

Contenido

[Introducción](#)

[Audio que falta](#)

[Ejemplo:](#)

[Información de la llamada que falta o incorrecta](#)

[Ejemplo 1 - Número de teléfono acortado](#)

[Ejemplo 2 - Ningún número de teléfono](#)

Introducción

Este documento describe dos le publica pudo encontrar con Cisco MediaSense y proporciona la información de Troubleshooting sobre ellos. MediaSense es una plataforma de la grabación de la llamada que está atentas y registra todas las comunicaciones dirigidas en él. Si esa información, que puede ser Voz o datos, no se recibe ni se recibe correctamente, puede ser que no aparezca en MediaSense según lo deseada o esperada. Sin embargo, es a menudo una configuración o un problema relacionado con la red.

Audio que falta

El primer tipo de llamada es donde no está presente el audio pero se reciben los datos. En estas situaciones, el problema está típicamente con una configuración o el problema relacionado con la red con el Listas de control de acceso (ACL), Cisco unificó el administrador de Communications (CUCM), o el Cisco Unified Border Element (CUBO).

La mejor manera de verificar este tipo de problema es asegurarse que los registros del Control de llamadas están habilitados, tira de los registros vía la herramienta del monitoreo en tiempo real de Cisco (RTMT), y tiene el ID de sesión del registro audio que falta de la llamada a buscar.

Después de que usted recoja el Control de llamadas registra, los abre, busca para el ID de sesión, y los verifica que el tamaño bajo el diskusage no es 0. Si los registros muestran el **size="0"**, MediaSense no recibió probablemente el audio y por eso no está allí.

Ejemplo:

En este ejemplo, el ID de sesión es **78e146437088a93**.

```
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
```

Cuando usted busca, examine las líneas que mencionan el diskusage para la sesión específica ID. En esta área, usted nota que hay un tamaño en los atributos de la grabación. Este ejemplo muestra que el **size="0"**, que significa MediaSense no recibieron el audio de CUCM o del CUBO.

Para otros consejos de Troubleshooting en el audio perdido, [troubleshooting del error de la grabación de la llamada de la](#) referencia [CUCM MediaSense](#).

Información de la llamada que falta o incorrecta

El segundo tipo de llamada es donde están no presentes o alterados los datos. En estos escenarios, el problema es debido a las configuraciones en el CUBO o el CUCM.

La mejor manera de verificar este tipo de problema es asegurarse que los registros del Control de Llamadas están habilitados y acceder éstos vía RTMT. Asegure ese youd para tener el ID de sesión del registro audio que falta de la llamada a buscar.

Busque para un bloque de texto bajo **CCBU_CALL_CONTROL-6-BORDER_MESSAGE** que contenga toda la información de la llamada que MediaSense reciba, al cual incluye pero no se limita:

- La ubicación que origina de la llamada
- Los números de directorio (DN) de la llamada
- El codificador-decodificador y mucho más información

Si algo aquí no corresponde con lo que debe ser, usted puede ser que necesite analizar el flujo de llamada en CUCM o el CUBO para determinar donde se altera la información.

Estos dos ejemplos muestran estos dos diversos problemas con la falta o la información de la llamada incorrecta.

Ejemplo 1 - Número de teléfono acortado

En este ejemplo, el valor esperado para las demostraciones **19725551234** del ID de sesión **5148fb9543011**, pero MediaSense muestra solamente **197255512** en la búsqueda y el juego.

```
0000030499: 10.201.227.36: Oct 10 2014 15:42:16.512 -0400: %CCBU_CALL_CONTROL-6-
BORDER_MESSAGE: {Thrd=Pool-ams-thread-9} %[message_string=HttpPostClient-9:
executing POST http://10.201.227.36:8640/ora/SipAdaptorService/SipAdaptor/
addOrUpdateSession HTTP/1.1
{"sessionData": {
"callControllerIP": "10.201.227.33",
"callControllerType": "Cisco-CUCM",
"endPoints": [
{
"clusterid": "StandAloneCluster",
"conference": false,
"device": "SEP123456ABCDEF",
```

```

"displayname": "Agent 2102",
"dn": "2102",
"startDate": 1412970136508,
"tracks": [{
"codec": "PCMU",
"location": "/recordedMedia",
"mediaState": "ACTIVE",
"startDate": 1412970136508,
"track": 0,
"type": "AUDIO"
}],
"type": "NEAR_END",
"xRefci": "37328298"
},
{
"clusterid": "StandAloneCluster",
"conference": false,
"device": "S0/SU1/DS1-1@PAVAN-2811",
"dn": "197255512",
"startDate": 1412970136508,
"tracks": [{
"codec": "PCMU",
"location": "/recordedMedia",
"mediaState": "ACTIVE",
"startDate": 1412970136508,
"track": 1,
"type": "AUDIO"
}],
"type": "FAR_END",
"xRefci": "37328299"
}
],
"operationType": "ADD",
"recordingServer": "10.201.227.36",
"rtspUrl": "rtsp://10.201.227.36/5148fb9543011",
"sessionName": "5148fb9543011",
"sipServer": "10.201.227.36",
"startDate": 1412970136508,
"state": "ACTIVE",
"version": 7

```

En esta situación, note que MediaSense recibió el número **19725551234** con los dos dígitos más recientes está pelado. Puesto que esta información viene de CUCM, ése es el lugar siguiente a mirar para determinar si CUCM también recibe un número acortado de ascendente adicional el flujo de llamada o si éste sucede en CUCM sí mismo.

Fomente el troubleshooting determinado eso, en este escenario, CUCM causó el problema, que se describe en el Id. de bug Cisco [CSCuq20108](#):

```

0000030499: 10.201.227.36: Oct 10 2014 15:42:16.512 -0400: %CCBU_CALL_CONTROL-6-
BORDER_MESSAGE: {Thrd=Pool-ams-thread-9} %[message_string=HttpPostClient-9:
executing POST http://10.201.227.36:8640/ora/SipAdaptorService/SipAdaptor/
addOrUpdateSession HTTP/1.1
{"sessionData": {
"callControllerIP": "10.201.227.33",
"callControllerType": "Cisco-CUCM",
"endPoints": [
{
"clusterid": "StandAloneCluster",
"conference": false,
"device": "SEP123456ABCDEF",
"displayname": "Agent 2102",
"dn": "2102",

```

```

"startDate": 1412970136508,
"tracks": [{
"codec": "PCMU",
"location": "/recordedMedia",
"mediaState": "ACTIVE",
"startDate": 1412970136508,
"track": 0,
"type": "AUDIO"
}],
"type": "NEAR_END",
"xRefci": "37328298"
},
{
"clusterid": "StandAloneCluster",
"conference": false,
"device": "S0/SU1/DS1-1@PAVAN-2811",
"dn": "197255512",
"startDate": 1412970136508,
"tracks": [{
"codec": "PCMU",
"location": "/recordedMedia",
"mediaState": "ACTIVE",
"startDate": 1412970136508,
"track": 1,
"type": "AUDIO"
}],
"type": "FAR_END",
"xRefci": "37328299"
}
],
"operationType": "ADD",
"recordingServer": "10.201.227.36",
"rtspUrl": "rtsp://10.201.227.36/5148fb9543011",
"sessionName": "5148fb9543011",
"sipServer": "10.201.227.36",
"startDate": 1412970136508,
"state": "ACTIVE",
"version": 7

```

Ejemplo 2 - Ningún número de teléfono

En este ejemplo, el DN está totalmente ausente de un dispositivo llamado **SIP_TRUNK_CVP**.

```

0014107576: 10.201.227.136: Sep 02 2014 16:50:30.484 -0500: %CCBU_CALL_CONTROL-6-
BORDER_MESSAGE: {Thrd=Pool-ams-thread-222081} %[message_string=HttpPostClient-222082:
executing POST http://10.201.227.136:8640/ora/SipAdaptorService/SipAdaptor/
addOrUpdateSession HTTP/1.1
{"sessionData": {
"callControllerIP": "10.201.227.133",
"callControllerType": "Cisco-CUCM",
"endPoints": [
{
"conference": false,
"device": "SEP12356ABCDEF",
"displayName": "Agent 3102",
"dn": "3102",
"startDate": 1409694630483,
"tracks": [{
"codec": "PCMU",
"location": "/recordedMedia",
"mediaState": "ACTIVE",

```

```
"startDate": 1409694630483,
"track": 0,
"type": "AUDIO"
}],
"type": "NEAR_END",
"xRefci": "65826764"
},
{
"conference": false,
"device": "SIP_TRUNK_CVP",
  "dn": "",
"startDate": 1409694630483,
"tracks": [{
"codec": "PCMU",
"location": "/recordedMedia",
"mediaState": "ACTIVE",
"startDate": 1409694630483,
"track": 1,
"type": "AUDIO"
}],
"type": "FAR_END",
"xRefci": "65826763"
}
],
```

En este escenario, los registros muestran que no hay información DN enviada a MediaSense, que es muy similar al ejemplo anterior. Para resolver problemas más lejos, usted debe verificar que CUCM recibe la información correctamente, y después marca el CUBO.