

# Pesquise defeitos a edição da rechamada da cortesia CVP (CCB) quando EWT no ICM é mais de 30 minutos

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Resumo de problema](#)

[Possíveis causas](#)

[Ação recomendada](#)

## Introdução

Este documento descreve como pesquisar defeitos a edição portal da Voz de cliente Cisco (CVP) CCB quando o tempo de espera calculado (EWT) no ICM é ajustado a mais de 30 minutos.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Rechamada da cortesia CVP
- Cisco unificou o Intelligent Contact Management (ICM), disposições do Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

### [Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- Server CVP 9.0(1)
- UCCE 9.0(1)
- Gateway da Voz XML (VXML)
- Cisco Unified Border Element (CUBO)
- Cisco unificou o gerente de uma comunicação (CUCM)

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.

## Resumo de problema

A rechamada da cortesia não está oferecida, quando o tempo de espera calculado (EWT) no ICM é ajustado mais de 30 minutos.

Considere esta encenação:

Quando um chamador faz um atendimento, uma rechamada está oferecida e aceita. A rechamada é iniciada e o chamador responde ao atendimento. Depois que segundo do 250-260 a entrada da rechamada no portal do server do relatório obtém apagada e em consequência nenhuma rechamada da cortesia está oferecida.

## **Possíveis causas**

Quando EWT no ICM é ajustado mais de 30 minutos, a entrada da rechamada no server do relatório obtém apagada e em consequência a rechamada da cortesia não é oferecida. Isto é porque o gateway termina o pé VRU enviando o ADEUS que unificou usos CVP para toda a rechamada. Em consequência, o CVP unificado apaga todos os detalhes da chamada do atendimento e porque o resultado a rechamada não está feito. Encontra-se que um tempo de sessão possível do SORVO para fora causa este comportamento.

## **Ação recomendada**

Esta configuração tem que ser feita no ingresso gateway/CUBE:

```
voice service voip
  sip
    min-se 7200 session-expires 7200
```

Nota: Além do que a configuração acima, a sessão expira no CUCM deve igualmente ser mudada a um valor mais alto (7200), se não a rechamada falha no CVP unificado devendo SORVER a resposta de erro 422(session expira valor demasiado baixo) do gateway.