

# Dépannage du minuteur d'actualisation de session avec Cisco Customer Voice Portal

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Une utilisation spécifique peut être traitée ici :](#)

[Questions courantes dans des scénarios spécifiques :](#)

## Introduction

Ce document décrit le rôle de Cisco Customer Voice Portal (CVP) et les limitations relatives au paramètre Session Refresh de l'appel.

## Conditions préalables

### Conditions requises

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

### Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- CVP 11.6

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

## Informations générales

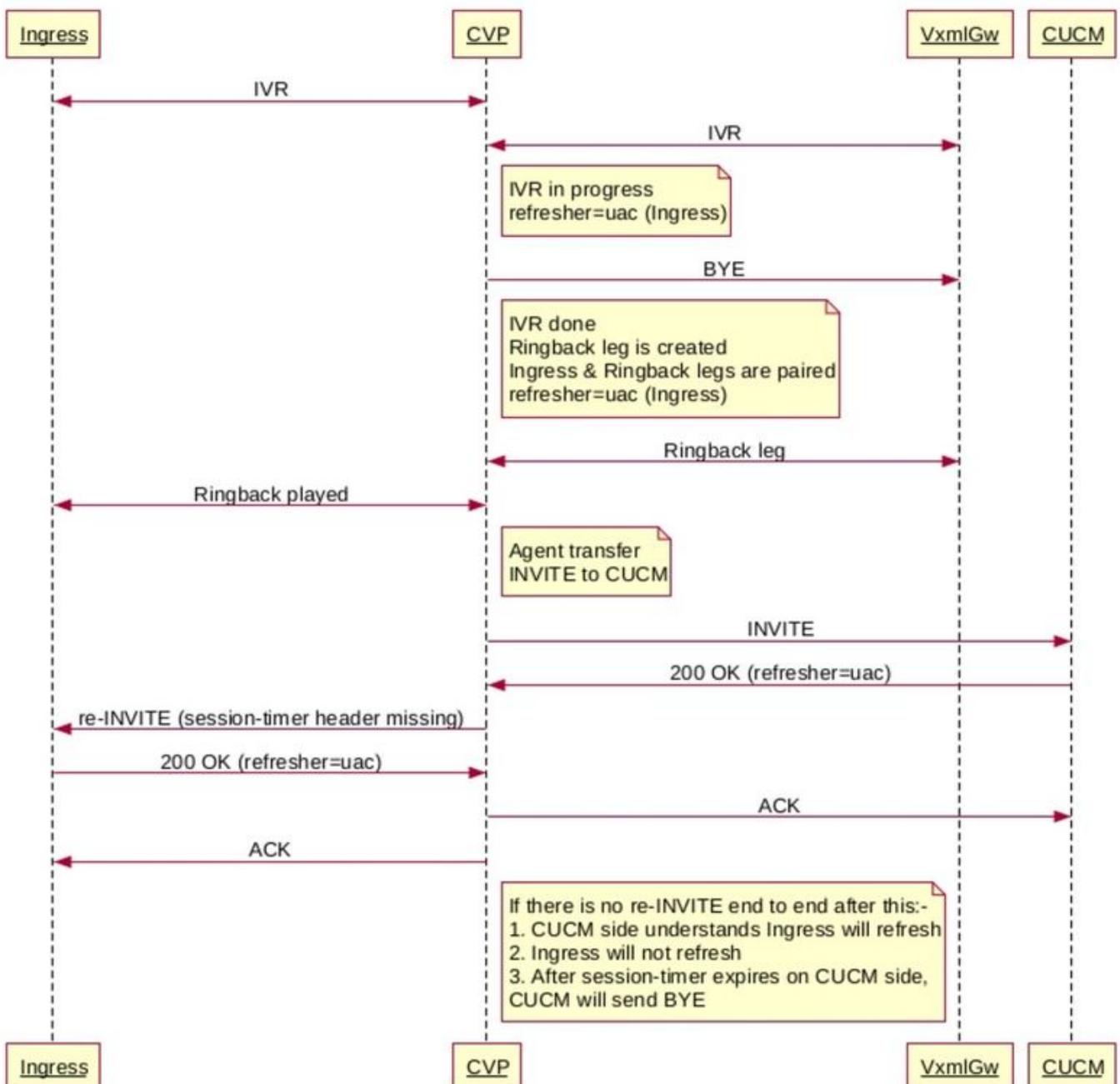
CVP fait office d'agent d'utilisateur Back to Back (B2BUA) entre la passerelle entrante et VoiceXML (VXML), Cisco Unified Communications Manager (CUCM) ou tout autre point de terminaison de sortie. Le compteur de session est négocié entre deux points d'extrémité de chaque côté du CVP. Il passe tous les en-têtes d'une jambe à l'autre.

Il y a trois points dans un appel où CVP initie REINVITE vers le tronçon d'entrée seul :

1. Une fois l'IVR terminé, CVP envoie REINVITE à l'appelant pour la sonnerie.
2. Après les réponses de l'agent (ou de la branche d'agent suivante en raison d'une nouvelle requête), CVP envoie REINVITE vers la branche d'entrée
3. Une fois Whisper terminé, CVP envoie REINVITE vers la jambe d'entrée.

## Problème

Si un compteur de session précédent a été négocié entre le point d'entrée et le point d'extrémité IVR (avec CVP entre les deux), si CVP ignore les en-têtes liés au compteur de session dans REINVITE, les points d'extrémité peuvent prendre d'autres points d'extrémité pour Refresh. Par conséquent, l'appel est abandonné en raison de l'expiration de l'ancienne session (par exemple : L'appel tombe à 30 min). Ce diagramme représente le scénario :



Avec CVP 11.6, CVP prend en charge les en-têtes de session dans les cas répertoriés. Dans tous les autres cas, CVP peut transférer ces en-têtes d'une jambe à une autre.

paramètre d'actualisation du paramètre case Inbound-UAC

assistance dans la demande en réponse

—

1 Y aucun uas ou uac

2 ans uac

UAS 3 ans

Voici les modifications incorporées lorsque l'agent répond :

1. Le CVP détermine la réponse de l'agent et, en fonction de ce qui figure dans la demande de réponse, il détermine ce qui doit être envoyé à l'entrée dans l'en-tête.
2. Lorsque CVP réinitialise le message REINVITE vers l'entrée (CVP initié pour le transfert d'agent ou après avoir chuchoté), il attribue le rôle à l'entrée en fonction de ce qui est reçu dans le 200 OK de CUCM. Détails au tableau 1.1.
3. Pour l'invitation envoyée à chuchoter jambe, vous pouvez soit ignorer, soit définir l'actualisation en fonction de ce qui est reçu en 200 OK de CUCM. La jambe blanche a un compteur de 15 s sur la passerelle VXML. Ce n'est donc pas un problème.

Voici les différents cas où la branche d'agent répond à l'appel (sans chuchotement) :

Tableau 1.1

Envois entrants dans l'invitation initiale	Réponses IVR	Qu'est-ce qui va à CUCM ?	Ce que CUCM répond en 2000 OK	Que doit envoyer CVP à l'entrée
Session-Expire : <valeur>	Session-Expire : <valeur>;actualiseur=uac	Session-Expire : <valeur>	Session-Expire : <valeur>;actuher=ua c	Session-Expire : <valeur>;actuher=
Session-Expire : <valeur>	Session-Expire : <valeur>;actualiseur=uas	Session-Expire : <valeur>	Session-Expire : <valeur>;actuher=ua s	Session-Expire : <valeur>;actuher=
Session-Expire : <valeur>;actualiseur=uas	Session-Expire : <valeur>;actualiseur=uas	Session-Expire : <valeur>;actualiseur=uas	Session-Expire : <valeur>;actuher=ua s	Session-Expire : <valeur>;actuher=
Expiration de session : <valeur>;actuher=ua c	Session-Expire : <valeur>;actualiseur=uac	Expiration de session : <valeur>;actuher=ua c	Session-Expire : <valeur>;actuher=ua c	Session-Expire : <valeur>;actuher=

À partir du tableau 1.1, CVP peut déterminer le rôle du côté agent lorsqu'il reçoit 200 OK. Dans tous les cas, le REINVITE vers l'entrée renverse le rôle pour s'assurer que le rafraîchissement est pris en charge.

Lorsque le chuchotement est activé, la jambe de l'agent est déjà traitée (INVITE/200/ACK échangé), CVP envoie REINVITE vers l'entrée et une fois 200 OK reçu, REINVITE est envoyé à l'agent.

Pour REINVITE vers l'entrée, utilisez le tableau 1.1 et pour REINVITE vers l'agent, utilisez ce tableau :

**Qu'est-ce qui vient de l'entrée 200 OK pour re-INVITE ?**

Session-Expires : <valeur>;actuser=uac

Session-Expire : <valeur>;actuser=uas

**Qu'est-ce que CVP doit envoyer à nouveau à l'agent**

Session-Expire : <valeur>;actuser=uas

Session-Expire : <valeur>;actuser=uac

## Solution

L'invitation initiale en entrée peut être reçue avec l'une des options suivantes :

Expiration de session : <valeur>

Expiration de session : <valeur>;actuser=uac

Session-Expire : <valeur>;actualiseur=uas

Idéalement, afin de simplifier la configuration, la recommandation au niveau de la solution est de configurer la passerelle d'entrée pour actualiser=uac afin que INVITE reçu par CVP ait le rôle défini, sinon 200 OK de IVR détermine le rôle.

Ce travail est traité dans le bogue de documentation.

[Configuration Session-Expire requise en entrée](#)

**Une utilisation spécifique peut être traitée ici :**

1. Il y a une différence dans les deux jambes pour la négociation d'actualisation de session, ce qui entraîne un appel à abandonner à 30 minutes. marque lorsque CUCM envoie BYE avec cause=41.
2. La différence est que Telco ne procède pas à l'actualisation de la session et CUCM souhaite l'actualisation de la session en tant que paramètre obligatoire (nécessite : dans ce flux d'appels (Telco—CUBE—CVP—CUCM)).
3. Dans ce cas, le CVP ou la passerelle d'entrée (CUBE) doit jouer le rôle d'actualisation de session pour envoyer l'invitation d'actualisation à CUCM.
4. Mais CVP ne peut pas générer d'INVITE d'actualisation. Il passe uniquement entre CUBE et CUCM.
5. Vous devez donc faire CUBE comme rafraîchissant ici.
6. Pour actualiser CUBE, vous pouvez appliquer cette configuration à CUBE et surveiller les appels pendant 30 minutes. à la baisse. Cela n'a aucun impact sur la production et la modification de configuration s'applique immédiatement.

conf t

```
voice service voip
  sip
    min-se 1800 session-expires 1800
    session refresh
```

end

## Questions courantes dans des scénarios spécifiques :

1. Qui est l'actualisateur lorsque l'agent entend une annonce de murmure. Dans ce cas, CVP est l'UAC de l'agent et de la branche Whisper et quelle est la valeur Session-Expires ?

Dans ce cas, la passerelle d'appel/entrée est désignée comme actualisateur.

2. Pourquoi le CVP doit-il stocker l'Actualisateur d'entrée alors que le CVP sait déjà quand il lance une transaction client ou une transaction serveur ? CVP ne prend pas en charge l'actualisation de session, il peut toujours modifier/ajouter l'en-tête à la volée alors qu'il envoie REINVITE en entrée comme actualisation ?

Pour l'instant, CVP ne prend pas en charge la troisième combinaison, où la passerelle CUCM/VXML joue le rôle d'actualisation. Dans les deux cas, CVP doit enregistrer les informations sur qui s'occupe du rôle d'actualisation, soit GW ou CUCM. Par conséquent, il inclut le paramètre d'actualisation dans la requête et la réponse sortantes.