

Dépannez la question du rappel de courtoisie CVP (CCB) quand EWT dans le missile aux performances améliorées est plus de 30 minutes

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Résumé du problème](#)

[Causes possibles](#)

[Action recommandée](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner la question du Customer Voice Portal de Cisco (CVP) CCB quand le temps d'attente prévu (EWT) dans le missile aux performances améliorées est placé à plus de 30 minutes.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Rappel de courtoisie CVP
- Intelligent Contact Management de Cisco Unified (missile aux performances améliorées), déploiements du Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

[Composants utilisés](#)

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

- Serveur CVP 9.0(1)
- UCCE 9.0(1)
- Passerelle de la Voix XML (VXML)
- Logiciel Cisco Unified Border Element (CUBE)
- Gestionnaire de Cisco Unified Communications (CUCM)

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.

Résumé du problème

Le rappel de courtoisie n'est pas offert, quand le temps d'attente prévu (EWT) dans le missile aux performances améliorées est placé plus de 30 minutes.

Considérez ce scénario :

Quand un appelant fait un appel, un rappel est offert et reçu. Le rappel est initié et l'appelant répond à l'appel. Après sec 250-260 l'entrée de rappel sur le portail de serveur d'enregistrement obtient effacé et en conséquence aucun rappel de courtoisie n'est offert.

Causes possibles

Quand EWT dans le missile aux performances améliorées est placé plus de 30 minutes, l'entrée de rappel sur le serveur d'enregistrement obtient effacé et en conséquence le rappel de courtoisie n'est pas offert. C'est parce que la passerelle termine le tronçon VRU par l'envoi du BYE qui a unifié des utilisations CVP pour n'importe quel rappel. En conséquence, CVP unifié efface tous les détails d'appel de l'appel et comme résultat le rappel n'est pas fait. On le constate qu'un temps possible de session de SIP entraîne ce comportement.

Action recommandée

Cette configuration doit être faite sur le d'entrée gateway/CUBE :

```
voice service voip
  sip
  min-se 7200 session-expires 7200
```

Note: En plus de la configuration ci-dessus, la session expirent dans le CUCM devrait également être changée à une valeur supérieure (7200), autrement le rappel échoue dans CVP unifié devant SIROTER la réponse d'erreur 422(session expirent valeur si basse) de la passerelle.