

Os dados em túnel do Q Signaling (QSIG) causam o agente de partida não pronto por 18 minutos

Índice

[Introdução](#)

[Problema: Os dados em túnel do Q Signaling \(QSIG\) causam o agente de partida não pronto por 18 minutos](#)

[Solução](#)

Introdução

Este original descreve o comportamento do discador do Session Initiation Protocol (SIP) no ambiente do Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) quando o gateway envia uma mensagem do adeus depois que não detectou o tom da terminação da máquina da resposta.

Problema: Os dados em túnel do Q Signaling (QSIG) causam o agente de partida não pronto por 18 minutos

Versão 10.x UCCE

Fluxo de chamadas: PSTN < — — QSIG — gateway < — — SORVO — — discador

Configuração do discador: Transferência ao ponto de rota IVR e termina o tom Detect foi tiquetaqueada

Agent Based Campaign
 Enable IP AMD
 Call Progress Analysis (CPA)
 Record CPA

Abandon Call
 Transfer to Agent
 Transfer to IVR Route Point
 Terminate Tone Detect

Transfer to IVR Campaign
 Enable IP AMD

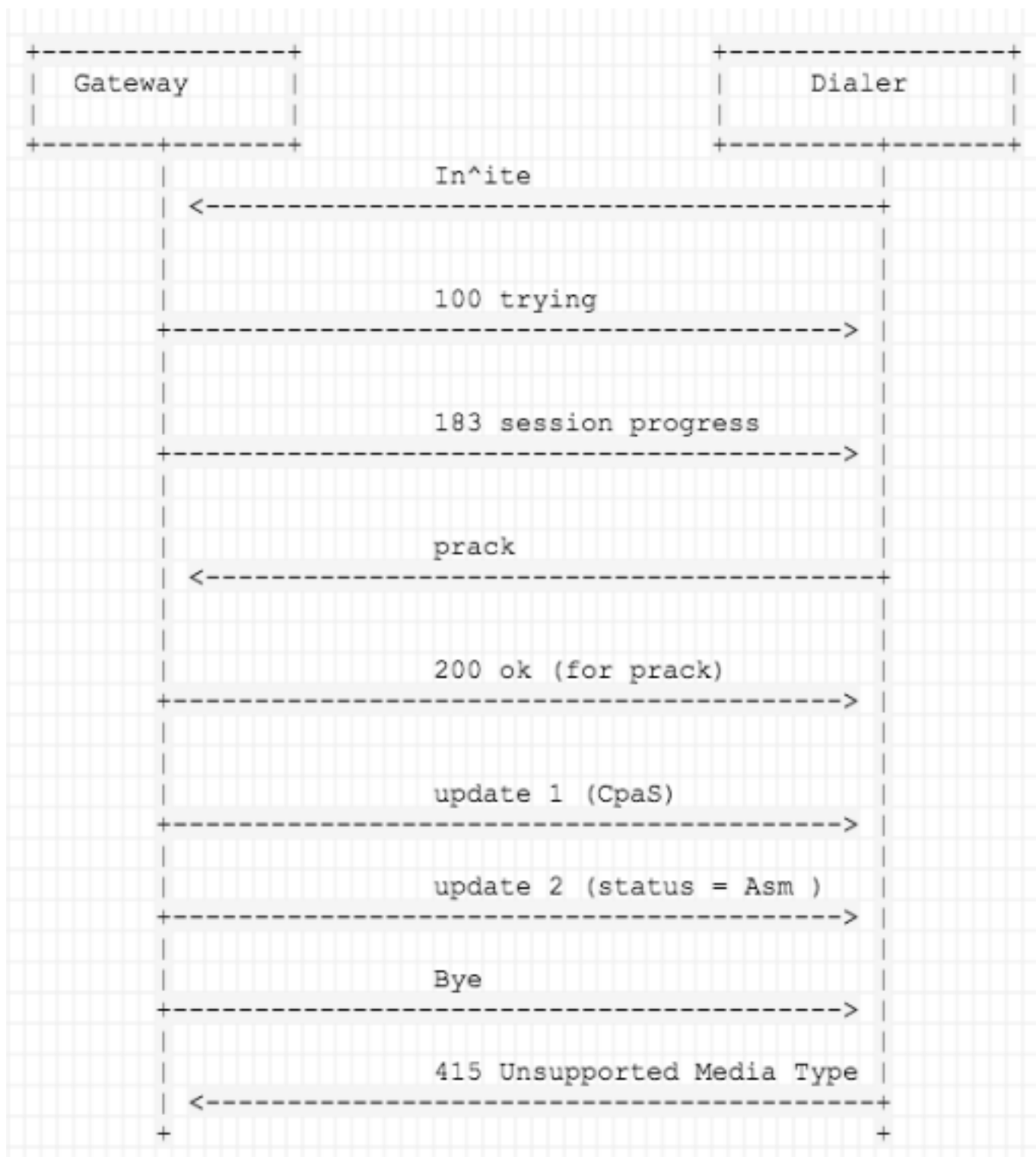
Abandon Call
 Transfer to IVR Route Point
 Terminate Tone Detect

Call Progress Analysis (CPA) Parameters

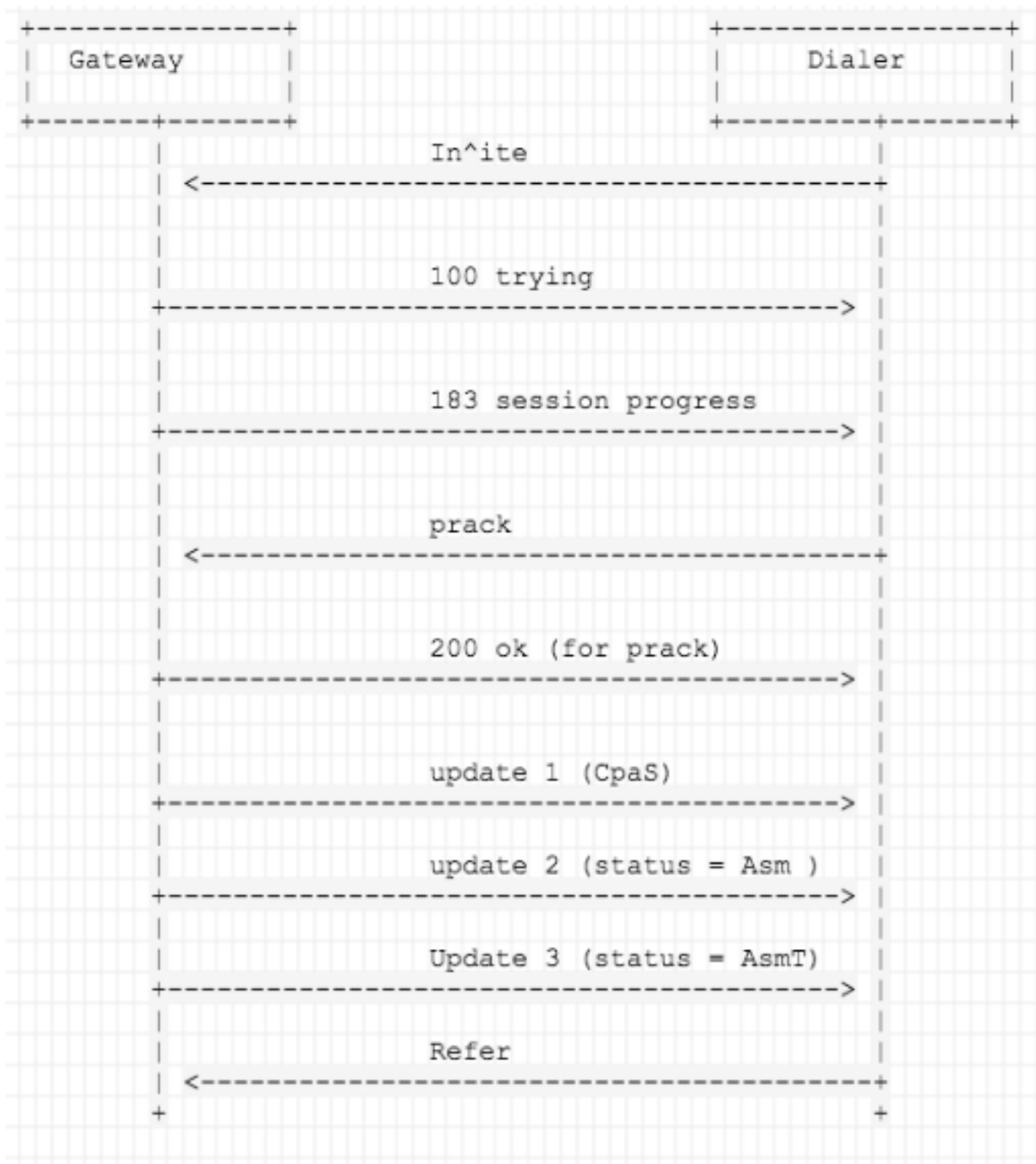
| | | |
|--|------------------------------------|----------------|
| Minimum Silence Period (100 - 1000) | <input type="text" value="375"/> | Millisecond(s) |
| Analysis Period (1000 - 10000) | <input type="text" value="2500"/> | Millisecond(s) |
| Minimum Valid Speech (50 - 500) | <input type="text" value="112"/> | Millisecond(s) |
| Maximum Analysis Time (1000 - 10000) | <input type="text" value="3000"/> | Millisecond(s) |
| Maximum Termination Tone Analysis (1000 - 60000) | <input type="text" value="15001"/> | Millisecond(s) |

Quando o gateway detectam a máquina da resposta, mas não determinaram o tom da terminação da máquina da resposta, envia a mensagem do adeus PARA SORVER o discador. O discador do SORVO envia para trás "o tipo de mídia SIP/2.0 415 Unsupported. Neste caso o atendimento não pode ser terminado e o agente não pode retornar de volta ao estado pronto por aproximadamente 18 minutos.

Quando o gateway enviar o CPA com AsmT (tom da terminação da máquina da resposta), a seguir o atendimento pode ser referido o pé VRU.



<sem AsmT>



<com AsmT>

Solução

Análise:

a mensagem QSIG encapsulada na Mensagem do SORVO contém um **corpo com várias partes-mimicar**.

Um corpo Com várias partes-MIMICAR — peça de mensagem que contém os dados em túnel QSIG.

Na encenação do gateway do SORVO TDM, há duas opções — mensagem bruta (rawmsg) e incondicional. A opção do rawmsg especifica o Tunelamento somente do mensagem bruta (aplicativo/qsig ou application/x-q931). A opção incondicional especifica o Tunelamento de todos os corpos da mensagem adicionais, tais como GTD e mensagem bruta (aplicativo/qsig ou application/x-q931).

Você deve esperar uma mensagem de resposta final do SORVO 415 (tipo de mídia Unsupported) se o server do agente de usuário (UA) é incapaz de processar as mensagens QSIG ou Q.931 em túnel

http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/ios/voice/cube/configuration/guide/vb_book/vb_book/vb_837_7.html

Com várias partes-MIMICAR o corpo foi visto da mensagem do adeus (GW — > discador):

```
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Received an unsupported mime type:
multipart/mixed;boundary=uniqueBoundary for SipReq: BYE 10000@10.240.112.25:58800 cid=875d601c-
803f1b7c-0f42dd21-1739f77c tid=5A5EF5141D cseq=BYE / 103 from(wire).
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Helper::makeResponse(SipReq: BYE
10000@10.240.112.25:58800 cid=875d601c-803f1b7c-0f42dd21-1739f77c tid=5A5EF5141D cseq=BYE / 103
from(wire) code=415 reason=.
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) SEND: SipResp: 415 cid=875d601c-803f1b7c-0f42dd21-
1739f77c tid=5A5EF5141D cseq=BYE / 103 from(tu).
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Failed content validation BYE
sip:10000@10.240.112.25:58800 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/UDP 10.240.112.248:5060;branch=z9hG4bK5A5EF5141D
Max-Forwards: 70
To: <sip:10000@10.240.112.25>;tag=643e4c04
From: <sip:8880411590226@10.240.112.248>;tag=3A39A434-71F
Call-ID: 875d601c-803f1b7c-0f42dd21-1739f77c
CSeq: 103 BYE
Content-Type: multipart/mixed;boundary=uniqueBoundary
Date: Sat, 16 Apr 2016 03:46:10 GMT
MIME-Version: 1.0
Timestamp: 1460778381
User-Agent: Cisco-SIPGateway/IOS-15.4.3.M3
Reason: Q.850;cause=16
Content-Length: 281
P-RTP-Stat: PS=0,OS=0,PR=0,OR=0,PL=0,JI=1,LA=0,DU=11

--uniqueBoundary
Content-Type: application/x-q931
Content-Disposition: signal;handling=optional
Content-Length: 11

--uniqueBoundary
Content-Type: application/gtd
Content-Disposition: signal;handling=optional

REL,
PRN,isdn*, ,NET5*,
```

< mensagem do adeus do gateway >

Da mensagem do badialer

```
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Received an unsupported mime type:
multipart/mixed;boundary=uniqueBoundary for SipReq: BYE 10000@10.240.112.25:58800 cid=875d601c-
803f1b7c-0f42dd21-1739f77c tid=5A5EF5141D cseq=BYE / 103 from(wire).
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Helper::makeResponse(SipReq: BYE
10000@10.240.112.25:58800 cid=875d601c-803f1b7c-0f42dd21-1739f77c tid=5A5EF5141D cseq=BYE / 103
from(wire) code=415 reason=.
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) SEND: SipResp: 415 cid=875d601c-803f1b7c-0f42dd21-
1739f77c tid=5A5EF5141D cseq=BYE / 103 from(tu).
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Failed content validation BYE
sip:10000@10.240.112.25:58800 SIP/2.0
```

```
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Found matching transaction for SipResp: 415
cid=875d601c-803f1b7c-0f42dd21-1739f77c tid=5A5EF5141D cseq=BYE / 103 from(tu) -> tid=5A5EF5141D
[ ServerNonInviteTrying unreliable target=[ V4 10.240.112.248:5060 UDP target domain=unspecified
mFlowKey=832 ]].
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) TransactionState::processServerNonInvite: SipResp:
415 cid=875d601c-803f1b7c-0f42dd21-1739f77c tid=5A5EF5141D cseq=BYE / 103 from(tu).
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Adding timer: Timer J tid=5A5EF5141D ms=32000.
13:46:21:865 dialer-baDialer Trace: (RESIP) tid=5A5EF5141D sending to : [ V4 10.240.112.248:5060
UDP target domain=unspecified mFlowKey=832 ].
13:46:21:867 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Looked up source for destination: [ V4
10.240.112.248:5060 UDP target domain=unspecified mFlowKey=832 ] -> [ V4 10.240.112.25:0 UDP
target domain=unspecified mFlowKey=832 ] sent-by=10.240.112.248 sent-port=5060.
13:46:21:867 dialer-baDialer Trace: (RESIP) Transmitting to [ V4 10.240.112.248:5060 UDP target
domain=unspecified mFlowKey=832 ] tlsDomain= via [ V4 10.240.112.25:58800 UDP target
domain=unspecified mFlowKey=832 ]
```

```
SIP/2.0 415 Unsupported Media Type
Via: SIP/2.0/UDP 10.240.112.248:5060;branch=z9hG4bK5A5EF5141D
To: <sip:10000@10.240.112.25>;tag=643e4c04
From: <sip:8880411590226@10.240.112.248>;tag=3A39A434-71F
Call-ID: 875d601c-803f1b7c-0f42dd21-1739f77c
CSeq: 103 BYE
Content-Length: 0
```

Solução:

Configurar a **sinalização para a frente de nenhuns** sob o dial peer qual aceita o atendimento do discador.

http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/icm_enterprise/cm_enterprise_10_0_1/User/Guide/UCCE_BK_O9CF9347_00_outbound-option-guide-for-ucce.pdf

```
dial-peer voice 888 voip
 session protocol sipv2
 incoming called-number 888T
 voice-class codec 1
 voice-class sip rellxx supported "100rel"
 dtmf-relay rtp-nte
```

```
signaling forward none  
no vad
```

não sinalizar para a frente nenhuns impedirá que o gateway envie o payload GTD aos valores-limite na rede.

http://www.cisco.com/en/US/docs/ios/12_3/vvf_r/vrg_s2_ps1839_TSD_Products_Command_Reference_Chapter.html

Após aplique isto, não há Múltiplo-MIMICAR esteve dianteiro ao discador, e ao problema resolvido.