

Procedimento para seguir pulsação do coração entre o CVP e o UCCE

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Procedimento](#)

Introdução

Este documento descreve como seguir mensagens ritmada entre a Voz de cliente (CVP) Callserver portal e o Peripheral Interface Manager do Voice Response Unit (VRU PIM) que usa logs VRU PIM e captação de Wireshark.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Server CVP
- Cisco unificou o Intelligent Contact Management (ICM), disposições do Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Callserver e Peripheral Interface Manager do Voice Response Unit (VRU PIM)

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- Server 9.0 CVP e acima
- UCCE 9.0 e acima
- Wireshark

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.

Informações de Apoio

Os mensagens ritmada são trocados entre o server do atendimento CVP e o VRU PIM usando a porta configurada no subsistema ICM do server do atendimento CVP. O número de porta padrão

é 5000.

Procedimento

A fim seguir mensagens ritmada entre CVP e VRU PIM, há diversas etapas que precisam de ser executadas.

Step1. No lado VRU PIM, aumente o nível dos traços. O nível de rastreamento do padrão não mostra nenhuns mensagens ritmada.

Se você permite somente traços do heartbeat (*heartbeat * /on), os logs não mostrarão o intearcation do heartbeat entre CVP e VRU PIM, você consideram somente isto:

traço pg2A-pim1 de 18:58:00:552: PIMActiveHeartbeat

traço pg2A-pim1 de 18:58:05:536: PIMActiveHeartbeat

traço pg2A-pim1 de 18:58:10:536: PIMActiveHeartbeat

traço pg2A-pim1 de 18:58:15:537: PIMActiveHeartbeat

traço pg2A-pim1 de 18:58:20:537: PIMActiveHeartbeat

Mas se você tem o *heartbeat do traço * /on e *session do traço * /on mostra-lhe realmente as mensagens nos logs VRU PIM com os números de sequência:

Está aqui o exemplo em como permitir os traços VRU PIM:

```
C:\icn\ins98\PG1A\logfiles>procmon ins98 pg1a pin2
18:35:56 Trace: EMI Creating Mutex Global\IMIConnect_DisconnectLock
>>>>trace *session* /on
>>>>trace *heartbeat* /on
>>>>
```

aviso: Aumente o nível dos traços em um envorment da produção pode degradade o desempenho do sistema.

Há 3 mensagens que uma troca completa da pulsação do coração.

```
18:59:05:538 pg2A-pim1 Trace: PG->VRU: Heartbeat Req (= Message Type 5); Message Length 4 bytes
Invoke ID: (2857109196) aa4c06cc
```

```
18:59:05:538 pg2A-pim1 Trace: VRU->PG: Heartbeat Conf (= Message Type 6); Message Length 4 bytes
Invoke ID: (2857109196) aa4c06cc
```

```
18:59:05:538 pg2A-pim1 Trace: PIMActiveHeartbeat
```

E 5 segundos depois:

18:59:10:538 pg2A-pim1 Trace: PG->VRU: **Heartbeat Req** (= Message Type 5); Message Length 4 bytes
Invoke ID: (2857109197) aa4c06cd

18:59:10:538 pg2A-pim1 Trace: VRU->PG: **Heartbeat Conf** (= Message Type 6); Message Length 4 bytes
Invoke ID: (2857109197) aa4c06cd

18:59:10:538 pg2A-pim1 Trace: **PIMActiveHeartbeat**

E segundos cada 5 em seguida isso

18:59:15:538 pg2A-pim1 Trace: PG->VRU: **Heartbeat Req** (= Message Type 5); Message Length 4 bytes
Invoke ID: (2857109198) aa4c06ce

18:59:15:538 pg2A-pim1 Trace: VRU->PG: **Heartbeat Conf** (= Message Type 6); Message Length 4 bytes
Invoke ID: (2857109198) aa4c06ce

18:59:15:538 pg2A-pim1 Trace: **PIMActiveHeartbeat**

18:59:20:538 pg2A-pim1 Trace: PG->VRU: **Heartbeat Req** (= Message Type 5); Message Length 4 bytes
Invoke ID: (2857109199) aa4c06cf

18:59:20:538 pg2A-pim1 Trace: VRU->PG: **Heartbeat Conf** (= Message Type 6); Message Length 4 bytes
Invoke ID: (2857109199) aa4c06cf

18:59:20:538 pg2A-pim1 Trace: **PIMActiveHeartbeat**

Step2. Traços de Wireshark da captura.

Os mensagens de registro VRU PIM são tipicamente bastante considerar a interação do heartbeat entre os dois componentes. Contudo, em algumas encenações as capturas do wireshark são precisadas.

Está aqui um snippet dos traços de um wireshark tomados do CVP Callserver.

Desde que os dois dispositivos estão falando na porta 5000, os traços são filtrados por **tcp.port==5000**

Os pacotes de heartbeat no wireshark são 66 bytes para (impulso, ack) e então 54 a 60 bytes para o ack.

Os dados reais do keepalive nas mensagens do impulso que são enviadas de CVP Callserver a VRU PIM e são vice-versa somente 12 bytes. Segundo as indicações da imagem

No.	Time	Source	Destination	Protocol	Length	Info
34	2012-12-01 18:59:05.506897	192.168.0.25	192.168.0.27	TCP	66	opencore > complex-main [PSH, ACK] Seq=3382468379 Ack=1858767277 win=65079 Len=12
35	2012-12-01 18:59:05.516897	192.168.0.27	192.168.0.25	TCP	66	complex-main > opencore [PSH, ACK] Seq=1858767277 Ack=3382468391 win=64887 Len=0
38	2012-12-01 18:59:07.645295	192.168.0.25	192.168.0.27	TCP	54	opencore > complex-main [ACK] Seq=3382468391 Ack=1858767289 win=65067 Len=0
83	2012-12-01 18:59:10.517089	192.168.0.25	192.168.0.27	TCP	66	opencore > complex-main [PSH, ACK] Seq=3382468391 Ack=1858767289 win=65067 Len=12
84	2012-12-01 18:59:10.517089	192.168.0.27	192.168.0.25	TCP	66	complex-main > opencore [PSH, ACK] Seq=1858767289 Ack=3382468403 win=64875 Len=12
87	2012-12-01 18:59:10.5174784	192.168.0.25	192.168.0.27	TCP	54	opencore > complex-main [ACK] Seq=3382468403 Ack=1858767301 win=65055 Len=0
114	2012-12-01 18:59:14.208964	192.168.0.27	192.168.0.25	TCP	150	complex-main > opencore [PSH, ACK] Seq=1858767301 Ack=3382468403 win=64875 Len=12
117	2012-12-01 18:59:14.396464	192.168.0.25	192.168.0.27	TCP	54	opencore > complex-main [ACK] Seq=3382468403 Ack=1858767397 win=64959 Len=0
148	2012-12-01 18:59:15.517089	192.168.0.25	192.168.0.27	TCP	66	opencore > complex-main [PSH, ACK] Seq=3382468403 Ack=1858767397 win=64959 Len=12
149	2012-12-01 18:59:15.533089	192.168.0.27	192.168.0.25	TCP	66	complex-main > opencore [PSH, ACK] Seq=1858767397 Ack=3382468415 win=64863 Len=12
152	2012-12-01 18:59:15.724081	192.168.0.25	192.168.0.27	TCP	54	opencore > complex-main [ACK] Seq=3382468415 Ack=1858767409 win=64947 Len=0
199	2012-12-01 18:59:20.517281	192.168.0.25	192.168.0.27	TCP	66	opencore > complex-main [PSH, ACK] Seq=3382468415 Ack=1858767409 win=64947 Len=12
200	2012-12-01 18:59:20.533281	192.168.0.27	192.168.0.25	TCP	66	complex-main > opencore [PSH, ACK] Seq=1858767409 Ack=3382468427 win=64851 Len=12
201	2012-12-01 18:59:20.711570	192.168.0.25	192.168.0.27	TCP	54	opencore > complex-main [ACK] Seq=3382468427 Ack=1858767421 win=64935 Len=0

Tome um pacote. como um exemplo, escolha o pacote 34. Os matches deste pacote com os timestamp(18:59:05) dos primeiros mensagens ritmada considerados no VRU PIM registram mais cedo.

Expanda apenas a porção de dados do quadro:

```

Frame 34: 66 bytes on wire (528 bits), 66 bytes captured (528 bits)
Ethernet II, Src: Vmware_96:10:ea (00:50:56:96:10:ea), Dst: Vmware_96:6c:e1 (00:50:56:96:6c:e1)
Internet Protocol Version 4, Src: 192.168.0.25 (192.168.0.25), Dst: 192.168.0.27 (192.168.0.27)
Transmission Control Protocol, Src Port: opencore (4089), Dst Port: complex-main (5000), Seq: 3382468379, Ack: 1858767277, Len: 12
Data (12 bytes)
  Data: 0000000400000005aa4c06cc
  [Length: 12]

```

Você pode ver os fósforos dos dados **aa4c06cc** com o número da invocação nos traços VRU PIM.

Os pacotes de heartbeat que seguem teriam então o número **aa4c06cd**, **aa4c06ce** e assim por diante.