

Comportamiento del marcador del SORBO UCCE con los tonos especiales de información

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe el comportamiento del marcador del Session Initiation Protocol (SIP) en el entorno del Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) cuando el gateway envía un **mensaje de actualización del análisis del progreso de la llamada (CPA)** antes de la **autorización 200** del evento del **GANCHO**.

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco UCCE
- SORBO de la versión 8.x de Cisco UCCE o marcador del protocolo skinny client control (SCCP)

Componentes Utilizados

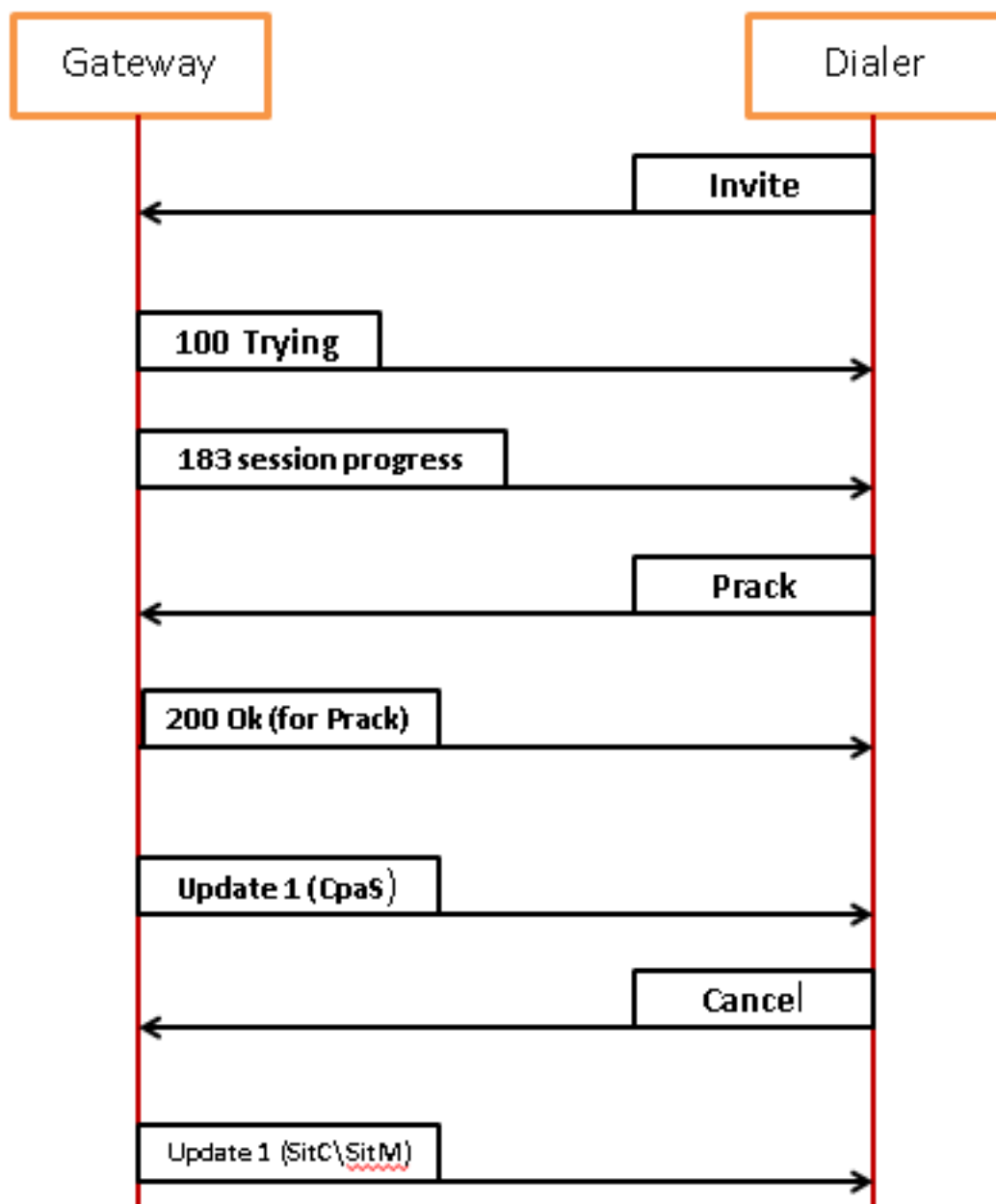
La información en este documento se basa en el marcador saliente de Cisco UCCE.

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 la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Problema

El marcador del SORBO cancela las llamadas y un mensaje del error del código 2 (DIAL_ERROR) aparece cuando el gateway envía el mensaje de actualización para el análisis CPA antes de la **autorización 200** para el mensaje descolgado.

Esta imagen ilustra el flujo del proceso:



El marcador cancela la llamada porque no ve el mensaje de **200 autorizaciones** para la original invitar que viene del gateway.

Se espera este comportamiento si la llamada es una Voz real, un Contestador automático, una máquina de fax, o un tipo similar de llamada. En esta situación, la compañía telefónica debe enviar el **mensaje CONNECT del q.931 ISDN** de modo que el gateway pueda generar el mensaje de **200 autorizaciones** y remitirlo al marcador.

Sin embargo, en algunos casos, la compañía telefónica no puede completar la llamada y transporta la razón al gateway con los tonos especiales de información (se sienta). Esta respuesta es seguida por un aviso registrado que describa el problema.

Nota: Refiera al artículo de Wikipedia de los [tonos especiales de información](#) para más información.

Cuando estos tonos se envían en vez del **mensaje CONNECT del q.931 ISDN**, el módulo de procesamiento del gateway CPA lo detecta y envía un **mensaje de actualización del SORBO al marcador** en vez del mensaje de **200 autorizaciones**, que hace el marcador cancelar las llamadas con el error del código falso 2. Además, el gateway establece el trayecto de medios y pasa el mensaje de anuncio al marcador.

Solución

Para corregir el comportamiento del marcador con respecto a SIENTE las llamadas, usted debe instalar **ES_4** en el código de la versión 9.0(4). Refiera al Id. de bug Cisco [CSCuj55253](#) para más información.

Nota: Esta solución es solamente verdad para el SENTAR M y SIENTA las llamadas del C. Con otros tipos de llamadas, tales como Voz, Contestador automático, o llamadas de fax, la compañía telefónica debe enviar el **mensaje CONNECT del q.931 ISDN**. Esto permite que el gateway genere el mensaje de **200 autorizaciones** para el marcador. Si una oferta temprana de los media es proporcionada por el Public Switched Telephone Network (PSTN), después dedique el Centro de Asistencia Técnica (TAC) del gateway y el proveedor combina para corregir el problema.