

Troubleshooting del error de la grabación de la llamada CUCM MediaSense

Contenido

[Introducción](#)

[Flujo de llamada básico de MediaSense con el Bridge incorporado](#)

[Ninguna grabación en MediaSense](#)

[Verifique el teléfono del IP envía el tráfico](#)

[Realice a las capturas de paquetes](#)

[Troubleshooting](#)

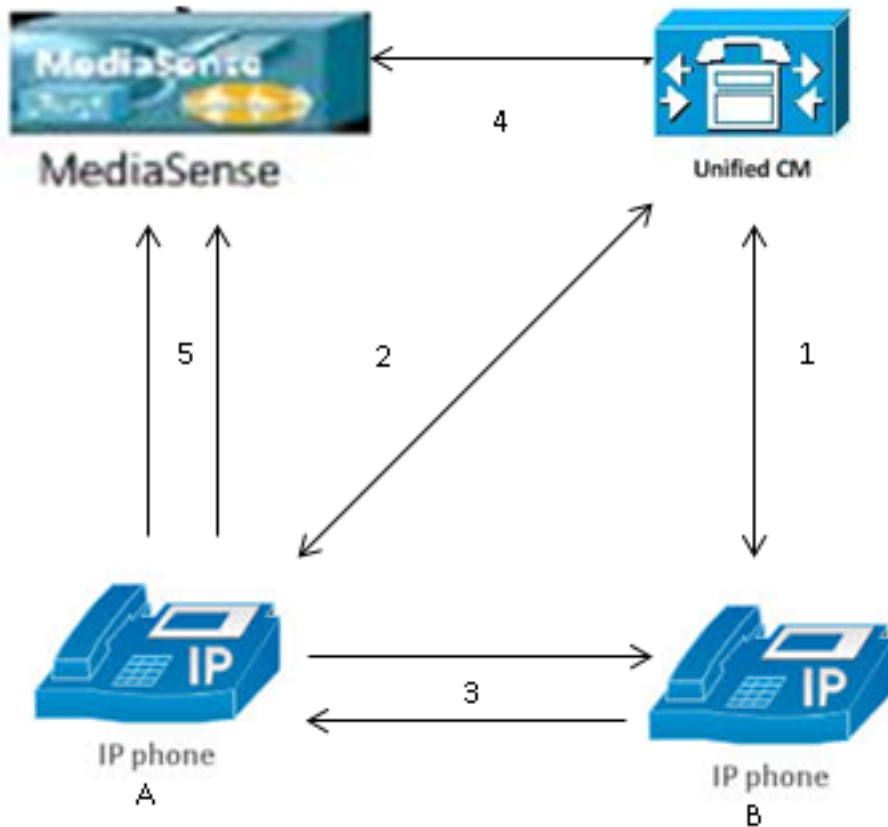
[Notas importantes](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas MediaSense cuando un error aparece en la grabación de la llamada para un Bridge incorporado.

Flujo de llamada básico de MediaSense con el Bridge incorporado

Esta imagen ilustra el flujo de llamada básico de MediaSense cuando se utiliza un Bridge incorporado:



Nota: El teléfono del IP A tiene grabación habilitada.

Estos pasos describen el flujo de llamada:

1. El teléfono del IP a la derecha llama al teléfono del IP a la izquierda e inicia la llamada vía el administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco (CUCM).
2. El CUCM envía una señal al teléfono de destino y completa la configuración de la llamada.
3. La conexión entre el teléfono del IP A y el teléfono del IP B ahora se configura.
4. El perfil de la grabación en el teléfono del IP A dice que tan pronto como reciba una llamada, el CUCM debe configurar una sesión con MediaSense. Esto se completa los milisegundos después de que el paso 3 comience.
5. La llamada ahora se configura entre los dos teléfonos, la llamada bifurca vía el Bridge incorporado, y el Bridge incorporado envía dos secuencias del Real-Time Transport Protocol (RTP) al servidor de MediaSense.

Ninguna grabación en MediaSense

Si usted recibe un error que indique que no hay grabación en MediaSense, después usted debe ver los registros y buscar para este ID de sesión:

```
0000049583: 10.201.227.136: May 28 2014 11:27:09.022 -0400: %CCBU_COMMON-6-VSMS
HTTP Info: {Thrd=Pool-capture-thread-2800} %[HTTP Response Body=<Session>
<diskusage>
```

```
<recording name="78e146437088a93-TRACK0" size="0" repository="/
recordedMedia" />
<recording name="78e146437088a93-TRACK1" size="0" repository="/
recordedMedia" />
</diskusage>
</Session>[[HTTP Response Content Type=application/xml][HTTP Response Status
Code=200][logId=close-25668]: VSMS Received HTTP Response
```

El **size="0"** en esta salida indica que hay no audio registrado en el servidor para esa llamada. Esto significa típicamente que la secuencia RTP no consiguió al servidor de MediaSense del teléfono. Cuando ocurre esto, el siguiente paso es verificar que el teléfono envía el tráfico RTP.

Verifique el teléfono del IP envía el tráfico

Un modo rápido de verificar que el teléfono del IP envíe el tráfico RTP es ver la página web del teléfono del IP. Esto se habilita en CUCM manualmente dentro de la página de la Configuración del teléfono o vía el bulto Admin.

La secuencia 1 es la llamada principal con la dirección remota del otro teléfono del IP o gateway. Esto consiste en dos secuencias: el primer es el audio que se recibe en el teléfono del IP y el segundo es el audio que se envía al otro extremo.

Para verificar que MediaSense registre ambos tramos de llamada, haga clic en la secuencia 2 y la secuencia 3 para verificar que los paquetes del remitente incrementan cuando la página se restaura las épocas múltiples. La dirección remota debe mostrar el servidor de MediaSense para la secuencia 2 y la secuencia 3. La razón que hay dos secuencias al servidor de MediaSense es porque una de ellas es el audio recibido en la secuencia 1 (paquetes del receptor) y el otro es el audio enviado (los paquetes del remitente) al otro extremo en la secuencia 1.

Nota: En referencia al diagrama de flujo de llamadas que se describe previamente, el paso 3 es la secuencia 1, y cada pierna del paso 5 refiere a la secuencia 2 y a la secuencia 3.

Esta captura muestra la **secuencia 1**:



Streaming Statistics

Cisco Unified IP Phone CP-7962G (SEP0024C4FCFD26)

[Device Information](#)

[Network Configuration](#)

Network Statistics

[Ethernet Information](#)

[Access](#)

[Network](#)

Device Logs

[Console Logs](#)

[Core Dumps](#)

[Status Messages](#)

[Debug Display](#)

Streaming Statistics

[Stream 1](#)

[Stream 2](#)

[Stream 3](#)

[Stream 4](#)

[Stream 5](#)

Remote Address	10.99.23.249/24586
Local Address	10.99.23.250/22576
Start Time	20:55:16
Stream Status	Active
Host Name	SEP0024C4FCFD26
Sender Packets	2550
Sender Octets	438600
Sender Codec	G.722
Sender Reports Sent	0
Sender Report Time Sent	00:00:00
Rcvr Lost Packets	0
Avg Jitter	0
Rcvr Codec	G.722
Rcvr Reports Sent	0
Rcvr Report Time Sent	00:00:00
Rcvr Packets	2544
Rcvr Octets	437568

Esta captura muestra la **secuencia 2**:

Nota: Es importante notar la dirección IP y el puerto en la sección de **dirección remota de la** página. Esto es muy importante cuando usted toma a las capturas de paquetes para las llamadas de teléfono de prueba.



Streaming Statistics

Cisco Unified IP Phone CP-7962G (SEP0024C4FCFD26)

[Device Information](#)

[Network Configuration](#)

Network Statistics

[Ethernet Information](#)

[Access](#)

[Network](#)

Device Logs

[Console Logs](#)

[Core Dumps](#)

[Status Messages](#)

[Debug Display](#)

Streaming Statistics

[Stream 1](#)

[Stream 2](#)

[Stream 3](#)

[Stream 4](#)

[Stream 5](#)

Remote Address	10.201.227.147/40676
Local Address	0.0.0.0/0
Start Time	20:55:16
Stream Status	Not Ready
Host Name	SEP0024C4FCFD26
Sender Packets	3273
Sender Octets	562956
Sender Codec	G.722
Sender Reports Sent	0
Sender Report Time Sent	00:00:00
Rcvr Lost Packets	0
Avg Jitter	0
Rcvr Codec	None
Rcvr Reports Sent	0
Rcvr Report Time Sent	00:00:00
Rcvr Packets	0
Rcvr Octets	0

Esta captura muestra la **secuencia 3**:



Streaming Statistics

Cisco Unified IP Phone CP-7962G (SEP0024C4FCFD26)

Device Information	Remote Address	10.201.227.147/33358
Network Configuration	Local Address	0.0.0.0/0
Network Statistics	Start Time	20:55:16
Ethernet Information	Stream Status	Not Ready
Access	Host Name	SEP0024C4FCFD26
Network	Sender Packets	4217
Device Logs	Sender Octets	725324
Console Logs	Sender Codec	G.722
Core Dumps	Sender Reports Sent	0
Status Messages	Sender Report Time Sent	00:00:00
Debug Display	Rcvr Lost Packets	0
Streaming Statistics	Avg Jitter	0
Stream 1	Rcvr Codec	None
Stream 2	Rcvr Reports Sent	0
Stream 3	Rcvr Report Time Sent	00:00:00
Stream 4	Rcvr Packets	0
Stream 5	Rcvr Octets	0

Cuando usted verifica los datos para la secuencia 2 y la secuencia 3, las cosas dominantes a buscar son:

- La dirección remota es la dirección IP del servidor de MediaSense.
- El número del puerto en cada secuencia es único.
- Cuando usted restaura la página, el número de **paquetes del remitente** aumenta.

Esto indica que los paquetes RTP son enviados por el teléfono del IP.

Realice a las capturas de paquetes

Si usted es todavía inseguro si el teléfono del IP envía los paquetes RTP, la línea de acción siguiente es realizar a una captura de paquetes y jugar de nuevo las secuencias.

Antes de que usted realice a las capturas de paquetes, asegúrese de que estas configuraciones en Configuración del teléfono IP para CUCM estén habilitadas:

- **Palmo al puerto de PC**
- **Acceso de VLAN de la Voz PC**
- **Puerto de PC**

Entonces, aplique la configuración y reajuste el teléfono del IP. Después de que esto sea completo, Wireshark abierto y toma a una captura de paquetes con una duración 30-second. Asegúrese de que usted registre la dirección remota así como el puerto para la secuencia 2 y la secuencia 3 del teléfono del IP en la pregunta. Por ejemplo:

- **Secuencia 2 - 10.201.227.147/40676**
- **Secuencia 3 - 10.201.227.147/33358**

Una vez que las capturas de paquetes son completas, abra a la captura de paquetes y complete estos pasos para cada secuencia:

1. Filtre por el **== 40676 del && udp.port de 10.201.227.147 del == ip.addr.**
2. Navegue **para analizar > decodifican como.**
3. En la ventana emergente, seleccione el **RTP una AUTORIZACIÓN del tecleo.**
4. Navegue a la **telefonía > al RTP > al análisis de la secuencia.**
5. En el análisis de la secuencia RTP, navegue al **jugador > decodifican > juego**, y verifcan que ambas piernas de la llamada están oídas.
6. **Relance los pasos 1 a 4 para la otra secuencia y vire hacia el lado de babor.**

No.	Time	Source	Destination	Protocol	Length	Info
6	0.00900500	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
10	0.02929100	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	source port: 22586 destination port: 40676
15	0.05058300	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
21	0.06937600	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
26	0.08856200	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	source port: 22586 destination port: 40676
31	0.10870200	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
35	0.12871600	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	source port: 22586 destination port: 40676
39	0.14862700	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
43	0.16859000	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	source port: 22586 destination port: 40676
47	0.18867400	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
51	0.20860400	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
55	0.22865000	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	source port: 22586 destination port: 40676
59	0.24855800	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676

Troubleshooting

Después de que usted realice a la captura de paquetes y le verifique que MediaSense está configurado correctamente y que el teléfono del IP envía una secuencia válida RTP al servidor de MediaSense, y continúe encontrando los problemas, después la trayectoria entre el servidor y el teléfono del IP debe ser marcada.

Asegúrese de que la trayectoria no tenga ningún Listas de control de acceso (ACL) y de que no bloquea ni filtra el tráfico RTP.

Notas importantes

Si la llamada que se configura con CUCM está en la pregunta, después la mirada en el CUCM detallado registra, y abre al MediaSense abre una sesión la orden para encontrar el ID de llamada. Esto se puede encontrar del ID de sesión, y parece similar a esto en los registros del Control de llamadas:

CallId: 74acba00-38c1ea2d-3a2937-f183000a@10.0.131.241

CallId: 74acba00-38c1ea2d-3a2938-f183000a@10.0.131.241

Puesto que el teléfono del IP configura dos secuencias con MediaSense, uno para cada pierna de las llamadas telefónicas originales, busca los registros CUCM con uno de los ID de llamadas para verificar si la sesión de MediaSense está configurada correctamente.