

Ne dépannez aucun faire appel d'audio à CVP avec l'erreur "38 - réseau en panne, typiquement un disconnect" anormal de script TCL ;

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Problème : Question intermittente de baisse d'appel sans l'audio.](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit la question intermittente de baisse d'appel sur le Customer Voice Portal de Cisco (CVP) peu de temps après que le script du Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) est exécuté avec l'erreur "38 - réseau en panne ».

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CVP
- Cisco UCCE
- Passerelles de VoiceXML de Cisco

[Composants utilisés](#)

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est vivant, assurez-vous que vous comprenez l'impact potentiel de n'importe quelle commande.

[Informations générales](#)

Car l'erreur indique, c'est un problème de réseau et des essais de ce document pour expliquer et réparer une solution possible pour ce problème.

Problème : Question intermittente de baisse d'appel sans l'audio.

L'appelant demande le numéro de centre de contact et n'éprouve aucun audio et l'appel déconnecterait en 7 secondes.

L'erreur "38 - Le réseau en panne, typiquement un débranchement anormal de script TCL » peut fréquemment être vu dans des logs CVP.

Sortie des journaux du serveur d'appel CVP :

```
Error: 44009961: 192.0.2.10: Mar 03 2017 09:19:39.948 +0000: %CVP_10_5_SIP-3-SIP_CALL_ERROR:
CALLGUID = 3ED27D5CFF2911E6926BD46DB055BF16 LEGID = 3F6BB004-FF2911E6-9271D46D-B055BF16 -
[INBOUND] - ABNORMALLY ENDING - SIP code [200], Reason Hdr [Q.850;cause=38] Q850 Reason [38 -
Network out of order, typically a TCL script abnormal disconnect.], GW call using SURV TCL flag
[true], NON NORMAL flag [true], DNIS [9876], ANI [123456789] with AGE (msecs) 49730 and Call
History : 77777777771787|-1; [id:5004]
```

Pour le problème vous appelle peut voir que la requête ping de HTTP provient la passerelle VXML et CallServer répond de retour avec SubmitBack.template

```
26152269: 192.0.2.10: Mar 03 2017 16:23:52.274 +0000: %CVP_10_5_IVR-7-CALL: {Thrd=http-
processor26} VBServlet:service: HTTP Request from 10.27.2.160: {
RECOVERY_VXML=flash:recovery.vxml, VERSION=CVP_10_5_1_0_0_0_189, CALL_DNIS=77777777773223,
CALL_UUI=, MSG_TYPE=PING, CALL_ID=B352D0D8FF6211E687E780CE0934A123, ERROR_CODE=NONE(0),
CLIENT_TYPE=IOS, CALL_LEGID=B352D0D8FF6211E687E780CE0934A123-148855823224376081@192.0.2.10,
CALL_ANI=sip:123456789@192.0.2.10:5060 }
26152270: 192.0.2.10: Mar 03 2017 16:23:52.274 +0000: %CVP_10_5_IVR-7-CALL: {Thrd=http-
processor26} VXMLManager:generateVXML: CALLGUID=B352D0D8FF6211E687E780CE0934A123 Generated VXML
from template 'SubmitBack.template' for client: 10.27.2.160 clientType: IOS
```

Après une certaine heure puisque vous ne voyez plus les messages et l'appel échoue avec cette erreur

```
43793322: 192.0.2.10: Mar 03 2017 16:24:01.291 +0000: %CVP_10_5_SIP-3-SIP_CALL_ERROR: CALLGUID =
B352D0D8FF6211E687E780CE0934A123 LEGID = B3EC0380-FF6211E6-87ED80CE-934A123 - [INBOUND] -
ABNORMALLY ENDING - SIP code [200], Reason Hdr [Q.850;cause=38] Q850 Reason [38 - Network out of
order, typically a TCL script abnormal disconnect.], GW call using SURV TCL flag [true], NON
NORMAL flag [true], DNIS [9876], ANI [123456789] with AGE (msecs) 9079 and Call History :
77777777773223|-1; [id:5004]
```

De l'analyse de passerelle VXML, vous pourriez voir que message du HTTP CALL_NEW est envoyé à CVP, mais CVP n'a jamais reçu l, puisqu'il y a un Fetchtimeout de 7 secondes, passerelle envoie un message BYE

```
1142234: Mar 3 11:53:20.510: //9293168/D40B56A8A288/VXML:/vxml_vapp_bgload_from_proc:
urlp=http://192.0.2.10:8000/cvp/VBServlet?MSG_TYPE=CALL_NEW&CALL_DNIS=77777777775609&CALL_UUI=&C
ALL_ANI=sip:123456789@192.0.2.10:5060&RECOVERY_VXML=flash:recovery.vxml&CLIENT_TYPE=IOS&CALL_ID=
D40B56A8FF3E11E6A288D46DB055BF16&ERROR_CODE=0 fetchaudio=NULL delay=0 minimum=0
1142235: Mar 3 11:53:20.510: //9293168//HTTPC:/httpc_get_doc: url:
http://192.0.2.10:8000/cvp/VBServlet?MSG_TYPE=CALL_NEW&CALL_DNIS=77777777775609&CALL_UUI=&CALL_A
NI=sip:123456789@192.0.2.10:5060&RECOVERY_VXML=flash:recovery.vxml&CLIENT_TYPE=IOS&CALL_ID=D40B5
6A8FF3E11E6A288D46DB055BF16&ERROR_CODE=0
```

```
1142236: Mar 3 11:53:20.510: //9293168/D40B56A8A288/VXML:/vxml_vapp_bgload:
url
http://192.0.2.10:8000/cvp/VBServlet?MSG_TYPE=CALL_NEW&CALL_DNIS=77777777775609&CALL_UII=&CALL_A
NI=sip:123456789@192.0.2.10:5060&RECOVERY_VXML=flash:recovery.vxml&CLIENT_TYPE=IOS&CALL_ID=D40B5
6A8FF3E11E6A288D46DB055BF16&ERROR_CODE=0 cachable 1 fetchtimeout 7 maxage=-1 maxstale=-1
1142237: Mar 3 11:53:20.510: //9293168//AFW_:/vapp_bgload:
url=http://192.0.2.10:8000/cvp/VBServlet?MSG_TYPE=CALL_NEW&CALL_DNIS=77777777775609&CALL_UII=&CA
LL_ANI=sip:123456789@192.0.2.10:5060&RECOVERY_VXML=flash:recovery.vxml&CLIENT_TYPE=IOS&CALL_ID=D
40B56A8FF3E11E6A288D46DB055BF16&ERROR_CODE=0
1142238: Mar 3 11:53:20.510: //9293168//HTTPC:/httpc_get: url length=236
```

Solution

Étape 1 : Exécutez la commande de **NETSTAT** sur la demande de commande Windows de serveurs d'appel CVP. Sortez les expositions plus la session TCP 34000 dans l'état TCP_WAIT sur le port 8000 et il y avait peu d'autres ports dans le même état aussi bien.

Étape 2 : L'article de Microsoft d'examen parle de la question avec le serveur de Windows 2008 avec des sessions arrêtées TCP_WAIT après 497 jours du démarrage du système

[Tous les ports TCP/IP qui sont dans un état TIME_WAIT ne sont pas fermés après 497 jours de démarrage du système dans les Windows Vista, dans le Windows 7, dans les Windows Server 2008 et dans les Windows Server 2008 R2](#)

Étape 3 : Disponibilité de serveur du contrôle CVP dans le gestionnaire de tâches. Dans ce cas, il était de 498 jours.

Étape 4 : **Redémarrez le serveur CVP.** Il efface toutes les sessions arrêtées TCP_WAIT. Le correctif est disponible sur le site Web de Microsoft.