

UCCE SIP Dialer のダイヤル トーンなし問題

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[解決策](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) の Session Initiation Protocol (SIP) ダイアラ コールがエラー コード 6 (Error Code = 6) で失敗する最も一般的な理由の 1 つを説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) リリース 8.X の Session Initiation Protocol (SIP) ダイアラ
- Cisco IOS ゲートウェイ
- Cisco SIP Proxy Server

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 Unified Contact Center Enterprise (UCCE) リリース 8.X
- Cisco IOS ソフトウェア トレーン 15.1(x)T を使用した Cisco IOS ゲートウェイ

問題

SIP ダイアラがエラー コード 6 (6 (NO_DIALTONE)) でコールをキャンセルします。このエラー コードが表示される場合、ダイヤル トーンが発生していないという問題が発生しています。

この問題におけるダイアラ トレースは次のフローに示すとおりです。

次に、上記のフローを説明します。

- **ダイヤラはポートを選択し、顧客レコードをダイヤルします。**

```
14:44:21:669 dialer-baDialer Trace: (IVR) ---> Dialing, phone: [91XXXXXXXXXX], port: 006, ring timeout: 32, state: PORT_DEVICE_ATTRIB
```

- **Invite が送信され、ゲートウェイは 100 個の Trying メッセージを持つ招待を確認します。**

```
14:44:21:778:<-- Sent
```

```
INVITE sip:91XXXXXXXXXX@X.X.X.X SIP/2.0
```

```
Via: SIP/2.0/ ; branch=z9hG4bK-d8754z-7f1a8263b4182a32-1---d8754z-;rport
```

```
14:44:21:794--> received
```

```
SIP/2.0 100 Trying
```

```
Via: SIP/2.0/UDP X.X.X.X:58800;branch=z9hG4bK-d8754z-7f1a8263b4182a32-1---d8754z-;rport
```

- **ダイヤラは、ゲートウェイが 183 Session Progress メッセージで応答するのに 4 秒間待機します。ダイヤラは、この時間内に応答を受信しない場合、Cancel 要求を送信し、コールをドロップします。**

```
14:44:25:669 <--- Cancel
```

```
CANCEL sip:91XXXXXXXXXX@X.X.X.X SIP/2.0
```

```
Via: SIP/2.0/ ; branch=z9hG4bK-d8754z-7f1a8263b4182a32-1---d8754z-;rport
```

トレーズのタイムスタンプに、デフォルトで、ゲートウェイが *183 Session Progress* メッセージで応答するのに、ダイヤラが 4 秒間待機したことが表示されます。

解決策

ほとんどの場合、遅延は公衆電話交換網 (PSTN) 内で発生しており、PSTN ネットワークがその番号を探し、ゲートウェイに応答するのに 4 秒より長い時間がかかることが原因です。

この問題を解決する方法の 1 つは、ダイヤラのタイムアウト時間を増やすことです。この時間を増やすには、TimeToWaitForIPDialTone のレジストリ キー値を増やします。

このレジストリ キーのパス：

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\
```

注：

- このレジストリ キーはダイヤラ側に存在します。
- レジストリ値の調整後、ダイヤラを再起動する必要があります。
- この値を増やす場合は、6、8、10 秒のいずれかとし、10 秒以上にはしないことをお勧めします。