

Erreur "401 de Toubleshoot CVP non autorisée » quand l'appel est transféré vers l'agent

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Procédure](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner un scénario où le serveur d'appel du port voix de Cisco (CVP) reçoit le message d'erreur « 401 non autorisés » dans l'écoulement complet d'appel CVP quand l'appel est transféré vers un agent.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Serveur CVP
- Écoulement complet d'appel CVP
- Commandes IOS de Logiciel Cisco Unified Border Element (CUBE)
- Intelligent Contact Management de Cisco Unified (missile aux performances améliorées), déploiements du Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur le serveur 8.5 CVP et en haut

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](#)

Cette question a été reproduite dans un écoulement complet d'appel du militaire de carrière CVP installé avec CVP, passerelle de la Voix XML (VXML), CUBE, et gestionnaire de Cisco Unified

Communications (CUCM).

Le codec G729r8 est utilisé entre le fournisseur et le CUBE. Du CUBE à CVP, le codec utilisé est G711ulaw. Le CUBE appelle une ressource en transcoding afin de transcoder G729r8 à G711ulaw pour la demande de libre-service, et la conversation avec des téléphones d'agent.

Problème

Quand l'appel est placé, le tronçon de libre-service de l'appel, avec des codecs G711u fonctionne bien (quand l'appel est entre CVP et VXML pour le traitement RVI). La question se produit quand un agent devient disponible, et l'appel est transféré vers l'agent ; une fois que la collecte d'agent le téléphone, l'appel est lâchée.

Les symptômes sont très semblables au problème lié à la négociation de support, au MTP, et aux ressources en transcoding.

Procédure

Step1. Activez les suivis de pile de SIP dans CVP et collectez la configuration et la version de CUBE (sur le CUBE, exécutez l'**exposition de commande exécutée** et le **show version**).

Étape 2. Reproduisez le problème et collectez les journaux du serveur d'appel CVP.

Étape 3. Analysez les journaux du serveur d'appel CVP.

Initiate CVP une INVITATION à CUCM afin d'établir l'appel avec le poste de l'agent 4029.

```
297623: 10.0.0.53 : Nov 27 2015 01:52:13.396 -0400: %_Connection-7-
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUAlibs.DsSipLlApi.Connection: Sending Message (NB): INVITE
sip:4029@cluster.tac.cisco.com;transport=tcp SIP/2.0
Via: SIP/2.0/TCP 10.0.0.53 :5060;branch=z9hG4bKy2p+oTqqD9l6bKD4qHzbKQ~~1068198
Max-Forwards: 67
To: <sip:4029@cluster.tac.cisco.com;transport=tcp>
From: 4692551000 <sip:4692551000@10.0.0.53 :5060>;tag=ds83661b4
Call-ID: E065E4BE565E11E3BF70D9178C08DF1D-138553153339674504@10.0.0.53
CSeq: 1 INVITE
Content-Length: 0
Contact: <sip:4692551000@10.0.0.53 :5060;transport=tcp>
Expires: 15
User-Agent: CVP 9.0 (1) Build-670
Call-Info: <sip:10.0.1.4:5060>;purpose=x-cisco-origIP
Remote-Party-ID: <sip:4692551000@10.0.1.4>;party=calling;screen=no;privacy=off
Date: Wed, 27 Nov 2013 05:52:04 GMT
Min-SE: 1800
Cisco-Guid: 3764774078-1449005539-3211843863-2349391645
Allow: INVITE, OPTIONS, BYE, CANCEL, ACK, PRACK, UPDATE, REFER, SUBSCRIBE, NOTIFY, INFO,
REGISTER
Allow-Events: telephone-event
Session-Expires: 3600;refresher=uac
Content-Disposition: session;handling=required
Cisco-Gucid: E065E4BE565E11E3BF70D9178C08DF1D
Supported: timer
Supported: resource-priority
Supported: replaces
Supported: sdp-anat
```

App-Info: <10.0.0.53 :8000:8443>

CUCM répond avec le message SIP 200 CORRECT et CVP met à jour le nouveau SDP du téléphone d'agent POUR CUBER dans le RE-INVITE POUR CUBER

297915: 10.0.0.53 : Nov 27 2015 01:52:15.907 -0400: %_Connection-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.Connection: Sending Message (NB): INVITE
sip:4692551000@10.0.1.4:5060 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/TCP 10.0.0.53 :5060;branch=z9hG4bKy2p+oTqqD9l6bKD4qHzbKQ~~1068201
Max-Forwards: 70
To: <sip:4692551000@10.0.1.4>;tag=1675F250-1E08
From: <sip:6408@10.0.0.53 >;tag=ds8f03d5b3
Call-ID: E06680E6-565E11E3-BF76D917-8C08DF1D@10.0.1.4
CSeq: 2 INVITE
Content-Length: 408
Contact: <sip:10.0.0.53 :5060;transport=udp>
Allow-Events: presence, kpml
Remote-Party-ID: "Agent RandyY" <sip:4029@10.0.1.67>;party=called;screen=yes;privacy=off
Content-Type: application/sdp

v=0
o=CiscoSystemsCCM-SIP 3892963 1 IN IP4 10.0.1.67
s=SIP Call
c=IN IP4 10.0.0.233
b=TIAS:64000
b=AS:64
t=0 0
m=audio 20306 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:20
a=fmtp:116 mode=20
a=rtpmap:18 G729/8000
a=ptime:20
a=fmtp:18 annexb=no
a=rtpmap:101 telephone-event/8000
a=fmtp:101 0-15

Après que le message SIP 100 essayant du CUBE à CVP, le » message "401 non autorisé soit envoyé du CUBE.

297933: 10.0.0.53 : Nov 27 2015 01:52:15.923 -0400: %_Connection-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.Connection: Composed Message:
SIP/2.0 401 Unauthorized
Via: SIP/2.0/TCP 10.0.0.53 :5060;branch=z9hG4bKy2p+oTqqD9l6bKD4qHzbKQ~~1068201
From: <sip:6408@10.0.0.53 >;tag=ds8f03d5b3
To: <sip:4692551000@10.0.1.4>;tag=1675F250-1E08
Date: Wed, 27 Nov 2013 05:52:18 GMT
Call-ID: E06680E6-565E11E3-BF76D917-8C08DF1D@10.0.1.4
CSeq: 2 INVITE
Allow-Events: telephone-event
Server: Cisco-SIPGateway/IOS-15.3.3.M1
WWW-Authenticate: Digest
realm="192.201.198.1",nonce="929f3b519c26",stale=false,algorithm=MD5,qop="auth"

Solution

Étape 1. Configuration de CUBE en examen collectée.

Étape 2. Sur la section de Voip de service vocal en CUBE, le **passthru de midcall-signaling de commande** est configuré. Par conséquent, le RE-INVITE que le CUBE reçoit est passé au fournisseur. Le fournisseur alors, réponses avec le » message "401 non autorisé pour contester l'appel, puisque le fournisseur n'avait pas attendu un événement de mid-appel.

Étape 3. **La support-modification de passthru de midcall-signaling de commande**, ajoutée à la section de VOIP de service vocal en CUBE arrête le » message d'erreur "401 non autorisé. Le CUBE manipule cet mid-appel INVITENT localement, qui se terminent la signalisation de SIP et l'agent peut répondre à l'appel.