

Обратный вызов Любезности CVP устранения неполадок (CCB) Проблема, когда EWT в ICM составляют больше чем 30 Минут

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Краткое описание проблемы](#)

[Возможные причины](#)

[Действие Recommended](#)

Введение

Этот документ описывает, как устранить неполадки Речевого портала Клиента Cisco (CVP) проблема CCB, когда Предполагаемое время ожидания (EWT) в ICM установлено больше чем в 30 минут.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Обратный вызов любезности CVP
- Cisco унифицированный Intelligent Contact Management (ICM), Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) развертывания

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в этом документе, касаются следующих версий программного обеспечения:

- Сервер CVP 9.0 (1)
- UCCE 9.0 (1)
- Речевой XML (VXML) шлюз
- Cisco Unified Border Element (CUBE)
- Cisco Unified Communication Manager (CUCM)

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Краткое описание проблемы

Когда Предполагаемое время ожидания (EWT) в ICM установлено больше чем 30 минут, обратный вызов любезности не предлагается.

Рассмотрим следующий сценарий:

Когда абонент звонит, обратный вызов предложен и принят. Обратный вызов инициируется, и абонент отвечает на звонок. После 250-260 сек. стерта запись обратного вызова на портале Сервера Создания отчетов, и в результате никакой Обратный вызов Любезности не предлагается.

Возможные причины

Когда EWT в ICM установлен больше чем 30 минут, запись обратного вызова на Сервере Создания отчетов стерта, и в результате Обратный вызов Любезности не предлагается. Это вызвано тем, что шлюз завершает участок VRU путем передачи ПОКА, который Унифицированный CVP использует для любого обратного вызова. В результате Унифицированный CVP стирает все сведения вызова вызова и как результат, которым не сделан обратный вызов. Найдено, что возможный таймаут сеанса SIP вызывает это поведение.

Действие Recommended

Эта конфигурация должна быть сделана на Шлюзе для внешнего доступа / CUBE:

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

Примечание: В дополнение к вышеупомянутой конфигурации сеанс истекает в CUCM, должен также быть изменен на более высокое значение (7200), иначе сбои обратного вызова в Унифицированном CVP из-за ошибочного ответа SIP 422 (сеанс истекают значение слишком низко) от шлюза.