

Comportamento do discador do SORVO UCCE com toms de informação especiais

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

Introdução

Este documento descreve o comportamento do discador do Session Initiation Protocol (SIP) no ambiente do Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) quando o gateway envia um **mensagem de atualização da análise do andamento da chamada (CPA) antes da aprovação 200 FORA** do evento do **GANCHO**.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco UCCE
- SORVO da liberação 8.x de Cisco UCCE ou discador do protocolo skinny client control (SCCP)

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada no discador de partida de Cisco UCCE.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Problema

O discador do SORVO cancela atendimentos e uma mensagem de erro do código 2 (**DIAL_ERROR**) aparece quando o gateway envia o mensagem de atualização para a análise CPA antes da **aprovação 200** para a mensagem do fora-gancho.

Esta imagem ilustra o fluxo de processo:

O discador cancela o atendimento porque não vê a mensagem de **200 aprovações** para o original convidar que vem do gateway.

Este comportamento é esperado se o atendimento é uma Voz real, uma secretária eletrônica, uma máquina de fax, ou um tipo similar de atendimento. Nesta situação, o telco deve enviar o **mensagem CONNECT ISDN Q.931** de modo que o gateway possa gerar a mensagem de **200 aprovações** e a encaminhar ao discador.

Contudo, em alguns casos, o telco não pode terminar o atendimento e transporta a razão ao gateway com tons de informação especiais (se senta). Esta resposta é seguida por um anúncio gravado que descreva o problema.

Nota: Refira o artigo de Wikipedia dos [tons de informação especiais](#) para mais informação.

Quando estes tons são enviados em vez do **mensagem CONNECT ISDN Q.931**, o módulo de processamento do gateway CPA detecta-o e envia-o um **mensagem de atualização do SORVO** ao discador em vez da mensagem de **200 aprovações**, que faz com que o discador cancele os atendimentos com o erro do código falso 2. Além, o gateway estabelece o trajeto dos media e passa o mensagem de anúncio ao discador.

Solução

A fim corrigir o comportamento do discador com respeito a SENTE atendimentos, você deve instalar **ES_4** no código da versão 9.0(4). Refira a identificação de bug Cisco [CSCuj55253](#) para mais informação.

Nota: Esta solução é somente verdadeira para o ASSENTO M e SENTA atendimentos do C. Com outros tipos de atendimentos, tais como a Voz, a secretária eletrônica, ou as chamadas de fax, o telco deve enviar o **mensagem CONNECT ISDN Q.931**. Isto permite que o gateway gerencia a mensagem de **200 aprovações** para o discador. Se uma oferta adiantada dos media está fornecida pela rede telefônica pública comutada (PSTN), a seguir contrate o centro de assistência técnica (TAC) do gateway e o fornecedor teams a fim corrigir a edição.