

トンネリングされた Q シグナリング (QSIG) データによって、アウトバウンド エージェントが 18 分間準備完了状態にならない

目次

[はじめに](#)

[問題： トンネリングされた Q シグナリング \(QSIG \) データが原因で、アウトバウンド エージェントが 18 分間にわたり準備完了状態にならない](#)

[解決策](#)

概要

このドキュメントでは、応答マシン終了トーンの非検出後にゲートウェイ Bye メッセージを送信したときの Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 環境内の Session Initiation Protocol (SIP) ダイアラの動作について説明します。

問題： トンネリングされた Q シグナリング (QSIG) データによって、アウトバウンド エージェントが 18 分間準備完了状態にならない

UCCE バージョン 10.x

コールフロー： PSTN ←— QSIG — ゲートウェイ ←— SIP —— ダイアラ

ダイアラ設定： [Transfer to IVR Route Point] と [Terminate Tone Detect] がオンになっています

Campaign General | Campaign Purpose | Query Rule Selection | Skill Group Selection | Call Target

Agent Based Campaign

Enable IP AMD

Call Progress Analysis (CPA)

Record CPA

Abandon Call

Transfer to Agent

Transfer to IVR Route Point

Terminate Tone Detect

Transfer to IVR Campaign

Enable IP AMD

Abandon Call

Transfer to IVR Route Point

Terminate Tone Detect

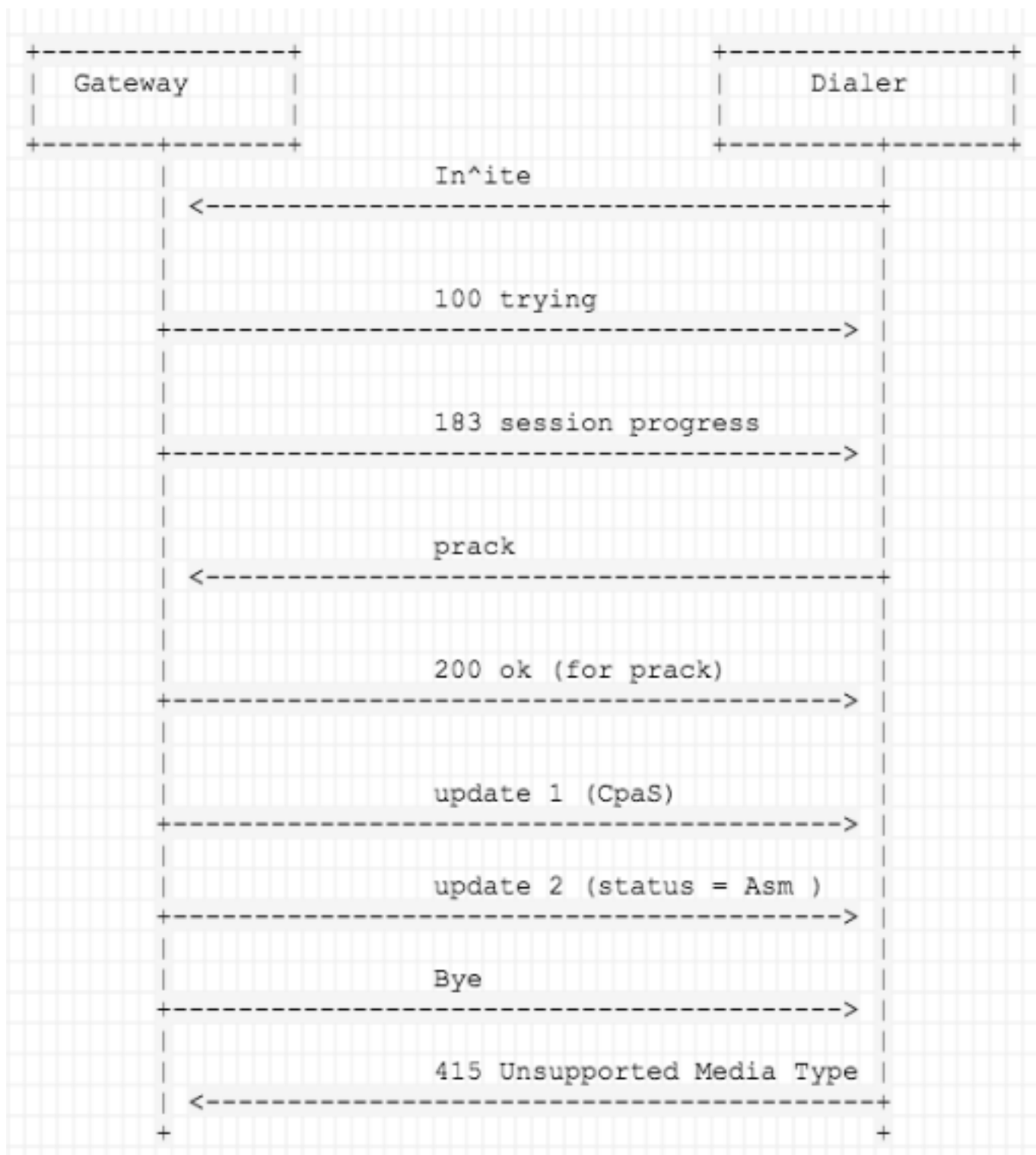
Call Progress Analysis (CPA) Parameters

Minimum Silence Period (100 - 1000)	375	Millisecond(s)
Analysis Period (1000 - 10000)	2500	Millisecond(s)
Minimum Valid Speech (50 - 500)	112	Millisecond(s)
Maximum Analysis Time (1000 - 10000)	3000	Millisecond(s)
Maximum Termination Tone Analysis (1000 - 60000)	15001	Millisecond(s)

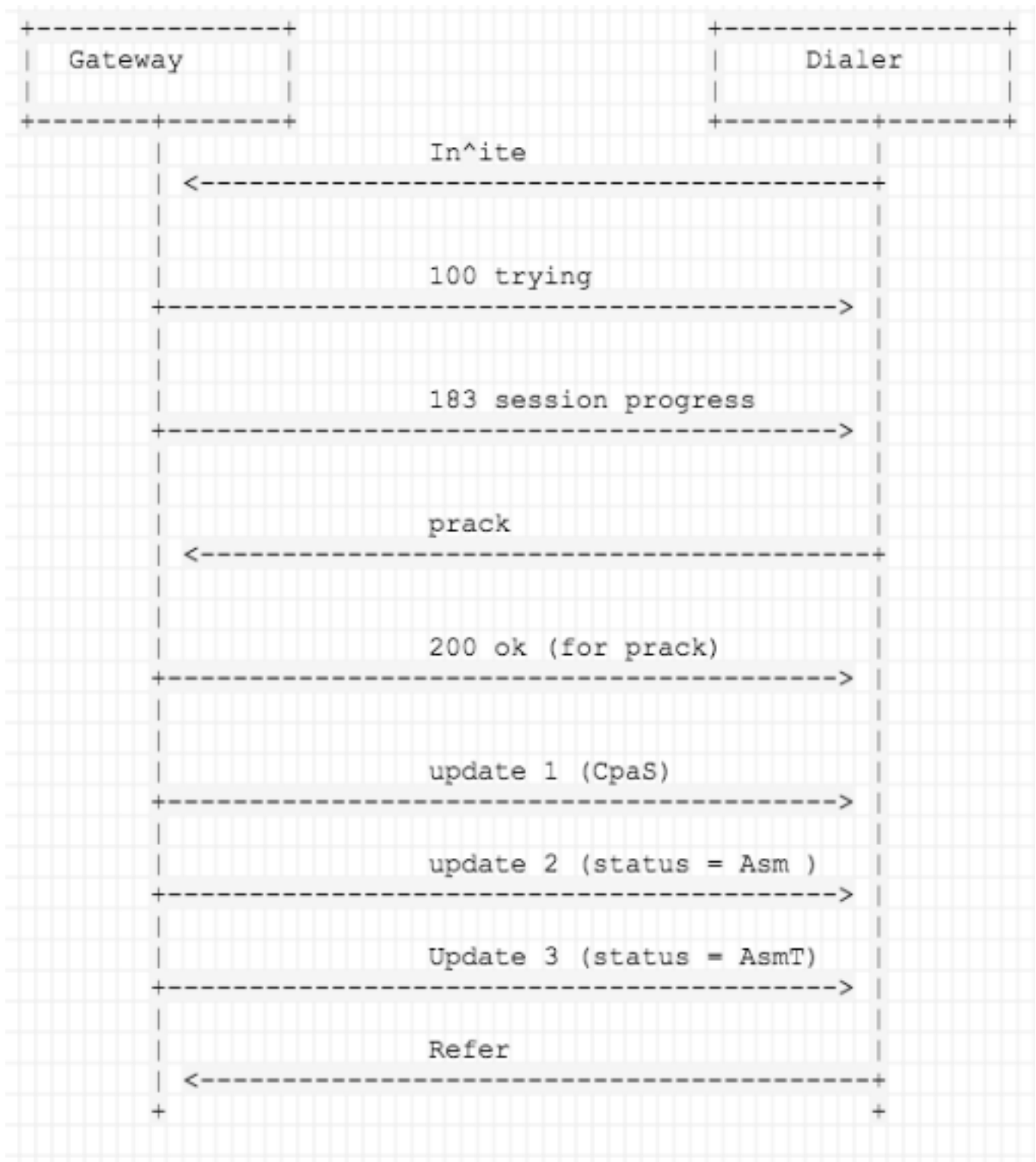
Reset to System Default

ゲートウェイが応答マシンを検出したが、応答マシン終了トーンを特定できなかった場合には、ByeメッセージがSIPダイヤラに送信されます。SIPダイヤラは、「SIP/2.0 415 Unsupported Media Type」を返します。このケースでは、コールを終了できず、エージェントは約18分間隔にわたり準備完了ステータスに戻ることができません。

ゲートウェイがAsmT(応答マシン終了トーン)と一緒にCPAを送信すると、コールがVRUログに参照可能になります。



<AsmT なし>



<AsmT あり>

解決策

分析：

SIP メッセージング内のカプセル化された QSIG メッセージには、マルチパート MIME 本文が含まれています。

マルチパート MIME 本文：トンネリングされた QSIG データを含むメッセージ部分。

SIP TDM ゲートウェイ シナリオでは、未加工メッセージ (rawmsg) と無制限の 2 つのオプションがあります。 rawmsg オプションによって、未加工メッセージ (application/qsig または application/x-q931) のみのトンネリングが指定されます。 無制限オプションによって、GTD や未加工メッセージ (application/qsig または application/x-q931) などの、すべての追加メッセージ本文のトンネリングが指定されます。

トンネル化された QSIG メッセージまたは Q.931 メッセージをユーザ エージェント サーバ (UAS) で処理できない場合、SIP 415 最終応答メッセージ (非サポート メディア タイプ) を想定する必要があります。

http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/ios/voice/cube/configuration/guide/vb_book/vb_book/vb_8377.html

マルチパート MIME 本文が Bye メッセージから確認されました (GW --- > ダイアラ) 。

```
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Received an unsupported mime type:
multipart/mixed;boundary=uniqueBoundary for SipReq: BYE 10000@10.240.112.25:58800 cid=875d601c-
803f1b7c-0f42dd21-1739f77c tid=5A5EF5141D cseq=BYE / 103 from(wire).
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Helper::makeResponse(SipReq: BYE
10000@10.240.112.25:58800 cid=875d601c-803f1b7c-0f42dd21-1739f77c tid=5A5EF5141D cseq=BYE / 103
from(wire) code=415 reason=.
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) SEND: SipResp: 415 cid=875d601c-803f1b7c-0f42dd21-
1739f77c tid=5A5EF5141D cseq=BYE / 103 from(tu).
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Failed content validation BYE
sip:10000@10.240.112.25:58800 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/UDP 10.240.112.248:5060;branch=z9hG4bK5A5EF5141D
Max-Forwards: 70
To: <sip:10000@10.240.112.25>;tag=643e4c04
From: <sip:8880411590226@10.240.112.248>;tag=3A39A434-71F
Call-ID: 875d601c-803f1b7c-0f42dd21-1739f77c
CSeq: 103 BYE
Content-Type: multipart/mixed;boundary=uniqueBoundary
Date: Sat, 16 Apr 2016 03:46:10 GMT
MIME-Version: 1.0
Timestamp: 1460778381
User-Agent: Cisco-SIPGateway/IOS-15.4.3.M3
Reason: Q.850;cause=16
Content-Length: 281
P-RTP-Stat: PS=0,OS=0,PR=0,OR=0,PL=0,JI=1,LA=0,DU=11

--uniqueBoundary
Content-Type: application/x-q931
Content-Disposition: signal;handling=optional
Content-Length: 11

--uniqueBoundary
Content-Type: application/gtd
Content-Disposition: signal;handling=optional

REL,
PRN,isdn*,,NET5*,
```

<ゲートウェイからの Bye メッセージ>

badialer メッセージから

```
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Received an unsupported mime type:
multipart/mixed;boundary=uniqueBoundary for SipReq: BYE 10000@10.240.112.25:58800 cid=875d601c-
803f1b7c-0f42dd21-1739f77c tid=5A5EF5141D cseq=BYE / 103 from(wire).
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Helper::makeResponse(SipReq: BYE
10000@10.240.112.25:58800 cid=875d601c-803f1b7c-0f42dd21-1739f77c tid=5A5EF5141D cseq=BYE / 103
from(wire) code=415 reason=.
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) SEND: SipResp: 415 cid=875d601c-803f1b7c-0f42dd21-
1739f77c tid=5A5EF5141D cseq=BYE / 103 from(tu).
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Failed content validation BYE
sip:10000@10.240.112.25:58800 SIP/2.0
```

```
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Found matching transaction for SipResp: 415
cid=875d601c-803f1b7c-0f42dd21-1739f77c tid=5A5EF5141D cseq=BYE / 103 from(tu) -> tid=5A5EF5141D
[ ServerNonInviteTrying unreliable target=[ V4 10.240.112.248:5060 UDP target domain=unspecified
mFlowKey=832 ]].
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) TransactionState::processServerNonInvite: SipResp:
415 cid=875d601c-803f1b7c-0f42dd21-1739f77c tid=5A5EF5141D cseq=BYE / 103 from(tu).
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Adding timer: Timer J tid=5A5EF5141D ms=32000.
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) tid=5A5EF5141D sending to : [ V4 10.240.112.248:5060
UDP target domain=unspecified mFlowKey=832 ].
13:46:21:867 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Looked up source for destination: [ V4
10.240.112.248:5060 UDP target domain=unspecified mFlowKey=832 ] -> [ V4 10.240.112.25:0 UDP
target domain=unspecified mFlowKey=832 ] sent-by=10.240.112.248 sent-port=5060.
13:46:21:867 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Transmitting to [ V4 10.240.112.248:5060 UDP target
domain=unspecified mFlowKey=832 ] tlsDomain= via [ V4 10.240.112.25:58800 UDP target
domain=unspecified mFlowKey=832 ]
```

```
SIP/2.0 415 Unsupported Media Type
Via: SIP/2.0/UDP 10.240.112.248:5060;branch=z9hG4bK5A5EF5141D
To: <sip:10000@10.240.112.25>;tag=643e4c04
From: <sip:8880411590226@10.240.112.248>;tag=3A39A434-71F
Call-ID: 875d601c-803f1b7c-0f42dd21-1739f77c
CSeq: 103 BYE
Content-Length: 0
```

ソリューション :

ダイヤラからのコールを受け入れるダイヤルピアの下で **signaling forward none** を設定します。

http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/icm_enterprise/cm_enterprise_10_0_1/User/Guide/UCCE_BK_O9CF9347_00_outbound-option-guide-for-ucce.pdf

```
dial-peer voice 888 voip
 session protocol sipv2
 incoming called-number 888T
 voice-class codec 1
 voice-class sip rel1xx supported "100rel"
 dtmf-relay rtp-nte
 signaling forward none
 no vad
```

signaling forward none は、ゲートウェイから GTD ペイロードがネットワーク内のエンドポイントに転送されるのを阻止します。

http://www.cisco.com/en/US/docs/ios/12_3/vvf_r/vrg_s2_ps1839_TSD_Products_Command_Reference_Chapter.html

この適用後は、マルチ MIME がダイヤラに転送されなくなり、問題が解決されます。