

Risoluzione dei problemi relativi al timer di aggiornamento sessione con Cisco Customer Voice Portal

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[È possibile gestire l'utilizzo specifico qui:](#)

[Domande comuni in scenari specifici:](#)

Introduzione

Questo documento descrive il ruolo di Cisco Customer Voice Portal (CVP) e le limitazioni relative al parametro Session Refresh della chiamata.

Prerequisiti

Requisiti

Nessun requisito specifico previsto per questo documento.

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- CVP 11.6

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

CVP funge da agente utente back to back (B2BUA) tra il gateway in ingresso e VoiceXML (VXML), Cisco Unified Communications Manager (CUCM) o qualsiasi altro endpoint in uscita. Il

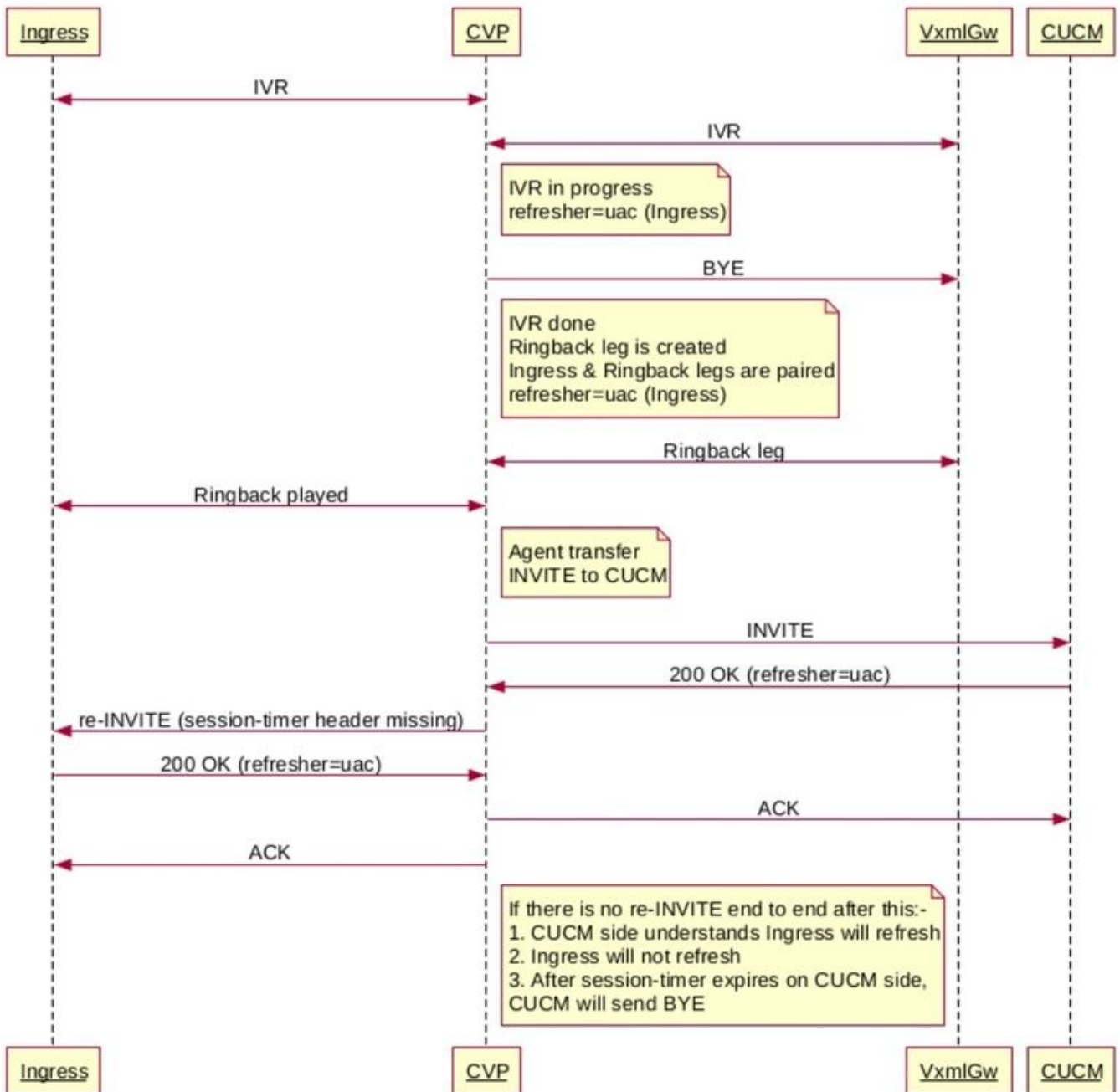
timer della sessione viene negoziato tra due endpoint su entrambi i lati di CVP. Passa tutte le intestazioni da una gamba all'altra.

Una chiamata prevede tre punti in cui il CVP inizia da solo il comando REINVITE verso la gamba in entrata:

1. Al termine dell'IVR, il CVP invia REINVITE al lato chiamante per la richiamata.
2. Dopo le risposte dell'agente (o della parte dell'agente successiva a causa di una nuova query), il CVP invia REINVITE alla parte in ingresso
3. Al termine di Whisper, CVP invia REINVITE verso la gamba in entrata.

Problema

Se è stato negoziato un timer di sessione precedente tra l'ingresso e l'endpoint IVR (con CVP interno), se CVP ignora le intestazioni relative al timer di sessione in REINVITE, gli endpoint possono assumere altri endpoint come Refresher. Di conseguenza, la chiamata viene eliminata a causa della scadenza della sessione precedente (ad esempio: La chiamata diminuisce a 30 minuti). Questo diagramma illustra lo scenario:



Con CVP 11.6, CVP si occupa delle intestazioni di sessione nei casi elencati. In tutti gli altri casi, CVP può trasferire queste intestazioni da una gamba all'altra.

case Ingress-UAC refresher, parametro refresher

supporto su richiesta in risposta

—

1 Y nessuna uas o uac

2 Y uac uac

3 anni uas

Queste sono le modifiche incorporate quando l'agente risponde:

1. Il CVP determina con quale gamba dell'agente sta rispondendo e, in base a ciò che è presente nella richiesta di risposta, determina cosa deve essere inviato all'ingresso nell'intestazione.
2. Quando CVP riavvia REINVITE verso l'ingresso (CVP avviato per il trasferimento dell'agente o dopo il sussurro eseguito), assegna il ruolo all'ingresso in base a quanto ricevuto nel 200 OK da CUCM. Dettagli nella tabella 1.1.
3. Per l'INVITE inviato alla gamba del sussurro, è possibile ignorare o impostare l'aggiornamento in base a quanto ricevuto in 200 OK da CUCM. La gamba del sussurro ha timer 15s sul gateway VXML. Quindi non è un problema.

Di seguito sono riportati i vari casi in cui la gamba dell'agente risponde alla chiamata (senza sussurrare):

Tabella 1.1

| Invii in ingresso in un INVITE iniziale | Risposte IVR | Cosa va a CUCM | Cosa risponde CUCM nel 200 OK | Cosa deve inviare CVP in re-INVITE all'ingresso |
|---|---|--|--|---|
| Scadenza sessione: <valore> | Scadenza sessione: <valore>;refresher=uac | Scadenza sessione: <valore> | Scadenza sessione: <valore>;refresher=ac | Scadenza sessione: <valore>;refresher= |
| Scadenza sessione: <valore> | Scadenza sessione: <valore>;refresher=uas | Scadenza sessione: <valore> | Scadenza sessione: <valore>;refresher=as | Scadenza sessione: <valore>;refresher= |
| Scadenza sessione: <valore>;refresher=uas | Scadenza sessione: <valore>;refresher=uas | Scadenza sessione: <valore>;refresher=as | Scadenza sessione: <valore>;refresher=as | Scadenza sessione: <valore>;refresher= |
| Session-Expires: <valore>;refresher=ac | Scadenza sessione: <valore>;refresher=uac | Session-Expires: <valore>;refresher=ac | Scadenza sessione: <valore>;refresher=ac | Scadenza sessione: <valore>;refresher= |

Dalla tabella 1.1, CVP può determinare il ruolo del lato agente quando riceve 200 OK. In tutti i casi, il comando REINVITE verso l'ingresso capovolge il ruolo per garantire che venga eseguito l'aggiornamento.

Quando il sussurro è abilitato, la gamba dell'agente riceve già una risposta (INVITE/200/ACK scambiato), il CVP invia REINVITE verso l'entrata e una volta ricevuto il 200 OK, REINVITE viene inviato all'agente.

Per REINVITE verso l'ingresso, utilizzare la tabella 1.1 e per REINVITE verso l'agente, utilizzare questa tabella:

| Cosa proviene da Ingress 200 OK per RE-INVITE | Cosa deve inviare CVP in re-INVITE all'agente |
|---|---|
| Session-Expires: <valore>;refresher=uac | Scadenza sessione: <valore>;refresher=uas |
| Scadenza sessione: <value>;refresher=uas | Scadenza sessione: <value>;refresher=uac |

Soluzione

È possibile ricevere un INVITO iniziale dall'ingresso con una delle seguenti opzioni:

Session-Expires: <valore>

Session-Expires: <valore>;refresher=uac

Scadenza sessione: <valore>;refresher=uas

Idealmente, per semplificare la configurazione, si consiglia di configurare il gateway in entrata per refresher=uac in modo che il ruolo sia definito per INVITE ricevuto da CVP, altrimenti 200 OK da IVR determinerà il ruolo.

Per risolvere questo problema, consultare la documentazione bug.

[Configurazione della scadenza della sessione necessaria in ingresso](#)

È possibile gestire l'utilizzo specifico qui:

1. Esiste una discrepanza in entrambe le gambe per la negoziazione dell'aggiornamento della sessione, che determina una chiamata da rilasciare a 30 minuti. contrassegnare quando CUCM invia BYE con cause=41.
2. La discrepanza è che Telco non aggiorna la sessione e CUCM desidera che l'aggiornamento della sessione sia un parametro obbligatorio (è necessario: timer) in questo flusso di chiamata (Telco—CUBE—CVP—CUCM).
3. In questo caso, CVP o il gateway in ingresso (CUBE) deve assumere il ruolo di aggiornamento di sessione per inviare INVITE di aggiornamento a CUCM.
4. CVP non può tuttavia generare invite di aggiornamento. Passa solo tra CUBE e CUCM.
5. Pertanto è necessario aggiornare CUBE.
6. Per aggiornare CUBE, è possibile applicare questa configurazione a CUBE e monitorare le chiamate per 30 minuti. drop. Ciò non ha alcun impatto sulla produzione e le modifiche alla configurazione vengono applicate immediatamente.

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

Domande comuni in scenari specifici:

1. Chi è l'aggiornamento quando l'agente sente un annuncio bisbiglio. In questo caso, CVP è l'UAC per l'agente e la gamba bisbiglio e qual è il valore di Session-Expires?

In questo caso, il gateway chiamante/in ingresso verrà designato come aggiornamento.

2. Perché CVP deve archiviare l'aggiornamento dall'entrata quando CVP sa già quando avvia una transazione client o server? CVP non supporta l'aggiornamento della sessione, ma può sempre modificare/aggiungere l'intestazione al momento dell'invio di REINVITE in entrata come

aggiornamento?

Per il momento, CVP non supporta la terza combinazione, in cui il gateway CUCM/VXML assume il ruolo di aggiornamento. In entrambi i casi, CVP deve salvare le informazioni su chi si occupa del ruolo di aggiornamento, GW o CUCM. Di conseguenza, include il parametro refresher nella richiesta e risposta in uscita.