

Troubleshooting do erro da gravação do atendimento CUCM MediaSense

Índice

[Introdução](#)

[Fluxo de chamadas básico de MediaSense com ponte incorporado](#)

[Nenhuma gravação em MediaSense](#)

[Verifique que o telefone IP envia o tráfego](#)

[Execute capturas de pacote de informação](#)

[Troubleshooting](#)

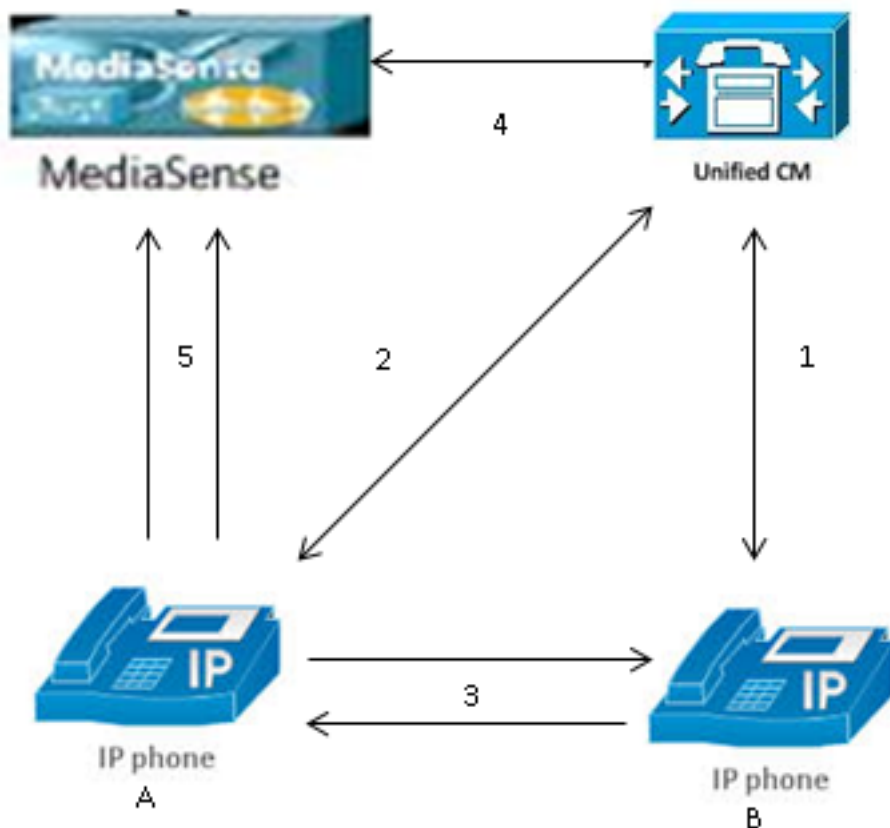
[Notas importantes](#)

Introdução

Este documento descreve como pesquisar defeitos MediaSense quando um erro aparece na gravação do atendimento para uma ponte incorporado.

Fluxo de chamadas básico de MediaSense com ponte incorporado

Esta imagem ilustra o fluxo de chamadas básico de MediaSense quando uma ponte incorporado é usada:



Nota: O telefone IP A tem a gravação permitida.

Estas etapas descrevem o fluxo de chamadas:

1. O telefone IP à direita chama o telefone IP à esquerda e inicia o atendimento através do gerente das comunicações unificadas de Cisco (CUCM).
2. O CUCM envia um sinal ao telefone de destino e termina a configuração de chamada.
3. A conexão entre o telefone IP A e o telefone IP B estabelece-se agora.
4. O perfil da gravação no telefone IP A diz que assim que receber um atendimento, o CUCM deve estabelecer uma sessão com MediaSense. Isto está terminado milissegundos depois que etapa 3 começa.
5. O atendimento estabelece-se agora entre os dois telefones, o atendimento bifurca-se através da ponte incorporado, e a ponte incorporado envia dois córregos do Real-Time Transport Protocol (RTP) ao server de MediaSense.

Nenhuma gravação em MediaSense

Se você recebe um erro que indique que não há nenhuma gravação em MediaSense, a seguir você deve ver os logs e procurá-los por este ID de sessão:

```
0000049583: 10.201.227.136: May 28 2014 11:27:09.022 -0400: %CCBU_COMMON-6-VSMS
HTTP Info: {Thrd=Pool-capture-thread-2800} %[HTTP Response Body=<Session>
<diskusage>
```

```
<recording name="78e146437088a93-TRACK0" size="0" repository="/
recordedMedia" />
<recording name="78e146437088a93-TRACK1" size="0" repository="/
recordedMedia" />
</diskusage>
</Session>[[HTTP Response Content Type=application/xml][HTTP Response Status
Code=200][logId=close-25668]: VSMS Received HTTP Response
```

O **size="0"** nesta saída indica que há não um áudio gravado no server para esse atendimento. Isto significa tipicamente que o córrego RTP não obteve ao server de MediaSense do telefone. Quando isto ocorre, a próxima etapa é verificar que o telefone envia o tráfego RTP.

Verifique que o telefone IP envia o tráfego

Uma maneira rápida verificar que o telefone IP envia o tráfego RTP é ver o página da web do telefone IP. Isto é permitido em CUCM manualmente dentro da página da configuração telefônica ou através do volume Admin.

O córrego 1 é o atendimento principal com o endereço remoto do outro telefone IP ou gateway. Isto consiste em dois córregos: o primeiro é o áudio que é recebido no telefone IP e o segundo é o áudio que é enviado à outra extremidade.

A fim verificar que MediaSense grava ambos os trechos de chamada, clique sobre o córrego 2 e o córrego 3 a fim verificar que os pacotes do remetente incrementam quando a página é refrescada épocas múltiplas. O endereço remoto deve mostrar o server de MediaSense para o córrego 2 e o córrego 3. A razão que há dois córregos ao server de MediaSense é porque um deles é o áudio recebido no córrego 1 (pacotes do receptor) e o outro é o áudio enviado (pacotes do remetente) à outra extremidade no córrego 1.

Nota: Na referência ao diagrama de fluxo de chamadas que é descrito previamente, etapa 3 é o córrego 1, e cada pé da etapa 5 consulta para fluir 2 e córrego 3.

Esta capturação mostra o **córrego 1**:



Streaming Statistics

Cisco Unified IP Phone CP-7962G (SEP0024C4FCFD26)

[Device Information](#)

[Network Configuration](#)

Network Statistics

[Ethernet Information](#)

[Access](#)

[Network](#)

Device Logs

[Console Logs](#)

[Core Dumps](#)

[Status Messages](#)

[Debug Display](#)

Streaming Statistics

[Stream 1](#)

[Stream 2](#)

[Stream 3](#)

[Stream 4](#)

[Stream 5](#)

Remote Address	10.99.23.249/24586
Local Address	10.99.23.250/22576
Start Time	20:55:16
Stream Status	Active
Host Name	SEP0024C4FCFD26
Sender Packets	2550
Sender Octets	438600
Sender Codec	G.722
Sender Reports Sent	0
Sender Report Time Sent	00:00:00
Rcvr Lost Packets	0
Avg Jitter	0
Rcvr Codec	G.722
Rcvr Reports Sent	0
Rcvr Report Time Sent	00:00:00
Rcvr Packets	2544
Rcvr Octets	437568

Esta capturação mostra o **córrego 2**:

Nota: É importante observar o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT e a porta na seção de **endereço remoto da** página. Isto é muito importante quando você toma capturas de pacote de informação para atendimentos de telefone de teste.



Streaming Statistics

Cisco Unified IP Phone CP-7962G (SEP0024C4FCFD26)

[Device Information](#)

[Network Configuration](#)

Network Statistics

[Ethernet Information](#)

[Access](#)

[Network](#)

Device Logs

[Console Logs](#)

[Core Dumps](#)

[Status Messages](#)

[Debug Display](#)

Streaming Statistics

[Stream 1](#)

[Stream 2](#)

[Stream 3](#)

[Stream 4](#)

[Stream 5](#)

Remote Address	10.201.227.147/40676
Local Address	0.0.0.0/0
Start Time	20:55:16
Stream Status	Not Ready
Host Name	SEP0024C4FCFD26
Sender Packets	3273
Sender Octets	562956
Sender Codec	G.722
Sender Reports Sent	0
Sender Report Time Sent	00:00:00
Rcvr Lost Packets	0
Avg Jitter	0
Rcvr Codec	None
Rcvr Reports Sent	0
Rcvr Report Time Sent	00:00:00
Rcvr Packets	0
Rcvr Octets	0

Esta capturação mostra o córrego 3:



Streaming Statistics

Cisco Unified IP Phone CP-7962G (SEP0024C4FCFD26)

Device Information	Remote Address	10.201.227.147/33358
Network Configuration	Local Address	0.0.0.0/0
Network Statistics	Start Time	20:55:16
Ethernet Information	Stream Status	Not Ready
Access	Host Name	SEP0024C4FCFD26
Network	Sender Packets	4217
Device Logs	Sender Octets	725324
Console Logs	Sender Codec	G.722
Core Dumps	Sender Reports Sent	0
Status Messages	Sender Report Time Sent	00:00:00
Debug Display	Rcvr Lost Packets	0
Streaming Statistics	Avg Jitter	0
Stream 1	Rcvr Codec	None
Stream 2	Rcvr Reports Sent	0
Stream 3	Rcvr Report Time Sent	00:00:00
Stream 4	Rcvr Packets	0
Stream 5	Rcvr Octets	0

Quando você verifica os dados para o córrego 2 e o córrego 3, as coisas chaves a procurar são:

- O endereço remoto é o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do server de MediaSense.
- O número de porta em cada córrego é original.
- Quando você refresca a página, o número de **pacotes do remetente** aumenta.

Isto indica que os pacotes RTP estão enviados pelo telefone IP.

Execute capturas de pacote de informação

Se você é ainda incerto se o telefone IP envia os pacotes RTP, o curso de ação seguinte é executar uma captura de pacote de informação e uma repetição os córregos.

Antes que você execute as capturas de pacote de informação, assegure-se de que estes ajustes na configuração de telefone IP para CUCM estejam permitidos:

- Período à porta de PC
- Acesso de vlan da Voz PC
- Porta de PC

Então, aplique a configuração e restaure o telefone IP. Depois que isto está completo, Wireshark aberto e toma uma captura de pacote de informação com uma duração 30-second. Assegure-se de que você grave o endereço remoto assim como a porta para o córrego 2 e o córrego 3 do telefone IP na pergunta. Por exemplo:

- Córrego 2 - 10.201.227.147/40676
- Córrego 3 - 10.201.227.147/33358

Uma vez que as capturas de pacote de informação estão completas, abra a captura de pacote de informação e termine estas etapas para cada córrego:

1. Filtre pelo == 40676 do && udp.port de 10.201.227.147 do == ip.addr.
2. Navegue para analisar > decodificam como.
3. Na janela pop-up, selecione o RTP uma APROVAÇÃO do clique.
4. Navegue à telefonia > ao RTP > à análise do córrego.
5. Na análise do córrego RTP, navegue ao jogador > decodificam > jogo, e verificam que ambos os pés do atendimento estão ouvidos.
6. Repita etapas 1 a 4 para o outro córrego e porta.

No.	Time	Source	Destination	Protocol	Length	Info
6	0.00900500	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
10	0.02929100	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	source port: 22586 destination port: 40676
15	0.05058300	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
21	0.06937600	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	source port: 22586 destination port: 40676
26	0.08856200	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	source port: 22586 destination port: 40676
31	0.10870200	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
35	0.12871600	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	source port: 22586 destination port: 40676
39	0.14862700	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
43	0.16859000	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	source port: 22586 destination port: 40676
47	0.18867400	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
51	0.20860400	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	source port: 22586 destination port: 40676
55	0.22865000	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
59	0.24855800	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	source port: 22586 destination port: 40676

Troubleshooting

Depois que você executa a captura de pacote de informação e o verifica que MediaSense está configurado corretamente e que o telefone IP envia um córrego válido RTP ao server de MediaSense, e continua a encontrar edições, a seguir o trajeto entre o server e o telefone IP deve ser verificado.

Assegure-se de que o trajeto não tenha nenhum Access Control Lists (ACLs) e que não obstrui nem filtra o tráfego RTP.

Notas importantes

Se o atendimento que se estabelece com CUCM está na pergunta, a seguir o olhar no CUCM detalhado registra, e abre o MediaSense entra a ordem para encontrar a identidade da chamada. Isto pode ser encontrado do ID de sessão, e olha similar a este nos logs do Controle de chamadas:

```
0000049583: 10.201.227.136: May 28 2014 11:27:09.022 -0400: %CCBU_COMMON-6-VSMS
HTTP Info: {Thrd=Pool-capture-thread-2800} %[HTTP Response Body=<Session>
  <diskusage>
    <recording name="78e146437088a93-TRACK0" size="0" repository="/
recordedMedia" />
    <recording name="78e146437088a93-TRACK1" size="0" repository="/
recordedMedia" />
  </diskusage>
</Session>][HTTP Response Content Type=application/xml][HTTP Response Status
Code=200][logId=close-25668]: VSMS Received HTTP Response
```

Desde os grupos de telefone IP - acima de dois córregos com MediaSense, um para cada pé da chamada telefônica original, procura os logs CUCM com uma das identidades da chamada a fim verificar se a sessão de MediaSense se estabelece corretamente.