

コールがエージェントに転送される時」不正な Troubleshoot CVP エラー "401

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](#)

[手順](#)

[解決策](#)

概要

この資料に Cisco 音声門脈 (CVP) コール サーバがエラーメッセージを受け取るシナリオを解決する方法を記述されていますか。401 不正か。 CVP 広範囲のコールフロー コールがエージェントに転送される場合の。

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。

- CVP サーバ
- CVP 広範囲のコールフロー
- Cisco Unified Border Element (CUBE) IOS コマンド
- Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM)、Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 配備

使用するコンポーネント

この文書に記載されている情報は CVP サーバ 8.5 に以上に基づいています

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

この問題は CVP、音声 XML (VXML) ゲートウェイ、CUBE および Cisco Unified 通信マネージャ (CUCM) と設定された規則的な CVP 広範囲のコールフローで再生されました。

G729r8 コーデックはプロバイダと CUBE の間で使用されます。 CUBE から CVP への、使用されるコーデックは G711ulaw です。 CUBE は G729r8 にセルフサービスプロンプトのための G711ulaw をトランスコードするためにトランスコーダリソースおよびエージェント電話とのメッセージ交換を呼び出します。

問題

コールが送信される時、(コールが IVR 相違のための CVP と VXML の間にある時) うまく G711u コーデック働とのコールのセルフサービス ログ。問題はエージェントが利用可能になる、コールはエージェントに転送されずと起こり; 一度エージェント積み込みは電話、コール廃棄されます。

現象はメディア ネゴシエーション、MTP およびトランスコーダリソースに関する問題に非常に類似したです。

手順

ステップ 1 CVP の SIP スタックトレースを有効にし、CUBE 設定およびバージョンを集めて下さい (CUBE で、コマンド **show run** および **show version** を実行して下さい)。

ステップ 2.問題を再生し、CVP コール サーバログを集めて下さい。

ステップ 3. CVP コール サーバログを分析して下さい。

CVP initiates CUCM に勧誘エージェント extension 4029 のコールを確立するため。

```
297623: 10.0.0.53 : Nov 27 2015 01:52:13.396 -0400: %_Connection-7-
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.Connection: Sending Message (NB): INVITE
sip:4029@cluster.tac.cisco.com;transport=tcp SIP/2.0Via: SIP/2.0/TCP 10.0.0.53
:5060;branch=z9hG4bKy2p+oTqqD9l6bKD4qHzbKQ~~1068198Max-Forwards: 67To:
<sip:4029@cluster.tac.cisco.com;transport=tcp>From: 4692551000 <sip:4692551000@10.0.0.53
:5060>;tag=ds83661b4Call-ID: E065E4BE565E11E3BF70D9178C08DF1D-138553153339674504@10.0.0.53CSeq:
1 INVITEContent-Length: 0Contact: <sip:4692551000@10.0.0.53 :5060;transport=tcp>Expires: 15User-
Agent: CVP 9.0 (1) Build-670Call-Info: <sip:10.0.1.4:5060>;purpose=x-cisco-origIPRemote-Party-
ID: <sip:4692551000@10.0.1.4>;party=calling;screen=no;privacy=offDate: Wed, 27 Nov 2013 05:52:04
GMTMin-SE: 1800Cisco-Guid: 3764774078-1449005539-3211843863-2349391645Allow: INVITE, OPTIONS,
BYE, CANCEL, ACK, PRACK, UPDATE, REFER, SUBSCRIBE, NOTIFY, INFO, REGISTERAllow-Events:
telephone-eventSession-Expires: 3600;refresher=uacContent-Disposition:
session;handling=requiredCisco-Gucid: E065E4BE565E11E3BF70D9178C08DF1DSupported: timerSupported:
resource-prioritySupported: replacesSupported: sdp-anatApp-Info: <10.0.0.53 :8000:8443>
```

CUCM は良い SIP メッセージ 200 と答え、CVP は立方体になるために RE-INVITE で立方体になるようにエージェント電話の新しい SDP をアップデートします

```
297915: 10.0.0.53 : Nov 27 2015 01:52:15.907 -0400: %_Connection-7-
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.Connection: Sending Message (NB): INVITE
sip:4692551000@10.0.1.4:5060 SIP/2.0Via: SIP/2.0/TCP 10.0.0.53
:5060;branch=z9hG4bKy2p+oTqqD9l6bKD4qHzbKQ~~1068201Max-Forwards: 70To:
<sip:4692551000@10.0.1.4>;tag=1675F250-1E08From: <sip:6408@10.0.0.53 >;tag=ds8f03d5b3Call-ID:
E06680E6-565E11E3-BF76D917-8C08DF1D@10.0.1.4CSeq: 2 INVITEContent-Length: 408Contact:
<sip:10.0.0.53 :5060;transport=udp>Allow-Events: presence, kpmlRemote-Party-ID: "Agent RandyY"
<sip:4029@10.0.1.67>;party=called;screen=yes;privacy=offContent-Type:
application/sdpv=0o=CiscoSystemsCCM-SIP 3892963 1 IN IP4 10.0.1.67s=SIP Callc=IN IP4
10.0.0.233b=TIAS:64000b=AS:64t=0 0m=audio 20306 RTP/AVP 0 8 116 18 101a=rtpmap:0
PCMU/8000a=ptime:20a=rtpmap:8 PCMA/8000a=ptime:20a=rtpmap:116
iLBC/8000a=ptime:20a=maxptime:20a=fmtp:116 mode=20a=rtpmap:18 G729/8000a=ptime:20a=fmtp:18
```

annexb=noa=rtpmap:101 telephone-event/8000a=fmtp:101 0-15

CUBE から CVP に**試みる SIP メッセージ 100 が CUBE から "401 不正 な" メッセージ 送信 された後。**

```
297933: 10.0.0.53 : Nov 27 2015 01:52:15.923 -0400: %_Connection-7-
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.Connection: Composed Message:SIP/2.0 401
UnauthorizedVia: SIP/2.0/TCP 10.0.0.53 :5060;branch=z9hG4bKy2p+oTqqD9l6bKD4qHzbKQ~~1068201From:
<sip:6408@10.0.0.53 >;tag=ds8f03d5b3To: <sip:4692551000@10.0.1.4>;tag=1675F250-1E08Date: Wed, 27
Nov 2013 05:52:18 GMTCall-ID: E06680E6-565E11E3-BF76D917-8C08DF1D@10.0.1.4CSeq: 2 INVITEAllow-
Events: telephone-eventServer: Cisco-SIPGateway/IOS-15.3.3.M1WWW-Authenticate: Digest
realm="192.201.198.1",nonce="929f3b519c26",stale=false,algorithm=MD5,qop="auth"Content-Length:
0
```

解決策

ステップ 1.集められる確認 CUBE 設定。

呼び出します。CUBE の音声 サービス Voip セクションで、コマンド **midcall シグナリング passthru** は設定されます。従って、CUBE が受け取る RE-INVITE はプロバイダに通じます。プロバイダが中間コール イベントを期待しなかったのがそれからプロバイダ、"401 コールに挑戦する不正 な" メッセージとの応答。

ステップ 3 音声 サービス VOIP セクションに追加される CUBE のコマンド **midcall シグナリング passthru メディア変更**は "401 不正 な" エラーメッセージを停止します。CUBE はこの中間コールをローカルで誘います処理します、SIP シグナリングを完了し、エージェントがコールに応答できる。