

# La falla intermitente del aviso del susurro del CVP del Troubleshooting con el puerto 4000 adentro INVITA a Ringtone.tcl

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

## Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas el aviso porta del susurro de la Voz de cliente de Cisco (CVP) que falla intermitentemente al agente con el retardo hasta que expire el tiempo de espera predeterminado.

Contribuido por Ricardo Mancera y Linda Mordosky, ingenieros de Cisco TAC.

## Prerrequisitos

### Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CVP de Cisco
- Protocolo de Internet de la sesión (SORBO)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco (CUCM)
- Protocolo de control de cliente delgado (SCCP)

### Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- CVP de Cisco 9.0(1)

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.

## Antecedentes

[El saludo del agente y la guía de funciones del aviso del susurro para la versión del Cisco Unified Contact Center Enterprise 9.0\(1\)](#) define el tiempo de espera predeterminado de Anncouncement del susurro como 20 segundos. Este valor por defecto se basa en la época predeterminada del juego del aviso del susurro (especificada en el CVP unificado) de 15 segundos. El suplemento 5 segundos en el descanso a prueba de averías unificado de la empresa del Centro de contacto es un buffer contra el tiempo de espera.

Usted puede encontrar la configuración del descanso de 15 segundos en ringtone.tcl y el descanso a prueba de averías UCCE (sec del valor por defecto 20) modificables en el explorador de Peripheral Gateway (PG) para el pim de la unidad de Respnsse de la Voz (VRU) que agrega el <value de /WHSTMOUT en el seconds> en los parámetros de la configuración, observa por favor el aviso unificado del susurro CCE que el valor de agotamiento del tiempo a prueba de averías debe ser igual o (preferiblemente) mayor que a la configuración horaria máxima del juego del aviso del susurro en el CVP unificado. Si no, el tiempo del juego del aviso del susurro en los informes unificados CCE bajo-está señalado.

Esto es lo que **recibió el puerto del** parámetro de servicio de CCM el **temporizador después de que el** [default value = 500ms] de la **conexión de llamada** para el time-out del puerto diga bajo CUCM:

Este parámetro determina la cantidad de tiempo que CUCM espera para recibir el puerto audio/del vídeo/de los datos del dispositivo SCCP o del Media Termination Point (MTP) después de que la llamada esté conectada. Si CUCM no puede recibir el puerto de video antes del tiempo especificado en los pasajes de este parámetro, la llamada se establece inicialmente con el audio de dos vías solamente. El vídeo bidireccional puede ser establecido después de que otra oferta/transacción de la respuesta consiga completadas. Si CUCM no puede recibir el puerto audio antes del tiempo especificado en este temporizador expira, CUCM intenta otra oferta/transacción de la respuesta para establecer un trayecto de medios bidireccional para el audio y el vídeo.

## Problema

El registro del CVP para el susurro invita al puerto simulado 4000 de las demostraciones en el APP-Info. El agente no puede controlar la llamada durante ese tiempo y la empresa unificada del Centro de contacto (UCCE) no puede calcular exactamente la longitud del susurro que sesga así los datos del informe.

## Solución

Para evitar esta Recomendación de Cisco del problema es aumentar el **temporizador recibido puerto después de la conexión de llamada** en los parámetros de servicio del administrador de llamada CUCM a algunos segundos, es decir el ms 2000. Esto evitaría CUCM que envía TCP 4000 sendonly (un puerto simulado) en el SDP.

No afectará a las llamadas en curso de la llamada apenas que vienen entrante después de que el cambio, usted pueda salvarlas y aplicarlas inmediatamente.

**Análisis de muestra para el agente 1635 en el registro del CVP:**

**el CVP de //invita a la llamada del agente.**

5120977: 10.1.1.24: 19 de marzo de 2014 11:18:54.244 -0400: %\_Connection-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.Connection: **Envío del mensaje (NB): INVITE a sip:1635@cucm.com;transport=tcp SIP/2.0**

Vía: SIP/2.0/TCP 10.1.1.24:5060;branch=z9hG4bKiqLKy1OaNcMgZoZTxHa0IA~~20629400  
MAX-Adelante: 69

**A: <sip:1635@cucm.com;transport=tcp>**

Desde: el "--CVP\_9\_0\_1\_0\_0\_0\_670" <sip:4452872806@10.1.1.24:5060>;tag=dsf4d55455  
ID de llamada: 78D40075AEB011E39A754403A7C17480-139524233424493965@10.1.1.24  
CSeq: 1 INVITE

Contenido-longitud: 0

Contacto: <sip:4452872806@10.1.1.24:5060;transport=tcp>

Expira: 15

Agente de usuario: CVP 9.0 (1) Build-670

Llamada-Info: <sip:10.1.1.101:5060>;purpose=x-cisco-origIP

TELECONTROL-PARTIDO-ID: el "--CVP\_9\_0\_1\_0\_0\_0\_670"

<sip:4452872806@10.1.1.101>;party=calling;screen=yes;privacy=off

Fecha: Casese, el 19 de marzo de 2014 15:17:52 GMT

MINUTO-SE: 1800

Cisco-Guid: 2027159669-2930774499-2591376387-2814473344

Permita: INVITE, LAS OPCIONES, ADIÓS, CANCELACIÓN, ACK, PRACK, ACTUALIZACIÓN, REFIÉRASE, INSCRIBA, NOTIFIQUE, INFORMACIÓN, REGISTRO

Permitir-eventos: teléfono-evento

X-Cisco-CCBProbe: id:10.1.1.101;loc:acovg2;trunks:1

Imitar-versión: 1.0

Cisco-Gucid: 78D40075AEB011E39A754403A7C17480

Soportado: temporizador

Soportado: recurso-prioridad

Soportado: substituye

Soportado: SDP-anat

APP-Info: <10.1.1.24:8000:8443>

**Llamada contestada agente de //, notada que las demostraciones SDP envían solamente.**

5121176: 10.1.1.24: 19 de marzo de 2014 11:18:55.118 -0400: %\_TransactionManagement-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.TransactionManagement: processMessage():  
Información obligatoria del mensaje entrante: [[port = 0 (10.1.1.24)]] remote[[port = 5060  
(!ENTITY!)] local TCP], ID de conexión = falta de información, red = VALOR POR DEFECTO,  
TSIP = falso

5121177: 10.1.1.24: 19 de marzo de 2014 11:18:55.118 -0400: %\_TransactionManagement-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.TransactionManagement: processMessage():

**Mensaje entrante:**

**AUTORIZACIÓN SIP/2.0 200**

Vía: SIP/2.0/TCP 10.1.1.24:5060;branch=z9hG4bKiqLKy1OaNcMgZoZTxHa0IA~~20629400

**A: <sip:1635@cucm.com;transport=tcp>;tag=4014856~a231f4cb-2aaf-4981-9273-3cc896adfed7-101033143**

Desde: el "--CVP\_9\_0\_1\_0\_0\_0\_670" <sip:4452872806@10.1.1.24:5060>;tag=dsf4d55455

ID de llamada: 78D40075AEB011E39A754403A7C17480-139524233424493965@10.1.1.24  
CSeq: 1 INVITE

Contenido-longitud: 416

Fecha: Casese, el 19 de marzo de 2014 15:20:12 GMT

Permita: INVITE, LAS OPCIONES, INFORMACIÓN, ADIÓS, CANCELACIÓN, ACK, PRACK, ACTUALIZACIÓN, REFIÉRASE, INSCRIBA, NOTIFIQUE

Permitir-eventos: presencia

Soportado: substituye  
Soportado: X-Cisco-SRTP-retraso  
Soportado: Geolocation  
Sesión-expira: 1800;refresher=uas  
Requiera: temporizador  
**P-Afirmar-identidad: "Agente el 1635" <sip:1635@10.2.1.13>**  
TELECONTROL-PARTIDO-ID: "Agente el 1635"  
<sip:1635@10.2.1.13>;party=called;screen=yes;privacy=off  
Contacto: <sip:1635@10.2.1.13:5060;transport=tcp>  
Tipo de contenido: aplicación/sdp

v=0  
o=CiscoSystemsCCM-SIP 4014856 1 EN IP4 10.2.1.13  
llamada del s=SIP  
c=IN IP4 10.201.2.171  
b=TIAS:64000  
b=AS:64  
t=0 0

**m=audio 4000 RTP/AVP 0 8 116 18 101**

a=rtpmap:0 PCMU/8000  
a=ptime:20  
a=rtpmap:8 PCMA/8000  
a=ptime:20  
a=rtpmap:116 iLBC/8000  
a=ptime:20  
a=maxptime:60  
a=fmtp:116 mode=20  
a=rtpmap:18 G729/8000  
a=ptime:20  
annexb=no a=fmtp:18

**a=sendonly**

a=rtpmap:101 telephone-event/8000  
a=fmtp:101 0-15

## **RFC 3264**

### 5.1 Flujos de datos de unidifusión

Si los deseos del contratista para enviar solamente los media en una secuencia a su par, él DEBE marcar la secuencia como sendonly con **"a=sendonly"** el atributo. Nosotros refiera a una secuencia como siendo marcado con cierta dirección si a el atributo de la dirección era presente como cualquier un atributo de la secuencia de medios o

**el CVP de //configura el tramo de llamada del susurro a VXML GW Ringtone.tcl**

5121216: 10.1.1.24: 19 de marzo de 2014 11:18:55.118 -0400: %\_Connection-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.Connection: **Envío del mensaje (NB): INVITE a sip:9393939300@10.1.1.101:5060;transport=tcp SIP/2.0**

Vía: SIP/2.0/TCP 10.1.1.24:5060;branch=z9hG4bKiqLKy1OaNcMgZoZTxHa0IA~~20629403  
MAX-Adelante: 70

A: <sip:3009393020@10.1.1.101:5060;transport=tcp>

Desde: <sip:CVP@10.1.1.24:5060;transport=tcp>;tag=dsc96857bf

ID de llamada: DAEC7B8E100001447E771C460A010118-139524233511893966@10.1.1.24

CSeq: 1 INVITE

Contenido-longitud: 416

Contacto: <sip:CVP@10.1.1.24:5060;transport=tcp>

Expira: 60

Agente de usuario: CVP 9.0 (1) Build-670

Tipo de contenido: aplicación/sdp

Cisco-Guid: 2027159669-2930774499-2591376387-2814473344

Cisco-Gucid: 78D40075AEB011E39A754403A7C17480

**APP-Info: <10.1.1.24:8000:8443>;whisper=http://mediaserver:7000/CVP/en-us/./audio/whisper/Beep1.wav;port=4000**

v=0

o=CiscoSystemsCCM-SIP 4014856 1 EN IP4 10.2.1.13

llamada del s=SIP

c=IN IP4 10.201.2.171

b=TIAS:64000

b=AS:64

t=0 0

**m=audio 4000 RTP/AVP 0 8 116 18 101**

a=rtpmap:0 PCMU/8000

a=ptime:20

a=rtpmap:8 PCMA/8000

a=ptime:20

a=rtpmap:116 iLBC/8000

a=ptime:20

a=maxptime:60

a=fmtp:116 mode=20

a=rtpmap:18 G729/8000

a=ptime:20

annexb=no a=fmtp:18

a=sendonly

a=rtpmap:101 telephone-event/8000

a=fmtp:101 0-15

**//Note que CUCM pidió el puerto 4000. El puerto 4000 es un puerto simulado.**

**Tramo de llamada del susurro de la configuración del gateway de //VXML**

5121231: 10.1.1.24: 19 de marzo de 2014 11:18:55.118 -0400: %\_TransactionManagement-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.TransactionManagement: processMessage():

**Mensaje entrante:**

**AUTORIZACIÓN SIP/2.0 200**

Vía: SIP/2.0/TCP 10.1.1.24:5060;branch=z9hG4bKiqLKy1OaNcMgZoZTxHa0IA~~20629403

A: <sip:3009393020@10.1.1.101:5060;transport=tcp>;tag=2F2B1E28-574

Desde: <sip:CVP@10.1.1.24:5060;transport=tcp>;tag=dsc96857bf

ID de llamada: DAEC7B8E100001447E771C460A010118-139524233511893966@10.1.1.24

CSeq: 1 INVITE

Contenido-longitud: 229

Fecha: Casese, el 19 de marzo de 2014 15:20:13 GMT

Permita: INVITE, LAS OPCIONES, ADIÓS, CANCELACIÓN, ACK, PRACK, ACTUALIZACIÓN, REFIÉRASE, INSCRIBA, NOTIFIQUE, INFORMACIÓN, REGISTRO

Permitir-eventos: teléfono-evento

Contacto: <sip:3009393020@10.1.1.101:5060;transport=tcp>

Soportado: substituye

Soportado: SDP-anat

Soportado: temporizador

Servidor: Cisco-SIPGateway/IOS-15.2.4.M3

Tipo de contenido: aplicación/sdp  
Contenido-disposición: sesión; handling=required

v=0  
4744 4804 o=CiscoSystemsSIP-GW-UserAgent EN IP4 10.1.1.101  
llamada del s=SIP  
c=IN IP4 10.1.1.101  
t=0 0  
m=audio 18930 RTP/AVP 0 101  
c=IN IP4 10.1.1.101  
a=rtpmap:0 PCMU/8000  
a=rtpmap:101 telephone-event/8000  
a=fmtp:101 0-16

**el CVP de //reconoce el tramo de llamada del agente con recvonly.  
ACK sip:1635@10.2.1.13:5060;transport=tcp SIP/2.0**

MAX-Adelante: 70

**A: < sip:1635@cucm.com;transport=tcp>;tag=4014856~a231f4cb-2aaf-4981-9273-3cc896adfed7-101033143**

Desde: el "--CVP\_9\_0\_1\_0\_0\_0\_670" < sip:4452872806@10.1.1.24:5060>;tag=dsf4d55455  
ID de llamada: 78D40075AEB011E39A754403A7C17480-139524233424493965@10.1.1.24  
CSeq: 1 ACK  
Contenido-longitud: 241  
Tipo de contenido: aplicación/sdp  
Contacto: < sip:4452872806@10.1.1.24:5060;transport=tcp>

v=0  
4744 4804 o=CiscoSystemsSIP-GW-UserAgent EN IP4 10.1.1.101  
llamada del s=SIP  
c=IN IP4 10.1.1.101  
t=0 0  
m=audio 18930 RTP/AVP 0 101  
c=IN IP4 10.1.1.101  
a=rtpmap:0 PCMU/8000  
a=rtpmap:101 telephone-event/8000  
a=fmtp:101 0-16  
**a=recvonly**

## **RFC 3264**

### 6.1 Flujos de datos de unidifusión

Si una secuencia se ofrece con una dirección de Unicast, la respuesta para eso la secuencia DEBE contener a una dirección de Unicast. El tipo de media de la secuencia en la respuesta DEBE hacer juego el de la oferta.

Si una secuencia se ofrece como sendonly, la secuencia correspondiente DEBE ser marcado como recvonly o inactivo en la respuesta. Si es una secuencia de medios mencionado como recvonly en la oferta, la respuesta SE DEBE marcar como sendonly o inactivo en la respuesta. Si es una secuencia de medios ofrecida mencionado como sendrecv (o si no hay atributo de la dirección en media o sesión llanos, en este caso la secuencia es sendrecv por el valor por defecto), la secuencia correspondiente en la respuesta SE PUEDE marcar como sendonly, recvonly, sendrecv, o inactivo. Si un media ofrecido

la secuencia se enumera como inactivo, él SE DEBE marcar como inactivo en respuesta.

**Note:** Los parámetros útiles pueden ser encontrados leyendo el archivo ringtone.tcl.