

MobilityManager IVR Dead Air Issue

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает одну причину, почему Респондент интерактивной речи (IVR) Cisco MobilityManager отвечает тишиной в эфире, когда входящий вызов входит и предоставляет решение в среде Cisco CallManager.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco CallManager
- Cisco MobilityManager
- Cisco IOS®

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco CallManager 4.2
- Версия 1.2 Cisco MobilityManager
- Cisco IOS Software Release 12.4 (5.9)

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.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Проблема

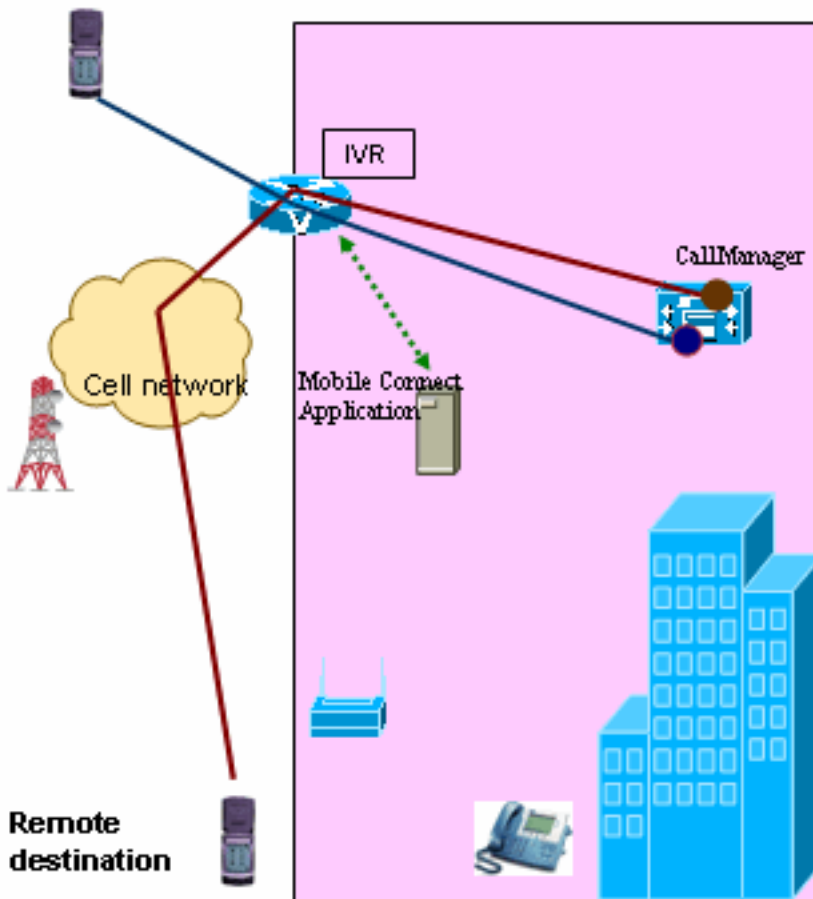
Это - поток обычных данных для входящего вызова к IVR на шлюзе H.323 в среде Cisco MobilityManager (см. [рисунок 1](#)):

1. Существует входящий вызов к IVR на шлюзе H.323.
2. IVR шлюза взаимодействует с Cisco MobilityManager, чтобы играть приглашения, собрать данные для аутентификации и получить назначенный номер, который пользователь хочет набрать. Cisco MobilityManager проверяет личность абонента и собирает информацию назначенного номера.
3. Cisco MobilityManager тогда передает вызов от шлюза до выбранного выхода SIPPort.
4. Cisco MobilityManager использует общую линию SIPPort пользователя для звонка к назначенному номеру.
5. Как только назначенный номер отвечает, Cisco MobilityManager выполняет манипулирование средами, и вызов вводит связанное состояние между удаленным назначением и назначенным номером.

Когда вызов находится в этом связанном состоянии, эта последовательность происходит:

1. Существует входящий вызов к IVR на шлюзе H.323.
2. Когда входящий вызов достигает IVR, абонент получает тишину в эфире. IVR шлюза не играет приглашения.

Рисунок 1 — топология Cisco MobilityManager



Решение

Эта проблема отнесена к программному обеспечению Cisco IOS, которое работает на шлюзе H.323. Выполните эту команду, чтобы проверить, загружено ли приложение/сервис VXML правильно:

```
show call application voice <app name>
```

Если приложение VXML загружено правильно, оно отображает страницу VXML, подобную ЭТОМУ:

```
VXML Application snr3
```

```
URL=http://172.22.120.104:8080/cmmivr/pages/IVRMainpage.vxml Security not trusted No
languages configured It has: 0 calls active. 7 incoming calls 0 calls handed off to it 3 call
transfers initiated 35 pages loaded, 35 successful 38 prompt play attempts, 38 successful 0
recorded messages The transfer mode is 'rotary'(Default) Interpreted by Voice Browser Version
2.0 for VoiceXML 1.0 & 2.0. The VXML Script is: ----- <?xml version="1.0"
encoding="iso-8859-1"?> <vxml version="1.0"> <form id="main"> <block> <prompt> <audio
src="http://172.22.120.104:8080/cmmivr/audio/english/1.au"/> </prompt> <var name="callerid" />
<assign name="callerid" expr="session.telephone.ani"/> <var name="langdir" /> <assign
name="langdir" expr="'english'"/> <if cond="callerid !='blocked' " > <submit
next="http://172.22.120.104:8080/cmmivr/IVRCalleridLookup.do" method="get" namelist="callerid
langdir"/> <else /> <goto next="#Getuserid"/> </if> </block> </form> <form id="Getuserid">
<field name="userid" type="digits?minlength=3;maxlength=16"> <prompt> <audio
src="http://172.22.120.104:8080/cmmivr/audio/english/2.au"/> </prompt> <noinput count="3">
<exit/> </noinput> <filled> <var name="callerid" /> <assign name="callerid" expr="null"/> <var
name="langdir" /> <assign name="langdir" expr="'english'"/> <submit
next="http://172.22.120.104:8080/cmmivr/IVRUseridLookup.do" method="get" namelist="userid
callerid langdir"/> </filled> </field> </form> </vxml>
```

Затем, ищите IP-адрес. Выполните эти шаги, если IP-адрес не является надлежащим, или пустой присутствует:

1. Проверьте сервер Cisco MobilityManager и настройте Имя хоста. В версии 1.1.2 Cisco MobilityManager это требуется, чтобы вводить эту информацию вручную под страницей Platform Administration.
2. Проверьте Cisco IOS Software Release. Существует дефект в Cisco IOS Software Release 12.4 (5.9). Cisco рекомендует обновить к Cisco IOS Software Release 12.4 (7) или позже. См. идентификатор ошибки Cisco [CSCej70517 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).
3. Перезапустите диспетчера мобильности Cisco.
4. Повторно загрузите приложение в шлюзе.

Дополнительные сведения

- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов голосовой и IP-связи](#)
- [Устранение неполадок в системах IP-телефонии Cisco](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)