

Dépannez l'annonce de chuchotement CVP la panne qu'intermittente avec le port 4000 INVITENT dedans à Ringtone.tcl

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner l'annonce de chuchotement du Customer Voice Portal de Cisco (CVP) manquant par intermittence à l'agent avec le retard jusqu'à ce que le délai d'attente par défaut expire.

Contribué par Ricardo Mancera et Linda Mordosky, ingénieurs TAC Cisco.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CVP
- Internet Protocol de session (SIP)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- Skinny Client Control Protocol (SCCP)

[Composants utilisés](#)

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

- Cisco CVP 9.0(1)

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 opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Informations générales

[Le message d'accueil d'agent et le guide de fonctionnalité d'annonce de chuchotement pour la version de Cisco Unified Contact Center Enterprise 9.0\(1\)](#) définit le délai d'attente par défaut d'Annoucnement de chuchotement en tant que 20 secondes. Ce par défaut est basé sur la période par défaut de jeu d'annonce de chuchotement (spécifiée dans CVP unifié) de 15 secondes. Les frais supplémentaires 5 secondes dans le délai d'attente de sécurité d'Unified Contact Center Enterprise sont une mémoire tampon contre la latence.

Vous pouvez trouver la configuration de délai d'attente de 15 secondes dans ringtone.tcl et délai d'attente de sécurité UCCE (sec de par défaut 20) modifiables dans l'explorateur de passerelle d'accès aux périphériques (PAGE) pour le pim de l'unité de Respense de Voix (VRU) ajoutant le <valeur de /WHSTMOU dans le seconds> dans les paramètres de configuration, notez s'il vous plaît l'annonce de chuchotement d'Unified CCE la valeur du dépassement de durée que de sécurité devrait être égale ou (de préférence) plus grande qu'au paramètre horaire maximum de jeu d'annonce de chuchotement dans CVP unifié. Autrement, le temps de jeu d'annonce de chuchotement dans des états d'Unified CCE sous-sont signalés.

Est ce ce qui le **port de** paramètre de service CCM **a reçu le temporisateur après que la connexion d'appel** [valeur par défaut = 500ms] pour la minuterie de port indique sous CUCM :

Ce paramètre détermine la durée que CUCM attend de recevoir le port sonore/vidéo/données du périphérique de SCCP ou du Media Termination Point (MTP) après que l'appel soit connecté. Si CUCM ne reçoit pas le port vidéo avant le temps spécifié dans des passages de ce paramètre, l'appel est au commencement établi avec l'audio bi-directionnel seulement. Le vidéo bi-directionnel peut être établi après qu'une offre/transaction différentes de réponse obtienne terminé. Si CUCM ne reçoit pas le port sonore avant le temps spécifié dans ce temporisateur expire, CUCM tente une offre/transaction différentes de réponse pour établir un chemin bi-directionnel de medias pour chacun des deux audios et vidéos.

Problème

Le log CVP pour le chuchotement invitent le port factice 4000 d'expositions dans l'App-information. L'agent ne peut pas contrôler l'appel pendant ce temps et Unified Contact Center Enterprise (UCCE) ne peut pas exactement calculer la longueur de chuchotement biaisant de ce fait des données de rapport.

Solution

Pour éviter cette recommandation de Cisco de problème est d'augmenter le **temporisateur reçu par port après la connexion d'appel** dans des paramètres de service de gestionnaire d'appel CUCM à quelques secondes, c.-à-d. le ms 2000. Ceci éviterait CUCM envoyant le TCP 4000 sendonly (un port factice) dans le SDP.

Il n'affectera pas les appels en cours d'appel juste qui sont livré d'arrivée après que la modification, vous puisse le sauvegarder et l'appliquer immédiatement.

Analyse d'exemple pour l'agent 1635 dans le log CVP :

//CVP invite l'appel de l'agent.

5120977 : 10.1.1.24 : Le 19 mars 2014 11:18:54.244 -0400 : %_Connection-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.Connection : **Envoyer message (NOTA) : INVITEZ sip:1635@cucm.com;transport=tcp SIP/2.0**
Par l'intermédiaire de : SIP/2.0/TCP
10.1.1.24:5060;branch=z9hG4bKiqLKy1OaNcMgZoZTxHa0IA~~20629400
Max-forwards : 69
À : <sip:1635@cucm.com;transport=tcp>
De : "--CVP_9_0_1_0_0_0_670" <sip:4452872806@10.1.1.24:5060>;tag=dsf4d55455
ID d'appel : 78D40075AEB011E39A754403A7C17480-139524233424493965@10.1.1.24
CSeq : 1 INVITEZ
Content-length : 0
Contact : <sip:4452872806@10.1.1.24:5060;transport=tcp>
Expire : 15
Utilisateur-agent : CVP 9.0 (1) Build-670
Appel-information : <sip:10.1.1.101:5060>;purpose=x-cisco-origIP
Remote-party-id : "--CVP_9_0_1_0_0_0_670"
<sip:4452872806@10.1.1.101>;party=calling;screen=yes;privacy=off
Date : L'épousez, le 19 mars 2014 GMT de 15:17:52
MINUTE-expert en logiciel : 1800
Cisco-Guid : 2027159669-2930774499-2591376387-2814473344
Laissez : INVITEZ, DES OPTIONS, BYE, ANNULATION, ACK, PRACK, MISE À JOUR, RÉFÉREZ-VOUS, ABONNEZ-VOUS, ANNONCEZ, LES INFORMATIONS, REGISTRE
Autoriser-événements : téléphone-événement
X-Cisco-CCBProbe : id:10.1.1.101;loc:acovg2;trunks:1
Pantomime-version : 1.0
Cisco-Gucid : 78D40075AEB011E39A754403A7C17480
Pris en charge : temporisateur
Pris en charge : resource-priority
Pris en charge : remplace
Pris en charge : SDP-anat
App-information : <10.1.1.24:8000:8443>

Appel répondu par agent de //, noté que les expositions SDP envoient seulement.

5121176 : 10.1.1.24 : Le 19 mars 2014 11:18:55.118 -0400 : %_TransactionManagement-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.TransactionManagement : processMessage() : Les informations obligatoires de message entrant : Gens du pays de TCP [[port = 0 (distant 10.1.1.24)]] [[port = 5060 (10.2.1.13)]] , ID de connexion = null, réseau = PAR DÉFAUT, TSIP = faux

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

Message entrant :

OK SIP/2.0 200

Par l'intermédiaire de : SIP/2.0/TCP
10.1.1.24:5060;branch=z9hG4bKiqLKy1OaNcMgZoZTxHa0IA~~20629400
À : <sip:1635@cucm.com;transport=tcp>;tag=4014856~a231f4cb-2aaf-4981-9273-3cc896adfed7-101033143
De : "--CVP_9_0_1_0_0_0_670" <sip:4452872806@10.1.1.24:5060>;tag=dsf4d55455
ID d'appel : 78D40075AEB011E39A754403A7C17480-139524233424493965@10.1.1.24
CSeq : 1 INVITEZ
Content-length : 416
Date : L'épousez, le 19 mars 2014 GMT de 15:20:12
Laissez : INVITEZ, DES OPTIONS, LES INFORMATIONS, BYE, ANNULATION, ACK, PRACK, MISE À JOUR, RÉFÉREZ-VOUS, ABONNEZ-VOUS, ANNONCEZ

Autoriser-événements : présence
Pris en charge : remplace
Pris en charge : X-Cisco-srtp-retour
Pris en charge : Geolocation
Session-expire : 1800;refresher=uas
Exigez : temporisateur

P-Affirmer-identité : « Agent 1635" < sip:1635@10.2.1.13>

Remote-party-id : « Agent 1635" < sip:1635@10.2.1.13>;party=called;screen=yes;privacy=off

Contact : < sip:1635@10.2.1.13:5060;transport=tcp>

Type de contenu : application/SDP

v=0

o=CiscoSystemsCCM-SIP 4014856 1 DANS IP4 10.2.1.13

appel de 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 Flots d'Unicast

Si les souhaits de soumissionnaire pour envoyer seulement des medias sur un flot à son pair, il DOIT marquer le flot en tant que sendonly avec « **a=sendonly** » l'attribut. Nous référez-vous à un flot comme en étant identifié par une certaine direction si a l'attribut de direction était présent en tant que l'un ou l'autre un attribut de flux multimédia ou

//CVP a installé le tronçon d'appel de chuchotement à VXML LE gw Ringtone.tcl

5121216 : 10.1.1.24 : Le 19 mars 2014 11:18:55.118 -0400 : %_Connection-7-

com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.Connection : **Envoyer message (NOTA:) : INVITEZ**

sip:9393939300@10.1.1.101:5060;transport=tcp SIP/2.0

Par l'intermédiaire de : SIP/2.0/TCP

10.1.1.24:5060;branch=z9hG4bKiqLKy1OaNcMgZoZTxHa0IA~~20629403

Max-forwards : 70

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

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

ID d'appel : DAEC7B8E100001447E771C460A010118-139524233511893966@10.1.1.24

CSeq : 1 INVITEZ

Content-length : 416
Contact : <sip:CVP@10.1.1.24:5060;transport=tcp>
Expire : 60
Utilisateur-agent : CVP 9.0 (1) Build-670
Type de contenu : application/SDP
Cisco-Guid : 2027159669-2930774499-2591376387-2814473344
Cisco-Gucid : 78D40075AEB011E39A754403A7C17480
App-information : <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 DANS IP4 10.2.1.13
appel de 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 a demandé le port 4000. Le port 4000 est un port factice.

Tronçon d'appel de chuchotement d'installation de passerelle de //VXML

5121231 : 10.1.1.24 : Le 19 mars 2014 11:18:55.118 -0400 : %_TransactionManagement-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIapi.TransactionManagement : processMessage() :

Message entrant :

OK SIP/2.0 200

Par l'intermédiaire de : SIP/2.0/TCP
10.1.1.24:5060;branch=z9hG4bKiqLKy1OaNcMgZoZTxHa0IA~~20629403
À: <sip:3009393020@10.1.1.101:5060;transport=tcp>;tag=2F2B1E28-574
De : <sip:CVP@10.1.1.24:5060;transport=tcp>;tag=dsc96857bf
ID d'appel : DAEC7B8E100001447E771C460A010118-139524233511893966@10.1.1.24
CSeq : 1 INVITEZ
Content-length : 229
Date : L'épousez, le 19 mars 2014 GMT de 15:20:13
Laissez : INVITEZ, DES OPTIONS, BYE, ANNULATION, ACK, PRACK, MISE À JOUR, RÉFÉREZ-VOUS, ABONNEZ-VOUS, ANNONCEZ, LES INFORMATIONS, REGISTRE
Autoriser-événements : téléphone-événement
Contact : <sip:3009393020@10.1.1.101:5060;transport=tcp>
Pris en charge : remplace
Pris en charge : SDP-anat

Pris en charge : temporisateur
Serveur : Cisco-SIPGateway/IOS-15.2.4.M3
Type de contenu : application/SDP
Contenu-disposition : session ; handling=required

v=0
4744 4804 o=CiscoSystemsSIP-GW-UserAgent DANS IP4 10.1.1.101
appel de 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

**//CVP reconnaissent le tronçon d'appel de l'agent avec recvonly.
ACK sip:1635@10.2.1.13:5060;transport=tcp SIP/2.0**

Max-forwards : 70

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

De : "--CVP_9_0_1_0_0_0_670" <sip:4452872806@10.1.1.24:5060>;tag=dsf4d55455
ID d'appel : 78D40075AEB011E39A754403A7C17480-139524233424493965@10.1.1.24
CSeq : 1 ACK
Content-length : 241
Type de contenu : application/SDP
Contact : <sip:4452872806@10.1.1.24:5060;transport=tcp>

v=0
4744 4804 o=CiscoSystemsSIP-GW-UserAgent DANS IP4 10.1.1.101
appel de 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 Flots d'Unicast

Si un flot est offert avec une adresse de monodiffusion, la réponse pour cela le flot DOIT contenir une adresse de monodiffusion. Le type de média du flot dans la réponse DOIT apparier cela de l'offre.

Si un flot est offert en tant que sendonly, le flot correspondant DOIT être marqué en tant que recvonly ou inactif dans la réponse. Si un flux multimédia est énuméré en tant que recvonly dans l'offre, la réponse DOIT être marquée As sendonly ou inactif dans la réponse. Si un flux multimédia offert est énuméré comme sendrecv (ou s'il n'y a aucun attribut de direction au niveau de medias ou de session, dans ce cas le flot est sendrecv par

le par défaut), le flot correspondant dans la réponse PEUT être marqué As sendonly, recvonly, sendrecv, ou inactif. Si un support offert le flot est aussi inactif répertorié, il DOIT être marqué en tant qu'inactif dans réponse.

Remarque: Des paramètres utiles peuvent être trouvés en lisant le fichier ringtone.tcl.