

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

[はじめに](#)

[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

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

前提条件

要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- CVP Server
- 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

この資料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

本書の情報は、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、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

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現されました。

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 レグ。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.問題を再現し、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 extention 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/2.0
Via: SIP/2.0/TCP 10.0.0.53 :5060;branch=z9hG4bKy2p+oTqqD9l6bKD4qHzbKQ~-1068198
Max-Forwards: 67
To: <sip:4029@cluster.tac.cisco.com;transport=tcp>
From: 4692551000 <sip:4692551000@10.0.0.53 :5060>;tag=ds83661b4
Call-ID: E065E4BE565E11E3BF70D9178C08DF1D-138553153339674504@10.0.0.53
CSeq: 1 INVITE
Content-Length: 0
Contact: <sip:4692551000@10.0.0.53 :5060;transport=tcp>
Expires: 15
User-Agent: CVP 9.0 (1) Build-670
Call-Info: <sip:10.0.1.4:5060>;purpose=x-cisco-origIP
Remote-Party-ID: <sip:4692551000@10.0.1.4>;party=calling;screen=no;privacy=off
Date: Wed, 27 Nov 2013 05:52:04 GMT
Min-SE: 1800
Cisco-Guid: 3764774078-1449005539-3211843863-2349391645
Allow: INVITE, OPTIONS, BYE, CANCEL, ACK, PRACK, UPDATE, REFER, SUBSCRIBE, NOTIFY, INFO,
REGISTER
Allow-Events: telephone-event
Session-Expires: 3600;refresher=uac
Content-Disposition: session;handling=required
Cisco-Gucid: E065E4BE565E11E3BF70D9178C08DF1D
Supported: timer
Supported: resource-priority
Supported: replaces
Supported: sdp-anat
App-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/2.0
Via: SIP/2.0/TCP 10.0.0.53 :5060;branch=z9hG4bKy2p+oTqqD9l6bKD4qHzbKQ~~1068201
Max-Forwards: 70
To: <sip:4692551000@10.0.1.4>;tag=1675F250-1E08
From: <sip:6408@10.0.0.53 >;tag=ds8f03d5b3
Call-ID: E06680E6-565E11E3-BF76D917-8C08DF1D@10.0.1.4
CSeq: 2 INVITE
Content-Length: 408
Contact: <sip:10.0.0.53 :5060;transport=udp>
Allow-Events: presence, kpml
Remote-Party-ID: "Agent RandyY" <sip:4029@10.0.1.67>;party=called;screen=yes;privacy=off
Content-Type: application/sdp
```

```
v=0
o=CiscoSystemsCCM-SIP 3892963 1 IN IP4 10.0.1.67
s=SIP Call
c=IN IP4 10.0.0.233
b=TIAS:64000
b=AS:64
t=0 0
m=audio 20306 RTP/AVP 0 8 116 18 101
a=rtpmap:0 PCMU/8000
aptime:20
a=rtpmap:8 PCMA/8000
aptime:20
a=rtpmap:116 iLBC/8000
aptime:20
a=maxptime:20
a=fmtp:116 mode=20
a=rtpmap:18 G729/8000
aptime:20
a=fmtp:18 annexb=no
a=rtpmap:101 telephone-event/8000
a=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 Unauthorized
Via: SIP/2.0/TCP 10.0.0.53 :5060;branch=z9hG4bKy2p+oTqqD9l6bKD4qHzbKQ~~1068201
From: <sip:6408@10.0.0.53 >;tag=ds8f03d5b3
To: <sip:4692551000@10.0.1.4>;tag=1675F250-1E08
Date: Wed, 27 Nov 2013 05:52:18 GMT
Call-ID: E06680E6-565E11E3-BF76D917-8C08DF1D@10.0.1.4
CSeq: 2 INVITE
Allow-Events: telephone-event
Server: Cisco-SIPGateway/IOS-15.3.3.M1
WWW-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ため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。