

Problema de la interrupción en la comunicación de MobilityManager IVR

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe una razón por la que el respondedor de la voz interactiva de Cisco MobilityManager (IVR) responde con la interrupción en la comunicación cuando viene una llamada entrante adentro, y proporciona una solución en un entorno del Cisco CallManager.

prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- Cisco MobilityManager
- Cisco IOS®

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco CallManager 4.2
- Versión 1.2 de Cisco MobilityManager
- Cisco IOS Software Release 12.4(5.9)

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.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Problema

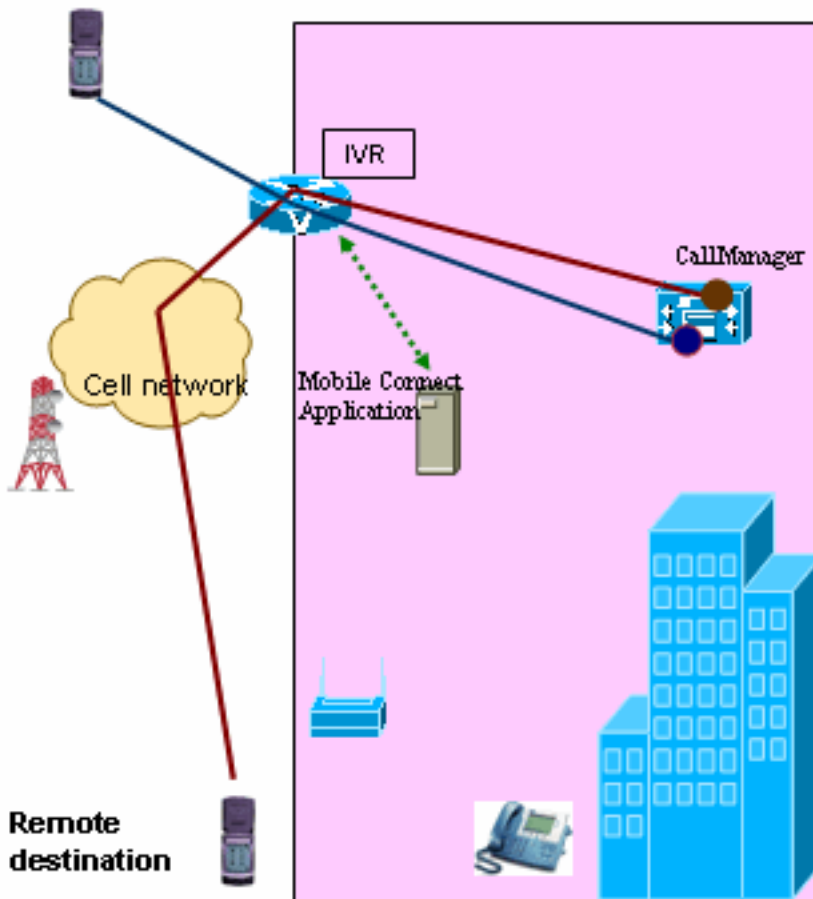
Éste es el flujo de los datos normales para una llamada entrante al IVR en el gateway de H.323 en un entorno de Cisco MobilityManager (véase el [cuadro 1](#)):

1. Hay una llamada entrante al IVR en el gateway de H.323.
2. El gateway IVR obra recíprocamente con Cisco MobilityManager para jugar los prompts, recoge los datos para la autenticación, y recibir un número de destino que el usuario quiere marcar. Cisco MobilityManager verifica la identidad del llamador y recoge la información del número de destino.
3. Cisco MobilityManager entonces transfiere la llamada del gateway a un CTIPort saliente seleccionado.
4. Cisco MobilityManager utiliza la línea compartida CTIPort del usuario para hacer una llamada al número de destino.
5. Una vez que las respuestas del número de destino, Cisco MobilityManager se realizan la manipulación de los media y la llamada ingresa un estado conectado entre el destino remoto y el número de destino.

Cuando la llamada está en este estado conectado, esta secuencia ocurre:

1. Hay una llamada entrante al IVR en el gateway de H.323.
2. Cuando la llamada entrante alcanza el IVR, el llamador recibe la interrupción en la comunicación. El gateway IVR no juega los prompts.

Cuadro 1 — Topología de Cisco MobilityManager



Solución

Este problema se relaciona con el Cisco IOS Software que se ejecuta en el gateway de H.323. Publique este comando de verificar si la aplicación/el servicio VXML se carga correctamente:

```
show call application voice <app name>
```

Si la aplicación VXML se carga correctamente, visualiza una página VXML similar a esto:

```
VXML Application snr3
URL=http://172.22.120.104:8080/cmmivr/pages/IVRMainpage.vxml Security not trusted No
languages configured It has: 0 calls active. 7 incoming calls 0 calls handed off to it 3 call
transfers initiated 35 pages loaded, 35 successful 38 prompt play attempts, 38 successful 0
recorded messages The transfer mode is 'rotary'(Default) Interpreted by Voice Browser Version
2.0 for VoiceXML 1.0 & 2.0. The VXML Script is: ----- <?xml version="1.0"
encoding="iso-8859-1"?> <vxml version="1.0"> <form id="main"> <block> <prompt> <audio
src="http://172.22.120.104:8080/cmmivr/audio/english/1.au"/> </prompt> <var name="callerid" />
<assign name="callerid" expr="session.telephone.ani"/> <var name="langdir" /> <assign
name="langdir" expr="'english'"/> <if cond="callerid !='blocked' " > <submit
next="http://172.22.120.104:8080/cmmivr/IVRCalleridLookup.do" method="get" namelist="callerid
langdir"/> <else /> <goto next="#Getuserid"/> </if> </block> </form> <form id="Getuserid">
<field name="userid" type="digits?minlength=3;maxlength=16"> <prompt> <audio
src="http://172.22.120.104:8080/cmmivr/audio/english/2.au"/> </prompt> <noinput count="3">
<exit/> </noinput> <filled> <var name="callerid" /> <assign name="callerid" expr="null"/> <var
name="langdir" /> <assign name="langdir" expr="'english'"/> <submit
next="http://172.22.120.104:8080/cmmivr/IVRUseridLookup.do" method="get" namelist="userid
callerid langdir"/> </filled> </field> </form> </vxml>
```

Después, busque la dirección IP. Complete estos pasos si la dirección IP no es apropiada o nulo

está presente:

1. Marque el servidor de Cisco MobilityManager y configure el nombre de host. En la versión 1.1.2 de Cisco MobilityManager, se requiere para ingresar esta información manualmente conforme a la página de administración de la plataforma.
2. Verifique la versión de Cisco IOS Software. Hay un bug en el Cisco IOS Software Release 12.4(5.9). Cisco recomienda actualizar al Cisco IOS Software Release 12.4(7) o Posterior. Refiera al Id. de bug Cisco [CSCej70517](#) ([clientes registrados solamente](#)).
3. Recomience a los administradores de movilidad de Cisco.
4. Recargue la aplicación en el gateway.

[Información Relacionada](#)

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte para productos de comunicaciones IP y por voz](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)