

Sessieontwikkelingstimer voor probleemoplossing met Cisco Customer Voice Portal

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Specifieke toepassingen kunnen hier worden verwerkt:](#)

[Gemeenschappelijke vragen in specifieke scenario's:](#)

Inleiding

In dit document worden de rol en beperkingen van Cisco Customer Voice Portal (CVP) beschreven met betrekking tot de Session Refresh-parameter van de oproep.

Voorwaarden

Vereisten

Er zijn geen specifieke vereisten van toepassing op dit document.

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- CVP 11.6

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

Achtergrondinformatie

CVP treedt op als Back to Back User Agent (B2BUA) tussen Ingress en VoiceXML (VXML) gateway, Cisco Unified Communications Manager (CUCM) of een ander Egress-eindpunt. Sessietimer wordt onderhandeld tussen twee eindpunten aan beide zijden van CVP. Het geeft alle

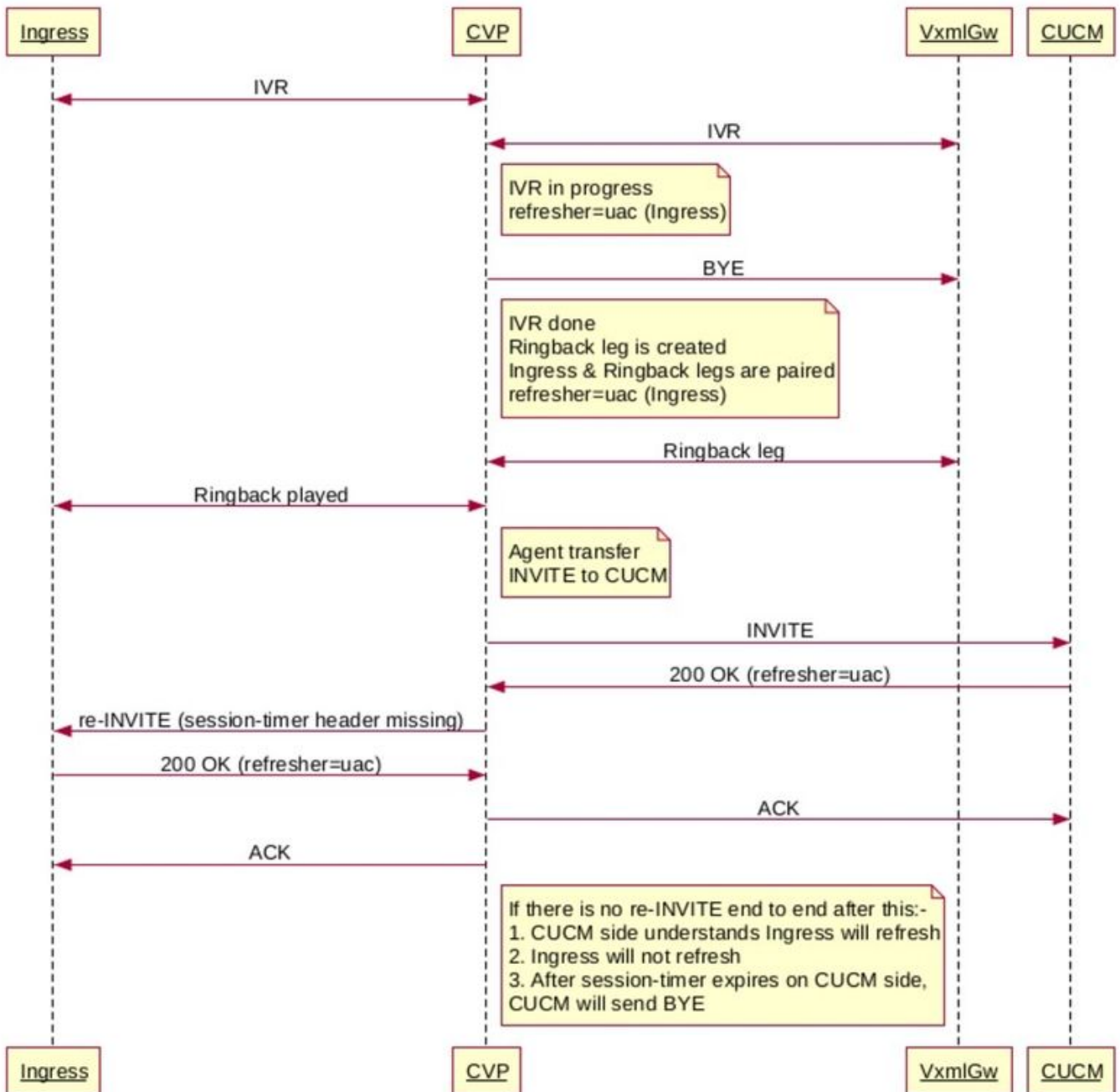
koppen over van het ene been naar het andere.

Er zijn drie punten in een oproep waarbij CVP REINVITE op eigen initiatief initieert op ingress:

1. Nadat IVR is uitgevoerd, stuurt CVP REINVITE naar de bellenkant.
2. Na de antwoorden van Agent (of het daaropvolgende makelaarsbeendeel als gevolg van een nieuwe vraag) stuurt CVP REINVITE naar de ingangspoot
3. Nadat Whisper klaar is, stuurt CVP REINVITE naar de ingangsbenen.

Probleem

Als er vorige sessie-timer is onderhandeld tussen ingress en IVR-eindpunt (met CVP in-daartussen), kunnen eindpunten, als CVP-sessielegger-gerelateerde kopregels in REINVITE overslaat, andere eindpunten aannemen als Verfrissing. Als resultaat hiervan wordt de oproep ingetrokken omdat de vorige sessie afloopt (bijvoorbeeld: Bel een druppel (30 min.)). In dit schema wordt het scenario weergegeven:



Bij CVP 11.6 zorgt CVP voor sessieheaders in de genoemde gevallen. In alle andere gevallen kan CVP deze headers overbrengen van een been naar een ander been.

Case Ingress-UAC-parameter voor drempelwaarde

ondersteuning op verzoek

—

1 Y geen uva of uac

2 Y uac uac

3 Y es

Dit zijn de veranderingen die zijn opgenomen wanneer agent antwoordt:

1. CVP bepaalt met welk agens-been wordt gereageerd en op basis van wat in het antwoordverzoek staat, wordt bepaald wat er naar de ingang in de header moet worden gestuurd.
2. Wanneer het CVP het REINVITE naar Ingress (CVP) herinitieert, dat werd gestart voor de overdracht van tussenproducten of nadat fluistering was uitgevoerd, wijst het de rol toe aan intreden op basis van wat in 200 OK van CUCM is ontvangen. Details in tabel 1.1.
3. Voor INVITE die naar fluisterpoot wordt verstuurd, kun je de frisser negeren of instellen op basis van wat in 200 OK van CUCM wordt ontvangen. Whisper leg heeft 15s timer op de VXML poort. Het is dus geen probleem.

Hier zijn de verschillende gevallen waarin agens-benen het gesprek (zonder fluistering) beantwoorden:

Tabel 1.1

Ingress stuurt in eerste INVITE in	IVR-antwoorden	Wat naar CUCM gaat	Wat reageert CUCM in 200 OK	Wat moet CVP inzenden om opnieuw te INVITE in te voeren
Sessieovereenkomsten: en: <waarde>	Sessieovereenkomsten: ten: <waarde>;drempel= uac	Sessieovereenkomsten: en: <waarde>	Sessieovereenkomsten: ten: <waarde>;verfrissing= g=uac	Sessieovereenkomsten: : <waarde>;verfrissing= as
Sessieovereenkomsten: en: <waarde>	Sessieovereenkomsten: ten: <waarde>;frisser=ua	Sessieovereenkomsten: en: <waarde>	Sessieovereenkomsten: ten: <waarde>;verfrissing= g=uas	Sessieovereenkomsten: : <waarde>;verfrissing= ac
Sessieovereenkomsten: en: <waarde>;frisser=ua	Sessieovereenkomsten: ten: <waarde>;frisser=ua	Sessieovereenkomsten: en: <waarde>;frisser=ua	Sessieovereenkomsten: ten: <waarde>;verfrissing= g=uas	Sessieovereenkomsten: : <waarde>;verfrissing= ac
Session-Verloopt: <waarde>;refmer=uac	Sessieovereenkomsten: ten: <waarde>;drempel= uac	Session-Verloopt: <waarde>;refmer=uac	Sessieovereenkomsten: ten: <waarde>;verfrissing= g=uac	Sessieovereenkomsten: : <waarde>;verfrissing= as

Uit tabel 1.1 kan CVP de rol van agens bepalen wanneer het 200 OK ontvangt. In alle gevallen wordt de rol van het REINVITE-systeem voor het bereiken van een nieuw leven ingeblazen.

Wanneer fluisterfluistering is ingeschakeld, is de poot van Agent al beantwoord (INVITE/200/ACK ingewisseld), stuurt CVP REINVITE naar de ingang en na ontvangst van 200 OK wordt REINVITE naar de agent gestuurd.

Gebruik deze tabel voor REINVITE naar ingress: gebruik tabel 1.1 en voor REINVITE naar agens:

Wat komt van INgress 200 OK voor het opnieuw INVITE

Session-Verloopt: <waarde>;refmer=uac

Sessieovereenkomsten:
<waarde>;verfrissing=uas

Wat moet CVP inzenden in opnieuw INVITE naar agent

Sessieovereenkomsten:
<waarde>;verfrissing=uas

Sessieovereenkomsten:
<waarde>;verfrissing=uac

Oplossing

Een eerste INVITE uit ingangen kan met een van de opties worden ontvangen:

Sessieovereenkomsten: <waarde>

Session-Verloopt: <waarde>;refmer=uac

Sessieovereenkomsten: <waarde>;frisser=ua

Idealiter is de aanbeveling om de configuratie eenvoudig te houden, om de ingangsgateway te laten worden ingesteld voor frisser=uac, zodat INVITE die door CVP wordt ontvangen, de rol wordt gedefinieerd, anders bepaalt 200 OK van IVR de rol.

Dit werk in de buurt wordt aangepakt in documentatiebug.

[Session-Verloopt configuratie nodig voor Ingress](#)

Specifieke toepassingen kunnen hier worden verwerkt:

1. Er is een discrepantie in beide benen voor sessie verfrissen onderhandeling, wat resulteert in een oproep om met 30 minuten te dalen. merk op wanneer CUCM BYE verstuurt met oorzaak=41.
2. Het verschil is dat Telco de sessie niet vernieuwt en CUCM wil dat sessie wordt opgefrist als een verplichte parameter (vereist: timer) in deze Call Flow (Telco-CUBE-CVP-CUCM).
3. In dit geval moet CVP of Ingress Gateway (CUBE) de rol van sessieherhaling nemen om INVITE op CUCM te verfrissen.
4. Maar CVP kan geen verfrissing van INVITE's genereren. Het loopt alleen tussen CUBE en CUCM.
5. Daarom moet je CUBE hier als verfrisser maken.
6. Om CUBE als verfrisser te maken, kunt u deze configuratie op CUBE toepassen en de oproepen voor 30 minuten controleren. vallen. Dit heeft geen invloed op de productie en de configuratie verandert meteen.

```
conf t
voice service voip
  sip
    min-se 1800 session-expires 1800
    session refresh
end
```

Gemeenschappelijke vragen in specifieke scenario's:

1. Wie is de Verfrisser als Agent fluisteraankondiging hoort. In dit geval is CVP de UAC voor Agent en Whisper Been en wat is de Session-Expires waarde?

In dit geval zou de gateway Caller/Ingress als drempel worden aangewezen.

2. Waarom moet het CVP de Refborer van ingress opslaan wanneer het CVP al weet wanneer het een client- of servertransactie initieert. CVP ondersteunt sessie-verfrissing niet, het kan altijd de kop op de vlieg wijzigen of toevoegen terwijl het REINVITE als drempel naar invoer stuurt?

Op dit moment steunt CVP de derde combinatie niet, waarbij CUCM/XML-gateway de rol van "herhaling" vervult. Hoe dan ook, CVP moet de informatie over wie zorgt voor een frisse rol, of GW of CUCM, opslaan. Bijgevolg omvat het de "refborer"-parameter in het uitgaande verzoek & de respons.