

# Pesquise defeitos a falha intermitente do anúncio do sussurro CVP com porta 4000 CONVIDAM dentro a Ringtone.tcl

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

## Introdução

Este documento descreve como pesquisar defeitos o anúncio portal do sussurro da Voz de cliente Cisco (CVP) que falha intermitentemente ao agente com atraso até que o timeout padrão expire.

Contribuído por Ricardo Mancera e por Linda Mordosky, engenheiros de TAC da Cisco.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CVP
- Protocolo de internet da sessão (SORVO)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Gerente das comunicações unificadas de Cisco (CUCM)
- Protocolo SCCP

### [Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- Cisco CVP 9.0(1)

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

[O guia de função do anúncio do cumprimento e do sussurro do agente para a liberação do Cisco Unified Contact Center Enterprise 9.0\(1\)](#) define o timeout padrão de Anncoucnement do sussurro como 20 segundos. Este padrão é baseado na época do jogo do anúncio do sussurro do padrão (especificada no CVP unificado) de 15 segundos. Os segundos 5 extra no intervalo à prova de falhas unificado da empresa do centro de contato são um buffer contra a latência.

Você pode encontrar a configuração de um intervalo de 15 segundos em ringtone.tcl e no intervalo à prova de falhas UCCE (segundo do padrão 20) modificáveis no explorador de Peripheral Gateway (PG) para o pim da unidade de Respnse da Voz (VRU) que adiciona o <value de /WHSTMOUT no seconds> nos parâmetros de configuração, nota por favor o anúncio que unificado do sussurro CCE o valor de timeout à prova de falhas deve ser igual ou (preferivelmente) maior do que à configuração de tempo máxima do jogo do anúncio do sussurro no CVP unificado. Se não, o tempo do jogo do anúncio do sussurro em relatórios unificados CCE sob-é relatado.

Este é o que a **porta do** parâmetro de serviço CCM **recebeu o temporizador depois que o** [default value = 500ms] da **conexão de chamada** para o intervalo da porta diz sob CUCM:

Este parâmetro determina a quantidade de tempo que CUCM espera para receber a porta audio/vídeo/dados do dispositivo SCCP ou do Media Termination Point (MTP) depois que o atendimento é conectado. Se CUCM não recebe a porta de vídeo antes do tempo especificado em passagens deste parâmetro, o atendimento está estabelecido inicialmente com áudio de duas vias somente. O vídeo em dois sentidos pode ser estabelecido depois que uma outra oferta/transação da resposta obtém terminadas. Se CUCM não recebe a porta audio antes do tempo especificado neste temporizador expira, CUCM tenta uma outra oferta/transação da resposta estabelecer um trajeto em dois sentidos dos media para o áudio e o vídeo.

## Problema

O log CVP para o sussurro convida a porta 4000 do manequim das mostras na APP-informação. O agente não pode controlar o atendimento durante esse tempo e a empresa unificada do centro de contato (UCCE) não pode exatamente calcular o comprimento do sussurro que enviesa assim dados do relatório.

## Solução

Para evitar esta recomendação da Cisco do problema é aumentar o **temporizador recebido porta após a conexão de chamada em** parâmetros de serviço do gerenciador de chamada CUCM a alguns segundos, isto é a Senhora 2000. Isto evitaria CUCM que envia TCP 4000 sendonly (uma porta do manequim) no SDP.

Não afetará os atendimentos em andamento do atendimento apenas que vêm de entrada depois que a mudança, você pode os salvar e os aplicar imediatamente.

**Exemplo de análise para o agente 1635 no log CVP:**

**//CVP convida o atendimento do agente.**

```
5120977: 10.1.1.24: 19 de março de 2014 11:18:54.244 -0400: %_Connection-7-  
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.Connection: Enviando a mensagem (NB):  
CONVIDE sip:1635@cucm.com;transport=tcp SIP/2.0  
Através de: SIP/2.0/TCP
```

10.1.1.24:5060;branch=z9hG4bKiqLKy1OaNcMgZoZTxHa0IA~~20629400

MAX-Para a frente: 69

**A: <sip:1635@cucm.com;transport=tcp>**

De: "--CVP\_9\_0\_1\_0\_0\_0\_670" <sip:4452872806@10.1.1.24:5060>;tag=dsf4d55455

Identidade da chamada: 78D40075AEB011E39A754403A7C17480-

139524233424493965@10.1.1.24

CSeq: 1 CONVIDE

Índice-comprimento: 0

Contato: <sip:4452872806@10.1.1.24:5060;transport=tcp>

Expira: 15

Agente de usuário: CVP 9.0 (1) Build-670

Atendimento-informação: <sip:10.1.1.101:5060>;purpose=x-cisco-origIP

Remoto-Partido-ID: "--CVP\_9\_0\_1\_0\_0\_0\_670"

<sip:4452872806@10.1.1.101>;party=calling;screen=yes;privacy=off

Data: Quarta-feira, o 19 de março de 2014 15:17:52 GMT

Minuto-SE: 1800

Cisco-Guid: 2027159669-2930774499-2591376387-2814473344

Reserve: CONVIDE, OPÇÕES, ADEUS, CANCELAMENTO, ACK, PRACK, ATUALIZAÇÃO,

CONSULTE, SUBSCREVA, NOTIFIQUE, INFORMAÇÃO, REGISTRO

Permitir-eventos: telefone-evento

X-Cisco-CCBProbe: id:10.1.1.101;loc:acovg2;trunks:1

Mimicar-versão: 1.0

Cisco-Gucid: 78D40075AEB011E39A754403A7C17480

Apoiado: temporizador

Apoiado: recurso-prioridade

Apoiado: substitui

Apoiado: SDP-anat

APP-informação: <10.1.1.24:8000:8443>

**Atendimento respondido agente de //, observado que as mostras SDP enviam somente.**

5121176: 10.1.1.24: 19 de março de 2014 11:18:55.118 -0400: %\_TransactionManagement-7-

com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.TransactionManagement: processMessage():

Informação obrigatória do mensagem recebida: [[port = 0 (10.1.1.24)]] remote[[port = 5060

(!ENTITY!)] local TCP], identificador de conexão = zero, rede = PADRÃO, TSIP = falso

5121177: 10.1.1.24: 19 de março de 2014 11:18:55.118 -0400: %\_TransactionManagement-7-

com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.TransactionManagement: processMessage():

**Mensagem recebida:**

**APROVAÇÃO SIP/2.0 200**

Através de: SIP/2.0/TCP

10.1.1.24:5060;branch=z9hG4bKiqLKy1OaNcMgZoZTxHa0IA~~20629400

**A: <sip:1635@cucm.com;transport=tcp>;tag=4014856~a231f4cb-2aaf-4981-9273-3cc896adfed7-101033143**

De: "--CVP\_9\_0\_1\_0\_0\_0\_670" <sip:4452872806@10.1.1.24:5060>;tag=dsf4d55455

Identidade da chamada: 78D40075AEB011E39A754403A7C17480-

139524233424493965@10.1.1.24

CSeq: 1 CONVIDE

Índice-comprimento: 416

Data: Quarta-feira, o 19 de março de 2014 15:20:12 GMT

Reserve: CONVIDE, OPÇÕES, INFORMAÇÃO, ADEUS, CANCELAMENTO, ACK, PRACK,

ATUALIZAÇÃO, CONSULTE, SUBSCREVA, NOTIFIQUE

Permitir-eventos: presença

Apoiado: substitui

Apoiado: X-Cisco-SRTP-reserva

Apoiado: Geolocation

Sessão-expira: 1800;refresher=uas

Exija: temporizador

**P-Afirmar-identidade: "Agente 1635" <sip:1635@10.2.1.13>**

Remoto-Partido-ID: "Agente 1635" <sip:1635@10.2.1.13>;party=called;screen=yes;privacy=off

Contato: <sip:1635@10.2.1.13:5060;transport=tcp>

Tipo de conteúdo: aplicativo/sdp

v=0

o=CiscoSystemsCCM-SIP 4014856 1 EM IP4 10.2.1.13

atendimento do s=SIP

c=IN IP4 10.201.2.171

b=TIAS:64000

b=AS:64

t=0 0

**m=audio 4000 RTP/AVP 0 8 116 18 101**

a=rtpmap:0 PCMU/8000

a=ptime:20

a=rtpmap:8 PCMA/8000

a=ptime:20

a=rtpmap:116 iLBC/8000

a=ptime:20

a=maxptime:60

a=fmtp:116 mode=20

a=rtpmap:18 G729/8000

a=ptime:20

annexb=no a=fmtp:18

**a=sendonly**

a=rtpmap:101 telephone-event/8000

a=fmtp:101 0-15

## **RFC 3264**

### 5.1 Fluxos de unicast

Se os desejos do offerer para enviar somente media em um córrego a seu par, ele DEVE marcar o córrego como sendonly com "**a=sendonly**" o atributo. Nós refira um córrego como sendo identificado por meio de um determinado sentido se a o atributo do sentido estou presente como o um ou outro um atributo do fluxo de mídia ou

### **//CVP estabelece o trecho de chamada do sussurro a VXML GW Ringtone.tcl**

5121216: 10.1.1.24: 19 de março de 2014 11:18:55.118 -0400: %\_Connection-7-

com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.Connection: **Enviando a mensagem (NB):**

**CONVIDE sip:9393939300@10.1.1.101:5060;transport=tcp SIP/2.0**

Através de: SIP/2.0/TCP

10.1.1.24:5060;branch=z9hG4bKiqLKy1OaNcMgZoZTxHa0IA~~20629403

MAX-Para a frente: 70

A: <sip:3009393020@10.1.1.101:5060;transport=tcp>

De: <sip:CVP@10.1.1.24:5060;transport=tcp>;tag=dsc96857bf

Identidade da chamada: DAEC7B8E100001447E771C460A010118-

139524233511893966@10.1.1.24

CSeq: 1 CONVIDE

Índice-comprimento: 416

Contato: <sip:CVP@10.1.1.24:5060;transport=tcp>

Expira: 60

Agente de usuário: CVP 9.0 (1) Build-670

Tipo de conteúdo: aplicativo/sdp

Cisco-Guid: 2027159669-2930774499-2591376387-2814473344

Cisco-Gucid: 78D40075AEB011E39A754403A7C17480

**APP-informação: <10.1.1.24:8000:8443>;whisper=http://mediaserver:7000/CVP/en-us/./audio/whisper/Beep1.wav;port=4000**

v=0

o=CiscoSystemsCCM-SIP 4014856 1 EM IP4 10.2.1.13

atendimento do s=SIP

c=IN IP4 10.201.2.171

b=TIAS:64000

b=AS:64

t=0 0

**m=audio 4000 RTP/AVP 0 8 116 18 101**

a=rtpmap:0 PCMU/8000

a=ptime:20

a=rtpmap:8 PCMA/8000

a=ptime:20

a=rtpmap:116 iLBC/8000

a=ptime:20

a=maxptime:60

a=fmtp:116 mode=20

a=rtpmap:18 G729/8000

a=ptime:20

annexb=no a=fmtp:18

a=sendonly

a=rtpmap:101 telephone-event/8000

a=fmtp:101 0-15

**//Note que CUCM pediu a porta 4000. A porta 4000 é uma porta do manequim.**

**Trecho de chamada estabelecido gateway do sussurro de //VXML**

5121231: 10.1.1.24: 19 de março de 2014 11:18:55.118 -0400: %\_TransactionManagement-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.TransactionManagement: processMessage():

**Mensagem recebida:**

**APROVAÇÃO SIP/2.0 200**

Através de: SIP/2.0/TCP

10.1.1.24:5060;branch=z9hG4bKiqLKy1OaNcMgZoZTxHa0IA~~20629403

A: <sip:3009393020@10.1.1.101:5060;transport=tcp>;tag=2F2B1E28-574

De: <sip:CVP@10.1.1.24:5060;transport=tcp>;tag=dsc96857bf

Identidade da chamada: DAEC7B8E100001447E771C460A010118-139524233511893966@10.1.1.24

CSeq: 1 CONVIDE

Índice-comprimento: 229

Data: Quarta-feira, o 19 de março de 2014 15:20:13 GMT

Reserve: CONVIDE, OPÇÕES, ADEUS, CANCELAMENTO, ACK, PRACK, ATUALIZAÇÃO, CONSULTE, SUBSCREVA, NOTIFIQUE, INFORMAÇÃO, REGISTRO

Permitir-eventos: telefone-evento

Contato: <sip:3009393020@10.1.1.101:5060;transport=tcp>

Apoiado: substitui

Apoiado: SDP-anat

Apoiado: temporizador

Servidor: Cisco-SIPGateway/IOS-15.2.4.M3  
Tipo de conteúdo: aplicativo/sdp  
Índice-disposição: sessão; handling=required

v=0  
4744 4804 o=CiscoSystemsSIP-GW-UserAgent EM IP4 10.1.1.101  
atendimento do s=SIP  
c=IN IP4 10.1.1.101  
t=0 0  
m=audio 18930 RTP/AVP 0 101  
c=IN IP4 10.1.1.101  
a=rtpmap:0 PCMU/8000  
a=rtpmap:101 telephone-event/8000  
a=fmtp:101 0-16

**//CVP reconhece o trecho de chamada do agente com recvonly.**

**ACK sip:1635@10.2.1.13:5060;transport=tcp SIP/2.0**

MAX-Para a frente: 70

**A: <sip:1635@cucm.com;transport=tcp>;tag=4014856~a231f4cb-2aaf-4981-9273-3cc896adfed7-101033143**

De: "--CVP\_9\_0\_1\_0\_0\_0\_670" <sip:4452872806@10.1.1.24:5060>;tag=dsf4d55455

Identidade da chamada: 78D40075AEB011E39A754403A7C17480-139524233424493965@10.1.1.24

CSeq: 1 ACK

Índice-comprimento: 241

Tipo de conteúdo: aplicativo/sdp

Contato: <sip:4452872806@10.1.1.24:5060;transport=tcp>

v=0  
4744 4804 o=CiscoSystemsSIP-GW-UserAgent EM IP4 10.1.1.101  
atendimento do s=SIP  
c=IN IP4 10.1.1.101  
t=0 0  
m=audio 18930 RTP/AVP 0 101  
c=IN IP4 10.1.1.101  
a=rtpmap:0 PCMU/8000  
a=rtpmap:101 telephone-event/8000  
a=fmtp:101 0-16

**a=recvonly**

## **RFC 3264**

### 6.1 Fluxos de unicast

Se um córrego é oferecido com um endereço de unicast, a resposta para isso o córrego DEVE conter um endereço de unicast. O tipo de mídia do córrego na resposta DEVE combinar isso da oferta.

Se um córrego é oferecido como sendonly, o córrego correspondente DEVE ser marcado como recvonly ou inativo na resposta. Se um fluxo de mídia é listado como recvonly na oferta, a resposta DEVE ser marcada como sendonly ou inativo na resposta. Se um fluxo de mídia oferecido é listado como o sendrecv (ou se não há nenhum atributo do sentido no media ou sessão em nível, neste caso o córrego é sendrecv por

o padrão), o córrego correspondente na resposta PODE ser marcado como sendonly, recvonly, sendrecv, ou inativo. Se um media oferecido o córrego é alistado como inativo, ele DEVE ser marcado como inativo no resposta.

Nota: Os parâmetros úteis podem ser encontrados lendo o arquivo ringtone.tcl.