígitos y hace juego entrante/a los dial-peer de salida.

Puesto que configuran a los dial-pares para tener "dtmf-retransmisión rtp-NTE" en la INVITACIÓN, el CUBO envía una INVITACIÓN al ITSP:

```
013158: Jun  7 14:00:34.125: //48649/543614053CDD/SIP/Msg/ccsipDisplayMsg:
Sent:
INVITE sip:7877070381@abc.com:5060 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/UDP z.z.z.z:5060;branch=z9hG4bKA497106D
Remote-Party-ID: <sip:7878572688@abc.com>;party=calling;screen=no;privacy=off
From: <sip:7878572688@abc.com>;tag=17B3A9E4-23B4
To: <sip:7877070381@abc.com>
Date: Wed, 07 Jun 2017 14:00:34 GMT
Call-ID: 98AEAE2-4AE211E7-AB59F650-31B3DDDF@abc.com
Cisco-Guid: 1412830213-0490785198-1021129950-2070571796
User-Agent: Cisco-SIPGateway/IOS-15.5.3.M5
Allow: INVITE, OPTIONS, BYE, CANCEL, ACK, PRACK, UPDATE, REFER, SUBSCRIBE, NOTIFY, INFO,
REGISTER
CSeq: 101 INVITE
Timestamp: 1496858434
Contact: <sip:7878572688@z.z.z.z:5060>
Expires: 300
Allow-Events: telephone-event
Max-Forwards: 69
Content-Type: application/sdp
Content-Disposition: session;handling=required
Content-Length: 318
```

```
v=0
o=CiscoSystemsSIP-GW-UserAgent 8496 8121 IN IP4 z.z.z.z
s=SIP Call
c=IN IP4 z.z.z.z
t=0 0
m=audio 25160 RTP/AVP 0 18 101 19
c=IN IP4 z.z.z.z
a=rtpmap:0 PCMU/8000
a=rtpmap:18 G729/8000
a=fmtp:18 annexb=no
a=rtpmap:101 telephone-event/8000
a=fmtp:101 0-16
a=rtpmap:19 CN/8000
a=ptime:20
```

Después de que esto usted vea el intentar 100 intentar recibido del ITSP para la segunda pierna y 100 enviado a la primera pierna como se esperaba.

```
013159: Jun  7 14:00:34.129: //48648/543614053CDD/SIP/Msg/ccsipDisplayMsg:
```

Sent:
SIP/2.0 100 Trying
Via: SIP/2.0/TCP y.y.y.y:5065;branch=z9hG4bK7aUmPuURGyL9L.JdMBpXaA~~27
From: <sip:7878572688@y.y.y.y>;tag=ds36b9f40
To: <sip:97877070381@x.x.x.x>
Date: Wed, 07 Jun 2017 14:00:34 GMT
Call-ID: 149685843409215@y.y.y.y
CSeq: 100 INVITE
Allow-Events: telephone-event
Server: Cisco-SIPGateway/IOS-15.5.3.M5
Content-Length: 0

013160: Jun 7 14:00:34.145: //48649/543614053CDD/SIP/Msg/ccsipDisplayMsg:

Received:
SIP/2.0 100 Trying
Via: SIP/2.0/UDP z.z.z.z:5060;branch=z9hG4bKA497106D
From: <sip:7878572688@abc.com>;tag=17B3A9E4-23B4
To: <sip:7877070381@abc.comt>
Call-ID: 98AEAE2-4AE211E7-AB59F650-31B3DDDF@abc.com
CSeq: 101 INVITE
Timestamp: 1496858434

Usted ve que el ITSP envía la capacidad DTMF junto con el Códec de audio en el progreso de 183 sesiones y puesto que UCCX no envió los 101 payload para RTP-NTE, la capacidad fue eliminada apagado en los 183 que era envía a UCCX:

013161: Jun 7 14:00:34.821: //48649/543614053CDD/SIP/Msg/ccsipDisplayMsg:

Received:
SIP/2.0 183 Session Progress
Via: SIP/2.0/UDP z.z.z.z:5060;branch=z9hG4bKA497106D
From: <sip:7878572688@abc.com>;tag=17B3A9E4-23B4
To: <sip:7877070381@abc.com>;tag=195354463-1496858434797
Call-ID: 98AEAE2-4AE211E7-AB59F650-31B3DDDF@abc.com
CSeq: 101 INVITE
Timestamp: 1496858434
Supported:
Contact: <sip:7877070381@a.a.a.a:5060;transport=udp>
Session: Media
P-Asserted-Identity: <sip:7877070381@b.b.b.b;user=phone>
Call-Info: <sip:b.b.b.b>;appearance-index=3
Allow: ACK,BYE,CANCEL,INFO,INVITE,OPTIONS,PRACK,REFER,NOTIFY
Content-Type: application/sdp
Content-Length: 306

v=0
o=BroadWorks 30749902 1 IN IP4 a.a.a.a
s=-
c=IN IP4 a.a.a.a
t=0 0
a=sqn: 0
a=cpsc: 1 image udptl t38
a=cpar: a=T38FaxVersion:0
a=cpar: a=T38FaxUdpEC:t38UDPRedundancy
m=audio 50634 RTP/AVP 0 18 101
a=rtpmap:101 telephone-event/8000
a=fmtp:101 0-15
aptime:20
a=fmtp:18 annexb=no

013240: Jun 7 14:00:34.841: //-1/xxxxxxxxxxxx/SIP/Msg/ccsipDisplayMsg:

Sent:
SIP/2.0 183 Session Progress

Via: SIP/2.0/TCP y.y.y.y:5065;branch=z9hG4bK7aUmPuURGyL9L.JdMBpXaA~~27
From: <sip:7878572688@y.y.y.y>;tag=ds36b9f40
To: <sip:97877070381@x.x.x.x>;tag=17B3ACA0-11BE
Date: Wed, 07 Jun 2017 14:00:34 GMT
Call-ID: 149685843409215@y.y.y.y
CSeq: 100 INVITE
Allow: INVITE, OPTIONS, BYE, CANCEL, ACK, PRACK, UPDATE, REFER, SUBSCRIBE, NOTIFY, INFO, REGISTER
Allow-Events: telephone-event
Remote-Party-ID: <sip:7877070381@nnpr.net>;party=called;screen=no;privacy=off
Contact: <sip:97877070381@x.x.x.x:5060;transport=tcp>
Supported: sdp-anat
Server: Cisco-SIPGateway/IOS-15.5.3.M5
Content-Type: multipart/mixed;boundary=uniqueBoundary
Mime-Version: 1.0
Content-Length: 427

--uniqueBoundary
Content-Type: application/sdp
Content-Disposition: session;handling=required

v=0
o=CiscoSystemsSIP-GW-UserAgent 2216 7961 IN IP4 x.x.x.x
s=SIP Call
c=IN IP4 x.x.x.x
t=0 0
m=audio 25158 RTP/AVP 0
c=IN IP4 x.x.x.x
a=rtpmap:0 PCMU/8000
a=ptime:20

--uniqueBoundary
Content-Type: application/x-cisco-cpa
Content-Disposition: signal;handling=optional

event=enabled

--uniqueBoundary--

UCCX envió una AUTORIZACIÓN 200 para el codificador-decodificador negociado y había un ACK como se esperaba, y así que hizo el intercambio con el ITSP:

013241: Jun 7 14:00:37.749: //48649/543614053CDD/SIP/Msg/ccsipDisplayMsg:

Received:

SIP/2.0 200 OK

Via: SIP/2.0/UDP z.z.z.z:5060;branch=z9hG4bKA497106D
From: <sip:7878572688@abc.com>;tag=17B3A9E4-23B4
To: <sip:7877070381@abc.com>;tag=195354463-1496858434797
Call-ID: 98AEAE2-4AE211E7-AB59F650-31B3DDDF@nnpr.net
CSeq: 101 INVITE
Timestamp: 1496858434
Supported:
Contact: <sip:7877070381@a.a.a.a:5060;transport=udp>
P-Asserted-Identity: <sip:7877070381@b.b.b.b;user=phone>
Call-Info: <sip:b.b.b.b>;appearance-index=3
Allow: ACK, BYE, CANCEL, INFO, INVITE, OPTIONS, PRACK, REFER, NOTIFY
Accept: application/media_control+xml, application/sdp
Content-Type: application/sdp
Content-Length: 306

v=0
o=BroadWorks 30749902 1 IN IP4 a.a.a.a
s=-
c=IN IP4 a.a.a.a

t=0 0
a=sqn: 0
a=cdisc: 1 image udptl t38
a=cpar: a=T38FaxVersion:0
a=cpar: a=T38FaxUdpEC:t38UDPRedundancy
m=audio 50634 RTP/AVP 0 18 101
a=rtpmap:101 telephone-event/8000
a=fmtp:101 0-15
a=ptime:20
a=fmtp:18 annexb=no

013254: Jun 7 14:00:37.753: //48648/543614053CDD/SIP/Msg/ccsipDisplayMsg:

Sent:

SIP/2.0 200 OK

Via: SIP/2.0/TCP y.y.y.y:5065;branch=z9hG4bK7aUmPuURGyL9L.JdMBpXaA~~27

From: <sip:7878572688@y.y.y.y>;tag=ds36b9f40

To: <sip:97877070381@x.x.x.x>;tag=17B3ACA0-11BE

Date: Wed, 07 Jun 2017 14:00:34 GMT

Call-ID: 149685843409215@y.y.y.y

CSeq: 100 INVITE

Allow: INVITE, OPTIONS, BYE, CANCEL, ACK, PRACK, UPDATE, REFER, SUBSCRIBE, NOTIFY, INFO, REGISTER

Allow-Events: telephone-event

Remote-Party-ID: <sip:7877070381@nnpr.net>;party=called;screen=no;privacy=off

Contact: <sip:97877070381@x.x.x.x:5060;transport=tcp>

Supported: replaces

Supported: sdp-anat

Server: Cisco-SIPGateway/IOS-15.5.3.M5

Supported: timer

Content-Type: multipart/mixed;boundary=uniqueBoundary

Mime-Version: 1.0

Content-Length: 427

--uniqueBoundary

Content-Type: application/sdp

Content-Disposition: session;handling=required

v=0

o=CiscoSystemsSIP-GW-UserAgent 2216 7961 IN IP4 x.x.x.x

s=SIP Call

c=IN IP4 x.x.x.x

t=0 0

m=audio 25158 RTP/AVP 0

c=IN IP4 x.x.x.x

a=rtpmap:0 PCMU/8000

a=ptime:20

--uniqueBoundary

Content-Type: application/x-cisco-cpa

Content-Disposition: signal;handling=optional

event=enabled

--uniqueBoundary--

013255: Jun 7 14:00:37.753: //48649/543614053CDD/SIP/Msg/ccsipDisplayMsg:

Sent:

ACK sip:7877070381@a.a.a.a:5060;transport=udp SIP/2.0

Via: SIP/2.0/UDP z.z.z.z:5060;branch=z9hG4bKA4981568

From: <sip:7878572688@abc.com>;tag=17B3A9E4-23B4

To: <sip:7877070381@abc.com>;tag=195354463-1496858434797

Date: Wed, 07 Jun 2017 14:00:34 GMT

Call-ID: 98AEAE2-4AE211E7-AB59F650-31B3DDDF@abc.com

Max-Forwards: 70

CSeq: 101 ACK

Allow-Events: telephone-event
Content-Length: 0

013256: Jun 7 14:00:37.765: //-1/xxxxxxxxxxxx/SIP/Msg/ccsipDisplayMsg:
Received:
ACK sip:97877070381@x.x.x.x:5060;transport=tcp SIP/2.0
Via: SIP/2.0/TCP y.y.y.y:5065;branch=z9hG4bK7aUmPuURGYL9L.JdMBpXaA~~28
Max-Forwards: 70
To: <sip:97877070381@x.x.x.x>;tag=17B3ACA0-11BE
From: <sip:7878572688@y.y.y.y>;tag=ds36b9f40
Call-ID: 149685843409215@y.y.y.y
CSeq: 100 ACK
Content-Length: 0
Contact: <sip:7878572688@y.y.y.y:5065;transport=tcp>

Esto muestra como si la llamada fuera conectada correctamente en 14:00:37.765. La llamada parece ser conectada por 10 segundos aproximadamente y en 14:00:47.769 el CUBO recibe un ADIÓS del UCCX. No obstante hay este problema de la negociación DTMF que usted vio en la segunda pierna, donde la segunda pierna negocia DTMF RTP-NTE (payload 101) y la primera pierna no hace.

013267: Jun 7 14:00:47.769: //-1/xxxxxxxxxxxx/SIP/Msg/ccsipDisplayMsg:
Received:
BYE sip:97877070381@x.x.x.x:5060;transport=tcp SIP/2.0
Via: SIP/2.0/TCP y.y.y.y:5065;branch=z9hG4bK7aUmPuURGYL9L.JdMBpXaA~~29
Max-Forwards: 70
To: <sip:97877070381@x.x.x.x>;tag=17B3ACA0-11BE
From: <sip:7878572688@y.y.y.y>;tag=ds36b9f40
Call-ID: 149685843409215@y.y.y.y
CSeq: 101 BYE
Content-Length: 0
Allow: INVITE, BYE, CANCEL, ACK, UPDATE, NOTIFY
Cisco-Guid: 1412830213-490785198-1021129950-2070571796
User-Agent: Cisco-UCCX/8.5

En los registros UCCX, usted puede ver esto.

8031318: Jun 07 14:00:47.760 AST %MIVR-SS_OB-7-UNK:GWCallStateMonitorThread-dlcID-29-GWCallStateMonitorThread:waitForAnsweredState. cpaComplete:false

8031319: Jun 07 14:00:47.760 AST %MIVR-SS_OB-7-UNK:GWCallStateMonitorThread-dlcID-29-GWCallStateMonitorThread:waitForCPACompleteState. Timed out

8031320: Jun 07 14:00:47.760 AST %MIVR-SS_OB-7-UNK:GWCallStateMonitorThread-dlcID-29-GWCallStateMonitorThread: **Disconnecting due to timeout**, dlcID:29

8031321: Jun 07 14:00:47.760 AST %MIVR-SS_OB-7-UNK:GWCallStateMonitorThread-dlcID-29-GWCallStateMonitorThread: Exiting.. ringingStartOrAnswered: true , callAnswered: true , cpaCompleted: false

8031322: Jun 07 14:00:47.760 AST %MIVR-SS_OB-7-UNK:OutboundDialerProcessor:Processing msg: com.cisco.wf.subsystems.outbound.msgs.OutboundDisconnectGWCallReqMsg@1fce0c

8031323: Jun 07 14:00:47.762 AST %MIVR-SS_OB-7-UNK:SIPAdapter.removeCall GWCall: dlcID: 29, csqID: -1, contactNumToDial:97877070381null, dialerType:IVR_DIALER, DialerSipCall-15, State=ACTIVE, fromDN=7878572688, toDN=97877070381, callId=149685843409215@y.y.y.y, map.size=0

8031324: Jun 07 14:00:47.762 AST %MIVR-SS_OB-7-UNK:SIPAdapter.disconnect GWCall: dlcID: 29, csqID: -1, contactNumToDial:97877070381null, dialerType:IVR_DIALER, DialerSipCall-15,

State=ACTIVE, fromDN=7878572688, toDN=97877070381, callId=149685843409215@y.y.y.y

8031325: Jun 07 14:00:47.762 AST %MIVR-SS_OB-7-UNK:disconnect DialerSipCall-15, State=ACTIVE, fromDN=7878572688, toDN=97877070381, callId=149685843409215@y.y.y.y

8031326: Jun 07 14:00:47.762 AST %MIVR-SS_OB-7-UNK:sendBye: DialerSipCall-15, State=ACTIVE, fromDN=7878572688, toDN=97877070381, callId=149685843409215@y.y.y.y, reason=local disconnect sending

BYE sip:97877070381@x.x.x.x:5060;transport=tcp SIP/2.0

Max-Forwards: 70

To: <sip:97877070381@x.x.x.x>;tag=17B3ACA0-11BE

From: <sip:7878572688@y.y.y.y>;tag=ds36b9f40

Call-ID: 149685843409215@y.y.y.y

CSeq: 101 BYE

Content-Length: 0

Allow: INVITE, BYE, CANCEL, ACK, UPDATE, NOTIFY

Cisco-Guid: 1412830213-490785198-1021129950-2070571796

User-Agent: Cisco-UCCX/8.5

Solución

El descanso en UCCX era debido al problema DTMF.

De la guía de la configuración del CUBO, el evento CPA no puede ser detectado si DTMF que intertrabaja se requiere. Usted puede referir a las restricciones para el análisis del progreso de la llamada sobre la sección de la sesión de los media IP-a-IP de este URL.

[Restricciones para el análisis del progreso de la llamada sobre la sesión de los media IP-a-IP](#)

Usted puede aplicar esto en entrante y las dial peer salientes:

Voip del <incoming-tag> de la Voz del dial-peer

ninguna dtmf-retransmisión

Voip del <outgoing-tag> de la Voz del dial-peer

ninguna dtmf-retransmisión

Esto ayuda en la Interacción DTMF a detectar el evento CPA, que parece ser causa el problema ahora. Ningún DTMF significaría la en-banda implícita de la en-banda (DTMF dentro del RTP sin el payload especial).

Agentes salientes no disponibles para hacer las llamadas en la iteración del marcador. La marca profética basada agente no trabaja.

Del MIVR le registra verá esto:

```
178209748: Feb 03 21:53:48.546 AEST %MIVR-SS_OB-7-  
UNK:AgentCampaignRunningInfo:totalNumOfAgentsInCurrentIteration() for campaignID: 12 - 0  
178209749: Feb 03 21:53:48.546 AEST %MIVR-SS_OB-7-  
UNK:AgentCampaignRunningInfo:numOfAgentsReservedInCurrentIteration() for campaignID: 12 - 0  
178209750: Feb 03 21:53:48.546 AEST %MIVR-SS_OB-7-UNK:AgentDialer:beginNewDialOutIteration.. END
```

Solución

Fije a los “% de los agentes abiertos una sesión para” el valor saliente a 100 y el control si el problema está presente.

También, cambie esto en el CUBO:

sorbo-UA
vía-puerto de la conexión-reutilización

El CPA no detectado en el CUBO y UCCX envía la CANCELACIÓN PARA CUBICAR. Dirija la campaña del avance afectada.

Solución

UCCX desconecta la llamada si el CPA se inhabilita en el gateway. Verifique si el CUBO se ha utilizado para el marcador. Configure el CUBO para utilizar el CPA bajo el transcodificador.

[Cómo configurar el análisis del progreso de la llamada sobre la sesión de los media IP-a-IP](#)

El buzón de voz detectado como “vive Voz”.

Solución

El temporizador doble “del período mínimo del silencio” a partir del 375 a 750 en UCCX. La mejor práctica del CUBO es que el temporizador CPA en el gateway varía según el proveedor de servicio. Usted tiene que ajustar estos valores según el proveedor de servicio.

Información Relacionada

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)