

# Resuelva problemas el problema del servicio repetido de la cortesía del CVP (CCB) cuando EWT en el ICM es más de 30 minutos

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Resumen de problemas](#)

[Posibles Causas](#)

[Acción Recomendada](#)

## Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas el problema porta de la Voz de cliente de Cisco (CVP) CCB cuando el tiempo de espera estimado (EWT) en el ICM se fija a más de 30 minutos.

## Prerrequisitos

### Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Servicio repetido de la cortesía del CVP
- Cisco unificó el Intelligent Contact Management (ICM), las implementaciones del Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

### Componentes Utilizados

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

- Servidor 11.5 del CVP
- UCCE 11.5
- Gateway de la Voz XML (VXML)
- Cisco Unified Border Element (CUBO)
- Cisco unificó al administrador de la comunicación (CUCM)

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.

# Resumen de problemas

El servicio repetido de la cortesía no se ofrece, cuando el tiempo de espera estimado (EWT) en el ICM se fija más de 30 minutos.

Considere este escenario:

Cuando un llamador hace una llamada, se ofrece y se valida un servicio repetido. Se inicia el servicio repetido y el llamador contesta a la llamada. Después de que se del 250-260 la entrada del servicio repetido en el portal del servidor de la información consiga borrada y como consecuencia no se ofrece ningún servicio repetido de la cortesía.

## Posibles Causas

Cuando EWT en el ICM se fija más de 30 minutos, la entrada del servicio repetido en el servidor de la información consigue borrada y como consecuencia el servicio repetido de la cortesía no se ofrece. Esto es porque el gateway termina la pierna VRU enviando el ADIÓS que unificó las aplicaciones del CVP para cualquier servicio repetido. Como consecuencia, el CVP unificado borra todos los detalles de llamada de la llamada y pues el resultado el servicio repetido no se hace. Se encuentra que un tiempo de la sesión posible del SORBO hacia fuera causa este comportamiento.

## Acción Recomendada

Esta configuración tiene que ser hecha en el ingreso gateway/CUBE:

```
voice service voip
  sip
  min-se 7200 session-expires 7200
```

Nota: Además de la configuración antedicha, la sesión expira en el CUCM se debe también cambiar a un valor más alto (7200), si no el servicio repetido falla en el CVP unificado debido SORBER la respuesta de error 422(session expira valor demasiado bajo) del gateway.