

ICM の EWT が 30 分以上とき CVP 礼儀コールバック (CCB) 問題を解決して下さい

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題の要約](#)

[考えられる原因](#)

[推奨処置](#)

概要

ICM の推定待ち時間 (EWT) が 30 分以上に設定 されるときこの資料に Cisco カスタマー 音声門脈 (CVP) CCB 問題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あることが推奨されます。

- CVP 礼儀コールバック
- Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM) および Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) の導入

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。

- CVP サーバ 9.0(1)
- UCCE 9.0(1)
- 音声 XML (VXML) ゲートウェイ
- Cisco Unified Border Element (CUBE)
- Cisco Unified Communication Manager (CUCM)

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。

問題の要約

礼儀コールバックは ICM の推定待ち時間 (EWT) が 30 分以上設定 される時、提供されません。

次のシナリオについて考えます。

発信者がコールを作るとき、コールバックは提供され、受け入れられます。コールバックは始められ、発信者はコールに応答します。250-260 秒報告サーバ ポータルのコールバック エントリがおよび消去された後その結果礼儀コールバックは提供されません。

考えられる原因

ICM の EWT が 30 分以上設定 される時、レポート サーバーのコールバック エントリは消去され、その結果礼儀コールバックは提供されません。これはゲートウェイがあらゆるコールバックのための CVP 使用を統一した BYE の送信によって VRU レグを終えるという理由によります。その結果、統一された CVP は結果がコールバックなされないでコールのすべての呼詳細を消し。可能性のある SIP セッションタイムによりこの動作を引き起こすことが分られます。

推奨処置

この設定は入力 gateway/CUBE で作成されなければなりません:

```
voice service voip
  sip
  min-se 7200 session-expires 7200
```

注: 上の設定に加えて、セッションはまた高い値に CUCM でゲートウェイから (7200)、他ではコールバックは SIP エラー応答 422(session 値による統一された CVP に切れます低い余りに失敗します) 変更する必要があります切れます。