

Конфигурация Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) Вызов ни на каком ответе (RONA)

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[!--- конфигурацию](#)

[Журналы](#)

[Создание отчетов](#)

[Отклонения](#)

[Известные дефекты](#)

Введение

Этот документ описывает конфигурацию RONA CVP.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Редактор сценариев ICM
- CVP всесторонний поток вызовов

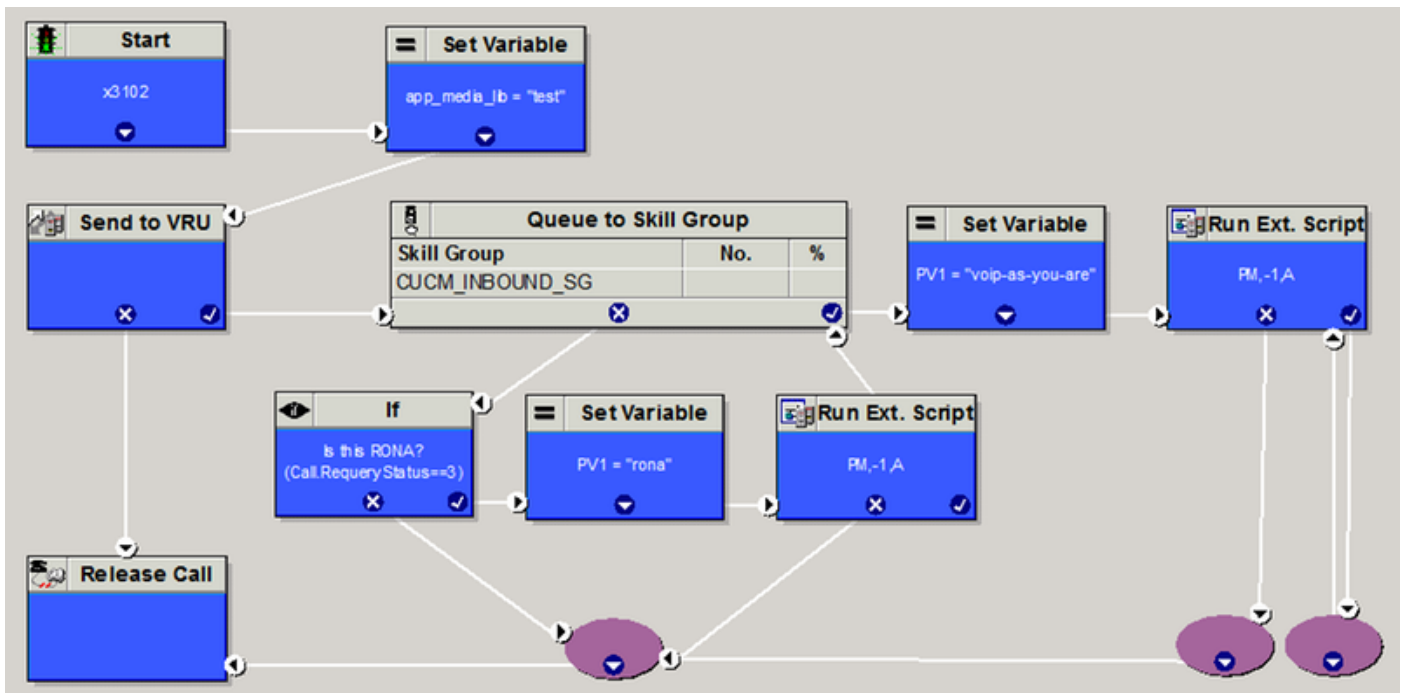
Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на CVP 10.5.

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.

!--- конфигурацию

Пример конфигурации RONA CVP:



Примечание: В реалистичном сценарии вы увеличиваете приоритет (Узел приоритета очереди) для RONA? вызов ed (Статус Перезапроса 3) вправо от **Очереди** к узлу **Группы умений**.

Table 2: RequeryStatus Variables

Requery Status Variable	Description
REQUERY_ANSWER (0)	CallRouter internal use. Script ends and the call was successfully sent to the chosen target. Not visible to users.
REQUERY_ROUTE_SELECT_FAILURE (1)	Routing client generated an error code from ReRouteReq msg indicating a Route Select failure
REQUERY_CALLED_PARTY_BUSY (2)	Routing client generated error code from ReRouteReq msg indicating the called party is busy
REQUERY_NO_ANSWER (3)	Routing client generated an error code from ReRouteReq msg indicating no answer
REQUERY_ERROR (4)	CallRouter generated an error code. The attempt to send the call to target failed because the target was not reachable (i.e., busy, ring no answer).
REQUERY_TIMED_OUT (5)	CallRouter internal use. Script ends. The attempt to send the call to target failed because the Routing Client did not respond within the DivertOnBusyCallTimeout period. Not visible to users.
REQUERY_ABORTED (6)	CallRouter internal use. Script ends. The attempt to send the call to target failed because the caller hung up or the call was lost. Not visible to users. In the case of ABANDON and DISCONNECT, the CallRouter assumes the call has ended and ends the script. The RequeryStatus value is set to 6, indicating REQUERY_ABORTED. This is used for the internal workings of the CallRouter but is not visible to users. Which Nodes Support Target

Журналы

```
483-SIP-7271} CALLGUID = 898D530000010000000000052A2F300A LEGID =
898D530000010000000000052A2F300A-143996400867730 - [OUTBOUND]: INVITE TO
<sip:1001@cucm.mpagacz.local;transport=tcp> FROM 1003 <sip:1003@10.48.52.114:5060> EXPIRES[12]
100REL[Unsupported] 1012: 10.48.52.114: Aug 19 2015 08:00:08.677 +0200: %CVP_10_5_SIP-7-CALL:
{Thrd=pool-1-thread-483-SIP-7271} RONA matched 1001 to TimeoutMatcher: patterns like 1> will use
RONA of 12
```

Примечание: Если стек SIP DynamicSoft не включен, сообщение об отмене отсутствует в журнале.

```
1019: 10.48.52.114: Aug 19 2015 08:00:20.751 +0200: %CVP_10_5_SIP-7-CALL:
{Thrd=DIALOG_CALLBACK.10} CALLGUID = 898D530000010000000000052A2F300A LEGID =
898D530000010000000000052A2F300A-143996400867730 - [OUTBOUND] - DsSipInviteDialog -
<sip:1001@cucm.mpagacz.local;transport=tcp>;tag=12868~2cbe41d3-abc7-445a-80dc-5c5aa0183504-
21359299 - 1 REJECTED WITH 487 - Request Terminated 1103: 10.48.52.114: Aug 19 2015
08:00:31.437 +0200: %CVP_10_5_SIP-7-CALL: {Thrd=pool-1-thread-523-SIP-7289} CALLGUID =
898D530000010000000000052A2F300A LEGID = 898D530000010000000000052A2F300A-143996403143734 -
[OUTBOUND]: INVITE TO <sip:1001@cucm.mpagacz.local;transport=tcp> FROM 1003
<sip:1003@10.48.52.114:5060> EXPIRES[12] 100REL[Unsupported] 1122: 10.48.52.114: Aug 19 2015
08:00:34.323 +0200: %CVP_10_5_SIP-7-CALL: {Thrd=pool-1-thread-1-SIP-7296} CALLGUID =
898D530000010000000000052A2F300A LEGID = 898D530000010000000000052A2F300A-143996403143734 -
[OUTBOUND]: Acked the invite. 1131: 10.48.52.114: Aug 19 2015 08:00:43.746 +0200:
%CVP_10_5_SIP-7-CALL: {Thrd=pool-1-thread-16-SIP-7298} CALLGUID =
898D530000010000000000052A2F300A LEGID = 4C536E9D-456B11E5-AAB9925E-21C1F61E - [INBOUND]:
Terminated with Q.850;cause=16
```

Примечание: [ВХОДЯЩИЙ] Или [ИСХОДЯЩИЙ]: "Завершенный с Q.850; cause=16" зависит от стороны, которая висела.

Если включен стек SIP DynamicSoft:

```
61430: 10.48.52.114: Aug 19 2015 08:00:08.677 +0200: %_Connection-7-
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.Connection: Sending Message (NB): INVITE
sip:1001@cucm.mpagacz.local;transport=tcp SIP/2.0Via: SIP/2.0/TCP
10.48.52.114:5060;branch=z9hG4bKEVEL12Ph9elc3OUAEfEUWtw~~34931To:
<sip:1001@cucm.mpagacz.local;transport=tcp>From: 1003
<sip:1003@10.48.52.114:5060>;tag=dsd3ec56bfCall-ID: 898D530000010000000000052A2F300A-
143996400867730@10.48.52.114CSeq: 1 INVITEExpires: 12 61508: 10.48.52.114: Aug 19 2015
08:00:20.689 +0200: %_Connection-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.Connection:
Sending Message (NB): CANCEL sip:1001@cucm.mpagacz.local;transport=tcp SIP/2.0Via: SIP/2.0/TCP
10.48.52.114:5060;branch=z9hG4bKEVEL12Ph9elc3OUAEfEUWtw~~34931To:
<sip:1001@cucm.mpagacz.local;transport=tcp>From: 1003
<sip:1003@10.48.52.114:5060>;tag=dsd3ec56bfCall-ID: 898D530000010000000000052A2F300A-
143996400867730@10.48.52.114CSeq: 1 CANCEL 61527: 10.48.52.114: Aug 19 2015 08:00:20.736 +0200:
%_Connection-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.Connection: Composed Message:SIP/2.0
487 Request CancelledVia: SIP/2.0/TCP
10.48.52.114:5060;branch=z9hG4bKEVEL12Ph9elc3OUAEfEUWtw~~34931From: 1003
<sip:1003@10.48.52.114:5060>;tag=dsd3ec56bfTo:
<sip:1001@cucm.mpagacz.local;transport=tcp>;tag=12868~2cbe41d3-abc7-445a-80dc-5c5aa0183504-
21359299Call-ID: 898D530000010000000000052A2F300A-143996400867730@10.48.52.114CSeq: 1 INVITE
```

После CVP истекает RNATimeout, VRU передает EventReport w/NoAnswer к маршрутизатору:

```
08:00:21:862 PG1A-pim3 Trace: VRU->PG:EVENT_REPORT(16 bytes):DID=23 SendSeq#=3
EventCode=NoAnswer(3).08:00:21:862 PG1A-pim3 Trace: ToRouter_ReRouteReq:REROUTE_REQ RCID=5004
PID=5000 GrpDelKey=0 Reason=3.08:00:21:706 ra-rtr Trace: (23 24 27 : 0 0) ReRoute: Reason=3
CallState=15..
```

Набор таймера RONA, когда вызов поступает и отмененный, когда отвечают звонок:

```
08:00:10:012 PG1A-pim1 Trace: ScheduleAgentTimer: type = agentTimerRingTimeout, seconds = 10,
callback = 16787226.08:00:21:850 PG1A-pim1 Trace: CancelAgentTimer: type =
agentTimerRingTimeout.
```

Если уходит RNA:

```
08:00:19:996 PG1A-pim1 Trace: ProcessRingTimeout: Agent failed to answer alerting line.
AgentID=1 DeviceNetworkTargetID=100003 NumAcidCalls: 0.
```

Создание отчетов

Всесторонний Поток вызовов (RCK=201) по сравнению со Всесторонним Потокom вызовов w/RONA (RCK=202)

```
                DateTime RouterCallKey
-----
19.08.2015 7:54:32.180 201
19.08.2015 8:00:35.187 202
```

(2 строки (строки), на которые влияют)

```
                DateTime RouterCallKey на.          CallDispositionFlag
CallDisposition DNIS
-----
19.08.2015 7:54:26.247 201                CVP 8888888888 13 1
19.08.2015 7:54:36.247 201                CUCM 1001 13 1
19.08.2015 7:54:38.247 201                CVP 3102 52 1
19.08.2015 8:00:09.260 202                CVP 8888888888 13 1
19.08.2015 8:00:21.760 202                CUCM 1001 19 6
19.08.2015 8:00:32.260 202                CVP 8888888888 13 1
19.08.2015 8:00:42.760 202                CUCM 1001 13 1
19.08.2015 8:00:44.760 202                CVP 3102 52 1
```

(8 строк (строк), на которые влияют)

Отклонения

Целевой Перезапрос отключил, Маршрутизатор Call Router сразу отвечает Выпуском для EventReport w/NoAnswer, и CVP зависает вызов:

```
10:17:47:505 PG1A-pim3 Trace: VRU->PG:EVENT_REPORT(16 bytes):DID=31 SendSeq#=3
EventCode=NoAnswer(3).10:17:47:509 PG1A-pim3 Trace: PG->VRU:RELEASE(16 bytes):DID=31 SendSeq#=3
Cause=1.10:17:47:511 PG1A-pim3 Trace: VRU->PG:EVENT_REPORT(22 bytes):DID=31 SendSeq#=4
EventCode=Disconnect(6) CauseCode=NormalComplete(1).
```

Известные дефекты

Сохраните состояние агента как Готовое после RONA CVP: [CSCuc72315](#) и [CSCuq74727](#)