

# AT&T 転送接続応答 Cisco Unified Customer Voice Portal ( CVP ) および Intelligent Contact Management ( ICM )

## 目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[症状](#)

[原因/問題の説明](#)

[確認](#)

[解決策](#)

## 概要

この資料は転送の広範囲のコールフローが AT&T ( DTMF \*8 ) の機能を接続する CVP を使用するとき直面する問題を記述したものです。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- CVP バージョン 8.5
- Intelligent Contact Manager ( ICM )
- AT&T 転送はサービスを接続します

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- ICM 8.5
- CVP 8.5
- CUBE バージョン 151-3.T4
- AT&T 転送は接続します

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。

# 症状

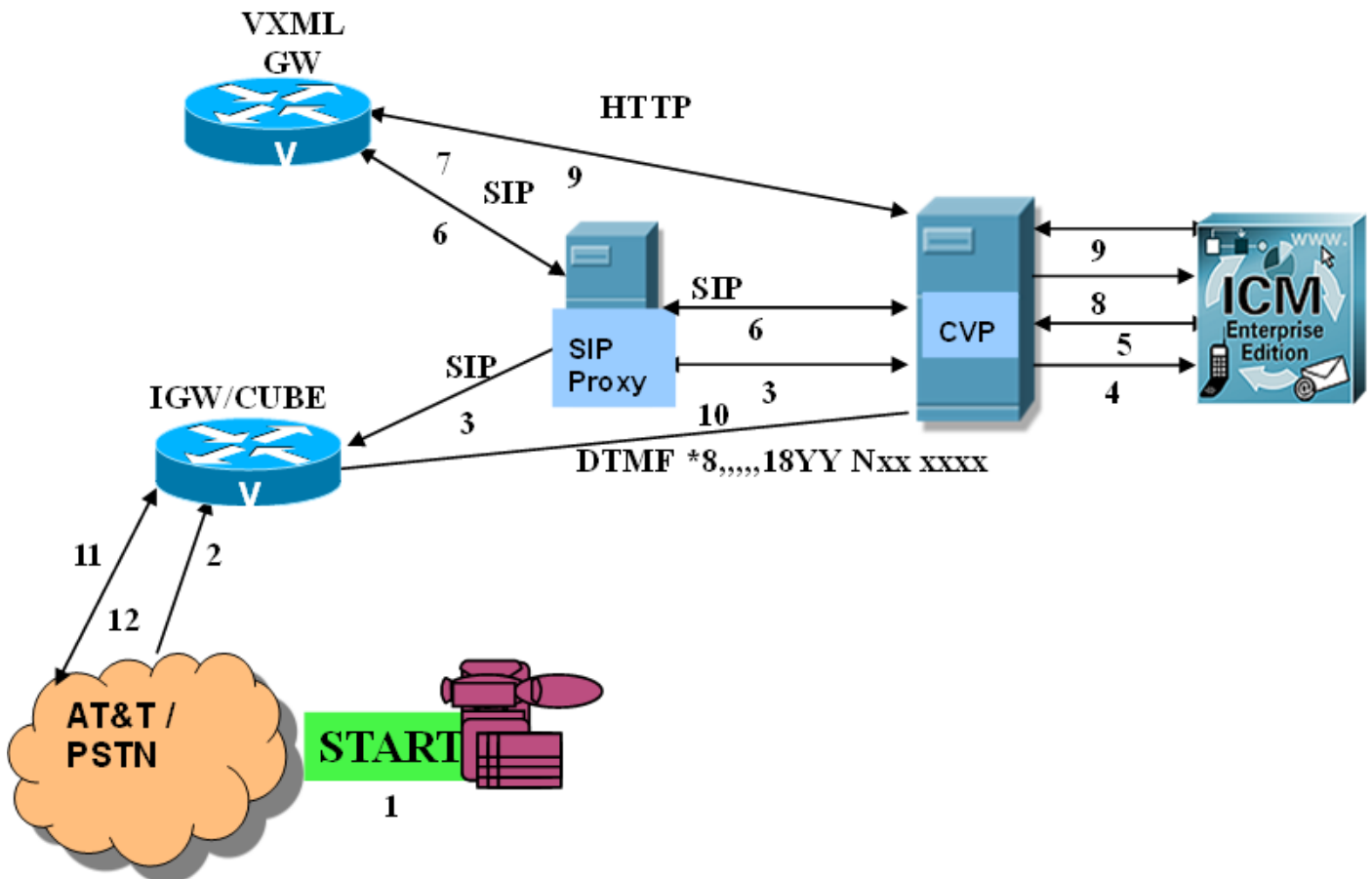
コールを送信し、コールは Cisco Unified Contact Center Enterprise ( UCCE ) に AT&T ネットワークの外部数に戻って CVP によって、コール転送されますルーティングされます ( 転送はサービスを接続します )。問題が起これるとき AT&T からのこれらのプロンプトを聞きます:

待って下さい

コールが完了することができないことを残念です。コールをもう一度試して下さい

# 原因と問題の説明

CVP 広範囲のコールフローでは、コールは CVP で、CVP 受け取ります 500 ミリ秒 ( MS ) に先行している DTMF \*8 ラベルを休止しました 1800 の数受信され。CVP は Cisco Unified Border Element ( CUBE ) に DTMF を送信し、ゲートウェイはディジット AT&T ネットワークに脈打ちます。ただし、コールは転送されないし、コールが完了することができないことを残念であることを顧客は聞きます。コールをもう一度試して下さい。



ステップ 1: 発信者は公共交換電話 Networ ( PSTN ) からのコールを送信します。

呼び出します。入力ゲートウェイ ( IGW ) は PSTN からコールを、この場合立方体になりますです入力ゲートウェイ受信します。

ステップ 3 IGW は SIPプロキシサーバによって CVP に SIP を誘いますメッセージを送信します。

ステップ 4. CVP は ICM に新しい Call 要求を送信 します。

ステップ 5 ICM がルーティング スクリプトを実行して、CVP に Voice Response Unit ( VRU ) ラベルを送信 します。

ステップ 6. CVP は音声 XML ゲートウェイ ( VXML GW ) に SIPプロキシサーバによって SIP を誘いますメッセージを送信 します。

ステップ 7 VXML GW がブートストラップ スクリプトを実行して、CVP に HTTP 要求を送信 します。

ステップ 8. CVP は ICM に要求手順を送信 します。

ステップ 9 : ICM は VRU レグを取り消し、CVP に DTMF ラベルを送信 します。 CVP が VXML GW で VRU レグを終了 します。

ステップ 10. CVP は IGW ( CUBE ) に DTMF を送信 します。

ステップ 11. IGW ( CUBE ) は AT&T ネットワークに DTMF 脈打ち します。

ステップ 12 : AT&T ネットワーク送信 DTMF \*\*7 ネットワークは受け取りませんでしたし、またはダイヤルされた数を認識できません。 よいケースのシナリオに関しては CVP は DTMF \*\*6 および顧客をお待ち下さい。の後に保持するために聞きます送信 します

## 検証

ステップ 1. CVP 設定。

設定 フォルダの下の sip.properties ファイルで SIP.ExternalTransferWait 機能は 1000 に追加され、設定される必要があります ( 1 第 2 )。この再始動の後 CVP コール サーバ。

ステップ 2. CVP コール サーバログ。

デバッグ レベルに選定された com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs が設定されていると CVP トレースを収集して下さい。

CVP からログは CVP が各 DTMF のための入カゲートウェイ ( CUBE ) に SIP ヒント メッセージを送ることを確認 します:

たとえば 「\*」 トーンは CVP からの IGW ( CUBE ) に送信 しました。

```
264788: 10.1.1.1: Nov 25 2013 12:28:25.362 -0800: %CVP_8_5_SIP-7-CALL: {Thrd=pool-1-thread-197-SIP-61173} 409D1D04-4D6B11E3-8E94E199-7280FCFD: Starting an external transfer with label: DTMF*8,,,,,18YYNXXXXXX
2059160: 10.1.1.1: Nov 25 2013 12:28:25.362 -0800: %_Connection-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.Connection: Sending Message (NB): INFO sip:5123809981@10.1.2.2:5060 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/TCP 10.1.1.1:5060;branch=z9hG4bKa74MS0n9A4oRWinVIAjXSA~~47394
Max-Forwards: 70
To: <sip:5123809981@10.1.2.2>;tag=658DC428-11DA
From: <sip:5008007435000@10.1.1.11>;tag=dsefb53fdb
Call-ID: 409D1D04-4D6B11E3-8E94E199-7280FCFD@10.1.2.2
CSeq: 1 INFO
```

Content-Length: 26  
Contact: <sip:10.1.1.1:5060;transport=udp>  
Content-Type: application/dtmf-relay  
Signal=\*  
Duration=100

ステップ 3. 入力ゲートウェイ ログ ( CUBE ) を集めて下さい。

**debug ccsip message**

**voip rtp セッション名 イベントをデバッグして下さい**

PSTN ( AT&T ) レグでネゴシエートされる DTMF リレーはペイロードの種類 100 を使用して RTP-NTE です。  
CVP レグでネゴシエートされる DTMF リレーはペイロードの種類 101 を使用して一口情報および rtp-nte です。

ログから、入力ゲートウェイ ( CUBE ) が SIP ヒント メッセージを使用して CVP からすべてのディジットを見られる受信する場合があります、PSTN ( AT&T ) にそれを送信 しますことが

たとえば PSTN/AT&T ネットワークヘディジット 7 を送信 することを立方体にして下さい

```
289591: Nov 15 22:20:52.244:          s=DSP d=VoIP payload 0x64 ssrc 0x149A460E sequence 0xBD4
timestamp 0x2B700
289592: Nov 15 22:20:52.244:          Pt:100   Evt:7           Pkt:0A 00 00 <Snd>>>
289593: Nov 15 22:20:52.244:          s=DSP d=VoIP payload 0x64 ssrc 0x149A460E sequence 0xBD5
timestamp 0x2B700
289594: Nov 15 22:20:52.244:          Pt:100   Evt:7           Pkt:0A 00 00 <Snd>>>
289595: Nov 15 22:20:52.244:          s=DSP d=VoIP payload 0x64 ssrc 0x149A460E sequence 0xBD6
timestamp 0x2B700
```

ステップ 4. ゲートウェイの packets キャプチャを集め、AT&T 必要条件を確認して下さい。

要件 :

ディジット間の時間 = 3 秒

ネットワークに信号を送る DTMF に関してはリダイレクトパーティの VRU ( CVP この場合および CUBE ) はディジット間の無音のディジット 期間の少なくとも 80ms および 80ms の DTMF トーンを送信 する必要があります。

少なくとも 350ms の一時停止は \*T およびリダイレクション数または SD コード間で適用する必要があります。 ( 下部のおよび上限は 300ms - 11sec です。 )

パケット キャプチャ分析

よいコールでは、CUBE が AT&T に最後のディジットを送信した後、AT&T は DTMF 「\* 6" およそ 500 MS を送信 します

ディジット間の時間は AT&T に = 200 MS 送信 しました

DTMF \*8 からの時間は最初のディジット = 400 MS 送信 され、

イベント 期間-ディジット 長さ = 100 MS

悪いコール:

AT&T は DTMF \*\*7 を、後最後のディジットを受信する 6 数秒後送信 します

ディジット間の時間は AT&T に = 200 MS 送信 しました

DTMF \*8 からの時間は最初のディジット = 400 MS 送信 され、

イベント 期間-ディジット 長さ = 100 MS

パケット キャプチャのよく、悪いコール間に違いがありません。

## 解決方法

悪いコールに同じプロパティおよびタイマーが送信し、あるシナリオでは問題を解決する DTMF が認識されないあるが DTMF がよいのための AT&T にので、ディジットの特定のグループの前の一時的停止を追加するテストは行われ、組み合わせは次のとおりそうです:。これは ICM スクリプトで変更されます。