

ポート 4000 で CVP ささやき発表 間欠的な 障害を誘います Ringtone.tcl に解決して下さい

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[解決策](#)

概要

タイムアウトの既定値が期限切れになるまでこの資料に遅延で Cisco カスタマー 音声 エージェントに断続的に失敗する門脈 (CVP) ささやき発表を解決する方法を記述されています。

リカルド Mancera およびリンダ Mordosky によって貢献される、Cisco TAC エンジニア。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco CVP
- セッション インターネット プロトコル (SIP)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- Skinny Client Control Protocol (SCCP)

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco CVP 9.0(1)

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

背景説明

[Cisco Unified Contact Center Enterprise リリース 9.0\(1\) のためのエージェント メッセージおよび ささやき発表 機能ガイド](#)は 20 秒と ささやき Announcement タイムアウトの既定値を定義します。このデフォルトは 15 秒のデフォルト ささやき発表演劇時に (統一された CVP で規定される) 基づいています。余分な物はレイテンシーに対して Unified Contact Center Enterprise フェイル・セーフ タイムアウトの 5 秒バッファです。

コンフィギュレーションパラメータの seconds> の /WHSTMOUT <value を追加する音声 Respnse ユニット (VRU) のための Peripheral Gateway (PG) エクスプローラで PIM 変更可能な ringtone.tcl および UCCE フェイル・セーフ タイムアウト (デフォルト 20 秒) の 15 秒タイムアウト設定を見つけることができます以下の事項に注意して下さい:統一された CCE ささやき発表フェイル・セーフ タイムアウト値は等しくとまたは (できれば) 大きいより統一された CVP の最大 ささやき発表演劇時間設定は 5 秒です。さもなければ、統一された CCE レポートの ささやき発表演劇時間は以下報告されます。

これはポート タイムアウトのための呼接続[デフォルト値 = 500ms] CUCM の下で言った後 CCM サービスパラメータ **ポートがタイマーを受け取った**のものです:

このパラメータはコールが接続された後 SCCP デバイスか Media Termination Point (MTP) から可聴周波/ビデオ/データポートを受け取るために CUCM が待っている時間数を判別します。CUCM がこのパラメータ経過で規定される時間の前にビデオポートを受け取らない場合コールは双方向オーディオだけと最初に確立されます。双方向ビデオは別のオファー/返事トランザクションが完了した後確立されるかもしれません。CUCM が受け取らなければこのタイマーで規定される時間の前の可聴周波ポートは切れずオーディオおよびビデオ両方のための双方向メディアパスを確立する、CUCM は別のオファー/返事トランザクションを試みます。

問題

ささやきのための CVP ログはアプリケーション情報で示しますダミーのポート 4000 を誘います。エージェントはその間コールを制御、Unified Contact Center Enterprise (UCCE) は正確にこうしてレポートデータをスキューニングするささやき長さを計算できません。

解決策

この問題 Cisco 推奨を避けることはすなわち 2000 年のミリ秒数秒へ CUCM Call Manager サービスパラメータの呼接続の後でポートによって受け取ったタイマーを増長することですこれは SDP の TCP 4000 を sendonly 送信する CUCM を (ダミーのポート) 避けます。

それは変更が、それを保存し、すぐに適用できた後コール進行中の受信来るちょうど呼び出しに影響を与えません。

CVP ログのエージェント 1635 のための分析例:

//CVP はエージェント コールを誘います。

5120977: 10.1.1.24: -0400 3 月 19 日 2014 年 11:18:54.244: %_Connection-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.Connection: **メッセージ (NB) の送信: sip:1635@cucm.com;transport=tcp SIP/2.0 を誘って下さい**

Via: SIP/2.0/TCP 10.1.1.24:5060;branch=z9hG4bKiqLKy1OaNcMgZoZTxHa0IA~~20629400
最大値転送します: 69

これを、次のように変更します。 < sip:1635@cucm.com;transport=tcp >

From: "--CVP_9_0_1_0_0_0_670" < sip:4452872806@10.1.1.24:5060 >;tag=dsf4d55455

呼び出し ID: 78D40075AEB011E39A754403A7C17480-139524233424493965@10.1.1.24

CSeq: 1 誘って下さい
Content-Length: 0
連絡先: <sip:4452872806@10.1.1.24:5060;transport=tcp>
切れまず: 15
User-Agent: CVP 9.0 (1) Build-670
コール情報: <sip:10.1.1.101:5060>;purpose=x-cisco-origIP
リモートパーティ ID: "--CVP_9_0_1_0_0_0_670"
<sip:4452872806@10.1.1.101>;party=calling;screen=yes;privacy=off
Date : 水曜日 3月19日 2014 15:17:52 GMT
最小値 SE: 1800
CiscoGuid: 2027159669-2930774499-2591376387-2814473344
割り当て: 、オプション、BYE、キャンセル、ACK、PRACK、アップデート誘って下さい、
INFO、レジスタ参照して下さい、定期講読して下さい、知らせて下さい
許可イベント: 電話イベント
X CiscoCCBProbe: id:10.1.1.101;loc:acovg2;trunks:1
MIME-version: 1.0
CiscoGucid: 78D40075AEB011E39A754403A7C17480
サポートされる: タイマー
サポートされる: リソース優先順位
サポートされる: 取り替えます
サポートされる: sdpanat
アプリケーション情報: <10.1.1.24:8000:8443>

SDP が送信だけを示すことに注意される//エージェントによって応答されるコール。

5121176: 10.1.1.24: -0400 3月19日 2014年 11:18:55.118: %_TransactionManagement-7-
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.TransactionManagement: processMessage(): 着信
メッセージ バインディング ヒント: TCP ローカル[[ポート = 0 (10.1.1.24)]] 遠隔[[ポート = 5060
(10.2.1.13)]], 接続ID = ヌル、ネットワーク = デフォルト、TSIP = 偽

5121177: 10.1.1.24: -0400 3月19日 2014年 11:18:55.118: %_TransactionManagement-7-
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.TransactionManagement: processMessage(): **着信
メッセージ:**

SIP/2.0 200 OK

Via: SIP/2.0/TCP 10.1.1.24:5060;branch=z9hG4bKiqLKy1OaNcMgZoZTxHa0IA~~20629400
**これを、次のように変更します。 <sip:1635@cucm.com;transport=tcp>;tag=4014856~a231f4cb-
2aaf-4981-9273-3cc896adfed7-101033143**

From: "--CVP_9_0_1_0_0_0_670" <sip:4452872806@10.1.1.24:5060>;tag=dsf4d55455
呼び出しID: 78D40075AEB011E39A754403A7C17480-139524233424493965@10.1.1.24
CSeq: 1 誘って下さい

Content-Length: 416

Date : 水曜日 3月19日 2014 15:20:12 GMT

割り当て: 、オプション、INFO、BYE、キャンセル、ACK、PRACK、アップデート誘って下さい
、参照して下さい、定期講読して下さい、知らせて下さい

許可イベント: 存在

サポートされる: 取り替えます

サポートされる: X Cisco srtp フォールバック

サポートされる: 位置情報

セッション切れまず: 1800;refresher=uas

必要として下さい: タイマー

P アサート識別: 「エージェント 1635」 <sip:1635@10.2.1.13>

リモートパーティ ID: 「エージェント 1635」

<sip:1635@10.2.1.13>;party=called;screen=yes;privacy=off

連絡先: <sip:1635@10.2.1.13:5060;transport=tcp>

Content-type: アプリケーション/sdp

!--接続識別番号は 18
o=CiscoSystemsCCM-SIP 4014856 1 IN IP4 10.2.1.13
s=SIP コール
c=IN IP4 10.201.2.171
b=TIAS:64000
b=AS:64
t=0 0

m=audio 4000 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:60
a=fmtp:116 mode=20
a=rtpmap:18 G729/8000
a=ptime:20
a=fmtp:18 annexb=no

a=sendonly

a=rtpmap:101 電話event/8000
a=fmtp:101 0-15

RFC 3264

5.1 ユニキャストストリーム

申し出人がピアにストリームのメディアを送信しただいたい場合それ

「**a=sendonly**」アトリビュートで sendonly としてストリームをマークしなければなりません。

私達

参照しま a ならある特定の方向でマークされますようにストリームを

方向アトリビュートはどちらかとしてメディア ストリーム アトリビュートまたはありました

//CVP は VXML GW Ringtone.tcl にささやきコールレグを設定しました

5121216: 10.1.1.24: -0400 3 月 19 日 2014 年 11:18:55.118: %_Connection-7-

com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.Connection: **メッセージ (NB) の送信:**

sip:9393939300@10.1.1.101:5060;transport=tcp SIP/2.0 を誘って下さい

Via: SIP/2.0/TCP 10.1.1.24:5060;branch=z9hG4bKiqLKy1OaNcMgZoZTxHa0IA~~20629403

最大値転送します: 70

これを、次のように変更します。 < sip:3009393020@10.1.1.101:5060;transport=tcp >

From: < sip:CVP@10.1.1.24:5060;transport=tcp >;tag=dsc96857bf

呼び出しID: DAEC7B8E100001447E771C460A010118-139524233511893966@10.1.1.24

CSeq: 1 誘って下さい

Content-Length: 416

連絡先: < sip:CVP@10.1.1.24:5060;transport=tcp >

切れまず: 60

User-Agent: CVP 9.0 (1) Build-670

Content-type: アプリケーション/sdp

CiscoGuid: 2027159669-2930774499-2591376387-2814473344

CiscoGucid: 78D40075AEB011E39A754403A7C17480

アプリケーション情報: <10.1.1.24:8000:8443>;whisper=http://mediaserver:7000/CVP/en-us/./audio/whisper/Beep1.wav;port=4000

!--接続識別番号は 18
o=CiscoSystemsCCM-SIP 4014856 1 IN IP4 10.2.1.13
s=SIP コール
c=IN IP4 10.201.2.171
b=TIAS:64000
b=AS:64
t=0 0

m=audio 4000 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:60
a=fmtp:116 mode=20
a=rtpmap:18 G729/8000
a=ptime:20
a=fmtp:18 annexb=no
a=sendonly
a=rtpmap:101 電話event/8000
a=fmtp:101 0-15

**CUCM がポート 4000 を要求したこと //Note。ポート 4000 はダミーのポートです。
//XML ゲートウェイ セットアップささやきコールレグ**

5121231: 10.1.1.24: -0400 3 月 19 日 2014 年 11:18:55.118: %_TransactionManagement-7-
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.TransactionManagement: processMessage(): **着信**
メッセージ:

SIP/2.0 200 OK

Via: SIP/2.0/TCP 10.1.1.24:5060;branch=z9hG4bKiqLKy1OaNcMgZoZTxHa0IA~~20629403
これを、次のように変更します。

<sip:3009393020@10.1.1.101:5060;transport=tcp>;tag=2F2B1E28-574

From: <sip:CVP@10.1.1.24:5060;transport=tcp>;tag=dsc96857bf

呼び出しID: DAEC7B8E100001447E771C460A010118-139524233511893966@10.1.1.24

CSeq: 1 誘って下さい

Content-Length: 229

Date : 水曜日 3月19日 2014 15:20:13 GMT

割り当て: 、 オプション、 BYE、 キャンセル、 ACK、 PRACK、 アップデート誘って下さい、
INFO、 レジスタ参照して下さい、 定期講読して下さい、 知らせて下さい

許可イベント: 電話イベント

連絡先: <sip:3009393020@10.1.1.101:5060;transport=tcp>

サポートされる: 取り替えます

サポートされる: sdpanat

サポートされる: タイマー

Server: Cisco-SIPGateway/IOS-15.2.4.M3

Content-type: アプリケーション/sdp

Content-disposition: セッション; handling=required

!--接続識別番号は 18

o=CiscoSystemsSIP-GW-UserAgent 4744 の 4804 IN IP4 10.1.1.101
s=SIP コール
c=IN IP4 10.1.1.101
t=0 0

m=audio 18930 RTP/AVP 0 101
c=IN IP4 10.1.1.101
a=rtpmap:0 PCMU/8000
a=rtpmap:101 電話event/8000
a=fmtp:101 0-16

//CVP は recvonly のエージェント コールレグを確認します。

ACK sip:1635@10.2.1.13:5060;transport=tcp SIP/2.0

最大値転送します: 70

これを、次のように変更します。 <sip:1635@cucm.com;transport=tcp>;tag=4014856~a231f4cb-2aaf-4981-9273-3cc896adfed7-101033143

From: "--CVP_9_0_1_0_0_0_670" <sip:4452872806@10.1.1.24:5060>;tag=dsf4d55455

呼び出しID: 78D40075AEB011E39A754403A7C17480-139524233424493965@10.1.1.24

CSeq: 1 ACK

Content-Length: 241

Content-type: アプリケーション/sdp

連絡先: <sip:4452872806@10.1.1.24:5060;transport=tcp>

!--接続識別番号は 18

o=CiscoSystemsSIP-GW-UserAgent 4744 の 4804 IN IP4 10.1.1.101

s=SIP コール

c=IN IP4 10.1.1.101

t=0 0

m=audio 18930 RTP/AVP 0 101

c=IN IP4 10.1.1.101

a=rtpmap:0 PCMU/8000

a=rtpmap:101 電話event/8000

a=fmtp:101 0-16

a=recvonly

RFC 3264

6.1 ユニキャストストリーム

ストリームがユニキャスト アドレスと提供される場合、そのための返事
ストリームはユニキャスト アドレスが含まれている必要があります。 ストリームのメディアタイプ
返事でオファアのそれを一致するなりません。

ストリームが sendonly として提供される場合、対応したストリームはある必要があります
recvonly としてマーク付きたまたは返事の非アクティブ。 メディアストリームがあれば
オファアで recvonly としてリストされた、返事としてマークする必要があります
返事の sendonly または非アクティブ。 提供されたメディアストリームがあれば
sendrecv としてリストされた (または方向アトリビュートがない場合
ストリームが sendrecv によってなら、メディアセッションは水平になります
デフォルトは)、返事 MAY の対応したストリームとしてマークされます
sendonly、recvonly、sendrecv、か非アクティブ。 提供されたメディア
ストリームはの非アクティブとして非アクティブとして、それマークする必要がありますリスト
されています
返事。

注: 有用なパラメータは ringtone.tcl ファイルを読んで検索することができます。