

Problème de temps mort dans MobilityManager IVR

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit une raison pour laquelle le responder interactif de Voix de Cisco MobilityManager (RVI) répond avec de l'air mort quand un appel d'arrivée entre, et fournit une solution dans un environnement de Cisco CallManager.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- Cisco MobilityManager
- Cisco IOS®

Composants utilisés

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

- Cisco CallManager 4.2
- Version 1.2 de Cisco MobilityManager
- Version du logiciel Cisco IOS 12.4(5.9)

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.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Problème

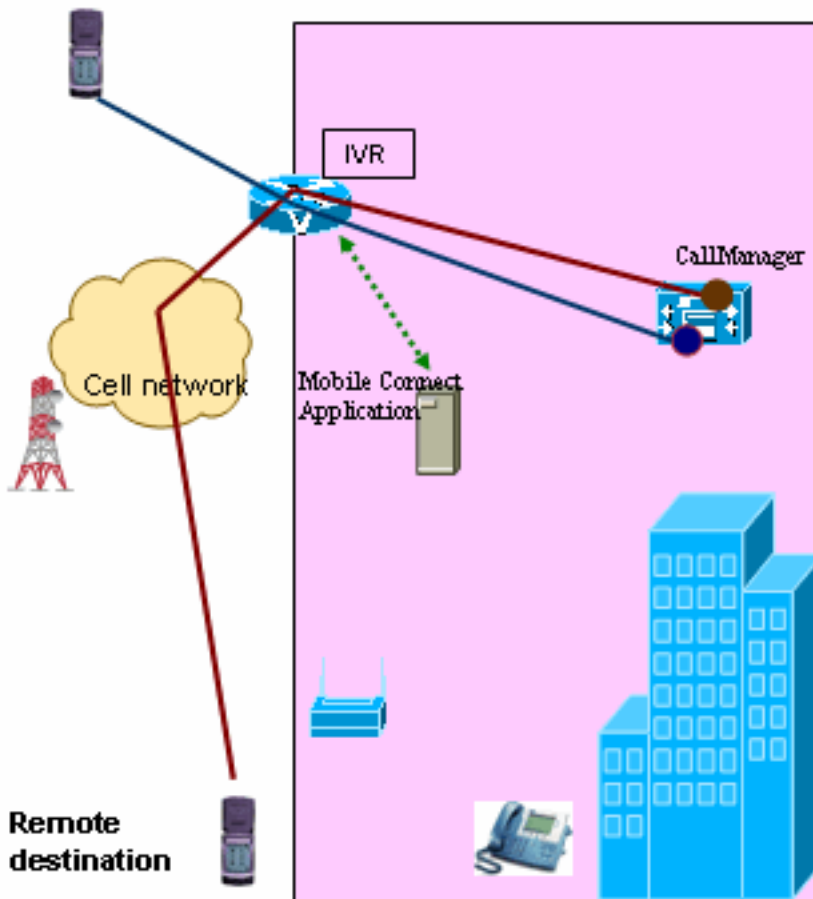
C'est le flux de données normal pour un appel d'arrivée au RVI sur la passerelle H.323 dans un environnement de Cisco MobilityManager (voir le [schéma 1](#)) :

1. Il y a un appel d'arrivée au RVI sur la passerelle H.323.
2. La passerelle RVI interagit avec Cisco MobilityManager pour lire des demandes, collectent des données pour l'authentification, et pour recevoir un numéro de destination que l'utilisateur veut composer. Cisco MobilityManager vérifie l'identité de l'appelant et collecte les informations de numéro de destination.
3. Cisco MobilityManager transfère alors l'appel de la passerelle vers un CTIPort sortant sélectionné.
4. Cisco MobilityManager emploie la ligne partagée CTIPort de l'utilisateur pour faire un appel au numéro de destination.
5. Une fois que les réponses de numéro de destination, Cisco MobilityManager exécute la manipulation de medias et l'appel entre dans un état connecté entre la destination distante et le numéro de destination.

Quand l'appel est dans cet état connecté, cet ordre se produit :

1. Il y a un appel d'arrivée au RVI sur la passerelle H.323.
2. Quand l'appel d'arrivée atteint le RVI, l'appelant reçoit l'air mort. La passerelle RVI ne lit pas des demandes.

Figure 1 — Topologie de Cisco MobilityManager



Solution

Ce problème est lié au logiciel de Cisco IOS qui fonctionne sur la passerelle H.323. Émettez cette commande de vérifier si l'application/service VXML est chargée correctement :

```
show call application voice <app name>
```

Si l'application VXML est chargée correctement, elle affiche une page VXML semblable à ceci :

```
VXML Application snr3
  URL=http://172.22.120.104:8080/cmmivr/pages/IVRMainpage.vxml
  Security not trusted
  No languages configured
  It has: 0 calls active.
    7 incoming calls
    0 calls handed off to it
    3 call transfers initiated
    35 pages loaded, 35 successful
    38 prompt play attempts, 38 successful
    0 recorded messages
    The transfer mode is 'rotary'(Default)
  Interpreted by Voice Browser Version 2.0 for VoiceXML 1.0 & 2.0.
```

The VXML Script is:

```

<?xml version="1.0" encoding="iso-8859-1"?>
<vxml version="1.0">

  <form id="main">
    <block>

      <prompt>
        <audio src="http://172.22.120.104:8080/cmmivr/audio/english/1.au"/>
      </prompt>
      <var name="callerid" />
      <assign name="callerid" expr="session.telephone.ani"/>

      <var name="langdir" />
      <assign name="langdir" expr="'english'"/>

      <if cond="callerid !='blocked' " >
        <submit next="http://172.22.120.104:8080/cmmivr/IVRCalleridLookup.do"
          method="get" namelist="callerid langdir"/>
      <else />
        <goto next="#Getuserid"/>
      </if>

    </block>

  </form>
  <form id="Getuserid">
    <field name="userid" type="digits?minlength=3;maxlength=16">
      <prompt>
        <audio src="http://172.22.120.104:8080/cmmivr/audio/english/2.au"/>
      </prompt>

      <noinput count="3">

        <exit/>

      </noinput>

      <filled>
        <var name="callerid" />
        <assign name="callerid" expr="null"/>

        <var name="langdir" />
        <assign name="langdir" expr="'english'"/>

        <submit next="http://172.22.120.104:8080/cmmivr/IVRUseridLookup.do"
          method="get" namelist="userid callerid langdir"/>
      </filled>

    </field>
  </form>

</vxml>

```

Ensuite, recherchez l'adresse IP. Terminez-vous ces étapes si l'adresse IP n'est pas appropriée ou nul est présent :

1. Vérifiez le serveur de Cisco MobilityManager et configurez l'adresse Internet. Dans la version 1.1.2 de Cisco MobilityManager, on l'exige pour écrire ces informations manuellement sous la page de gestion de plate-forme.
2. Vérifiez la version logicielle de Cisco IOS. Il y a une bogue dans la version du logiciel Cisco IOS 12.4(5.9). Cisco recommande d'améliorer à la version du logiciel Cisco IOS 12.4(7) ou à plus tard. Référez-vous à l'ID de bogue Cisco [CSCej70517](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

3. Redémarrez le gestionnaire de mobilité Cisco.
4. Rechargez l'application dans la passerelle.

Informations connexes

- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Support produit pour Voix et Communications IP](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)