

排除CVP与端口4000的间歇故障邀请到Ringtone.tcl的耳语公告故障

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

Introduction

本文描述如何用延迟排除间歇地失效对代理程序的Cisco用户语音门户(CVP)耳语公告故障，直到默认超时到期。

贡献用里卡多Mancera和琳达Mordosky，Cisco TAC工程师。

Prerequisites

Requirements

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CVP
- 会话互联网协议(SIP)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Unified通信管理器(CUCM)
- 小型客户机控制协议(SCCP)

Components Used

本文档中的信息基于以下软件版本：

- Cisco CVP 9.0(1)

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

背景信息

[代理程序问候和耳语公告Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 9.0\(1功能指南\)](#)定义了耳

语音Announcement默认超时成20秒。此默认值根据默认语音公告作用指定时间(在统一的CVP)的15秒。额外在统一的联系中心企业故障自动保险的超时的5秒是缓冲区潜伏期。

您能找到在ringtone.tcl和UCCE故障自动保险的超时(默认20秒)的15秒超时配置可修改在添加在seconds>的语音Response单元的(VRU) pim外围网关(PG) Explorer /WHSTMOUT <value在配置参数, 请注意统一的CCE语音公告故障自动保险的超时值比在统一的CVP的最大语音公告作用时间设定应该相等与或(最好是)极大。否则, 语音公告在统一的CCE报告的作用时间以下报告。

这是什么CCM服务参数端口接受了计时器, 在端口超时的呼叫连接[default value = 500ms]说在CUCM下后:

此参数确定CUCM等待从SCCP设备或媒介终接点(MTP)接受音频/视频/数据端口的时间, 在呼叫被连接后。如果CUCM不能在此参数过去的指定时间前接受视频端口, 呼叫最初建立与仅双向音频。在另一提供/答案处理被完成后, 双向视频可能设立。如果CUCM不能接受在此计时器的指定时间前的音频端口到期, CUCM尝试另一提供/答案处理建立音频和视频的一条双向媒体路径。

问题

语音的CVP日志在APP INFO邀请显示假的端口4000。代理程序不能控制呼叫在那时, 并且统一的联系中心企业(UCCE)不能准确地计算因而偏移报告数据的语音长度。

解决方案

要避免此问题Cisco推荐是增加端口接收的计时器在CUCM呼叫管理器服务参数的呼叫连接以后对一些秒钟, 即2000女士年。这将避免发送TCP 4000 sendonly (一个假的端口)在SDP的CUCM。

它不会影响来入站的呼叫进展中呼叫, 在更改, 您能保存它和立即后适用它。

代理程序的1635示例分析在CVP日志:

//CVP邀请座席呼叫。

```
5120977 : 10.1.1.24 : -0400 3月19日2014年11:18:54.244 : %_Connection-7-
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.Connection : 传送信息(NB) : 邀请
sip:1635@cucm.com;transport=tcp SIP/2.0
通过 : SIP/2.0/TCP 10.1.1.24:5060;branch=z9hG4bKiqLKy1OaNcMgZoZTxHa0IA~~20629400
Max-forwards : 69
到 : <sip:1635@cucm.com;transport=tcp>
从 : "--CVP_9_0_1_0_0_0_670" <sip:4452872806@10.1.1.24:5060>;tag=dsf4d55455
呼叫ID : 78D40075AEB011E39A754403A7C17480-139524233424493965@10.1.1.24
CSeq : 1请邀请
内容长度 : 0
联系 : <sip:4452872806@10.1.1.24:5060;transport=tcp>
到期 : 15
用户代理 : CVP 9.0 (1) Build-670
呼叫INFO : <sip:10.1.1.101:5060>;purpose=x-cisco-origIP
远程当事人ID : "--CVP_9_0_1_0_0_0_670"
<sip:4452872806@10.1.1.101>;party=calling;screen=yes;privacy=off
日期 : 星期三, 19日Mar 2014 15:17:52 GMT
MIN SE : 1800
Cisco Guid : 2027159669-2930774499-2591376387-2814473344
准许 : 邀请, 选项, BYE, 取消, ACK, PRACK, 更新, 参考, 预订, 通知, INFO, 寄存器
```

允许事件：电话事件
X CiscoCCBProbe : id:10.1.1.101;loc:acovg2;trunks:1
MIME版本：1.0
CiscoGucid : 78D40075AEB011E39A754403A7C17480
支持：计时器
支持：资源优先级
支持：替换
支持：SDPant
APP INFO : <10.1.1.24:8000:8443>

//代理程序应答的呼叫，被注意SDP显示只发送。

5121176 : 10.1.1.24 : -0400 3月19日2014年11:18:55.118 : %_TransactionManagement-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.TransactionManagement : processMessage()
: 捆绑信息的流入的消息 : TCP本地[[port = 0 (10.1.1.24)]] remote[[port = 5060 (!ENTITY!)]] , 连接ID=零位 , 网络=默认值 , TSIP =错误

5121177 : 10.1.1.24 : -0400 3月19日2014年11:18:55.118 : %_TransactionManagement-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.TransactionManagement : processMessage()
: **流入的消息 :**

SIP/2.0 200 OK

通过 : SIP/2.0/TCP 10.1.1.24:5060;branch=z9hG4bKiqLKy1OaNcMgZoZTxHa0IA~~20629400
到 : <sip:1635@cucm.com;transport=tcp>;tag=4014856~a231f4cb-2aaf-4981-9273-3cc896adfed7-101033143

从 : "--CVP_9_0_1_0_0_0_670" <sip:4452872806@10.1.1.24:5060>;tag=dsf4d55455
呼叫ID : 78D40075AEB011E39A754403A7C17480-139524233424493965@10.1.1.24
CSeq : 1请邀请

内容长度 : 416

日期 : 星期三 , 19日Mar 2014 15:20:12 GMT

准许 : 邀请 , 选项 , INFO , BYE , 取消 , ACK , PRACK , 更新 , 参考 , 预订 , 通知

允许事件 : 存在

支持 : 替换

支持 : X cisco SRTP退路

支持 : Geolocation

会话到期 : 1800;refresher=uas

要求 : 计时器

P主张身份 : "代理程序1635" <sip:1635@10.2.1.13>

远程当事人ID : "代理程序1635" <sip:1635@10.2.1.13>;party=called;screen=yes;privacy=off

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

内容类型 : 应用程序/sdp

v=0

o=CiscoSystemsCCM-SIP 4014856 1个IN IP4 10.2.1.13

s=SIP呼叫

c=IN IP4 10.201.2.171

b=TIAS:64000

b=AS:64

t=0 0

m=audio 4000个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
a=fmtp:18 annexb=no
a=sendonly
a=rtpmap:101电话event/8000
a=fmtp:101 0-15

RFC 3264

5.1单播流

如果发货人希望只发送在流的媒体到其对等体，它必须标记流作为sendonly用“**a=sendonly**”属性。我们请参见流如被标记用某一方向，如果a方向属性是存在作为任一媒体流属性或

//CVP设置耳语呼叫段对VXML GW Ringtone.tcl

5121216 : 10.1.1.24 : -0400 3月19日2014年11:18:55.118 : %_Connection-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.Connection : **传送信息(NB) : 邀请**
sip:9393939300@10.1.1.101:5060;transport=tcp SIP/2.0
通过 : SIP/2.0/TCP 10.1.1.24:5060;branch=z9hG4bKiqLKy1OaNcMgZoZTxHa0IA~~20629403
Max-forwards : 70
到 : <sip:3009393020@10.1.1.101:5060;transport=tcp>
从 : <sip:CVP@10.1.1.24:5060;transport=tcp>;tag=dsc96857bf
呼叫ID : DAEC7B8E100001447E771C460A010118-139524233511893966@10.1.1.24
CSeq : 1请邀请
内容长度 : 416
联系 : <sip:CVP@10.1.1.24:5060;transport=tcp>
到期 : 60
用户代理 : CVP 9.0 (1) Build-670
内容类型 : 应用程序/sdp
Cisco Guid : 2027159669-2930774499-2591376387-2814473344
CiscoGucid : 78D40075AEB011E39A754403A7C17480
APP INFO : <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个IN IP4 10.2.1.13
s=SIP呼叫
c=IN IP4 10.201.2.171
b=TIAS:64000
b=AS:64
t=0 0
m=audio 4000个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
a=fmtp:18 annexb=no
a=sendonly
a=rtpmap:101电话event/8000
a=fmtp:101 0-15

//Note CUCM请求了端口4000。端口4000是一个假的端口。

//VXML网关设置耳语呼叫段

5121231 : 10.1.1.24 : -0400 3月19日2014年11:18:55.118 : %_TransactionManagement-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLIApi.TransactionManagement : processMessage()

: **流入的消息 :**

SIP/2.0 200 OK

通过 : SIP/2.0/TCP 10.1.1.24:5060;branch=z9hG4bKiqLKy1OaNcMgZoZTxHa0IA~~20629403

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

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

呼叫ID : DAEC7B8E100001447E771C460A010118-139524233511893966@10.1.1.24

CSeq : 1请邀请

内容长度 : 229

日期 : 星期三, 19日Mar 2014 15:20:13 GMT

准许 : 邀请, 选项, BYE, 取消, ACK, PRACK, 更新, 参考, 预订, 通知, INFO, 寄存器

允许事件 : 电话事件

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

支持 : 替换

支持 : SDPAnat

支持 : 计时器

服务器 : Cisco-SIPGateway/IOS-15.2.4.M3

内容类型 : 应用程序/sdp

内容处理 : 会话; handling=required

v=0

o=CiscoSystemsSIP-GW-UserAgent 4744 4804个IN IP4 10.1.1.101

s=SIP呼叫

c=IN IP4 10.1.1.101

t=0 0

m=audio 18930个RTP/AVP 0 101

c=IN IP4 10.1.1.101

a=rtpmap:0 PCMU/8000

a=rtpmap:101电话event/8000

a=fmtp:101 0-16

//CVP承认有recvonly的座席呼叫段。

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

Max-forwards : 70

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

从 : "--CVP_9_0_1_0_0_0_670" <sip:4452872806@10.1.1.24:5060>;tag=dsf4d55455

呼叫ID : 78D40075AEB011E39A754403A7C17480-139524233424493965@10.1.1.24

CSeq : 1个ACK

内容长度 : 241

内容类型 : 应用程序/sdp

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

```
v=0
o=CiscoSystemsSIP-GW-UserAgent 4744 4804个IN IP4 10.1.1.101
s=SIP呼叫
c=IN IP4 10.1.1.101
t=0 0
m=audio 18930个RTP/AVP 0 101
c=IN IP4 10.1.1.101
a=rtpmap:0 PCMU/8000
a=rtpmap:101电话event/8000
a=fmtp:101 0-16
a=recvonly
```

RFC 3264

6.1单播流

如果流提供与单播地址，那的答案流必须包含单播地址。流的媒体类型在答案必须匹配那提供。

如果流提供作为sendonly，对应的流必须是明显作为recvonly或非激活在答案。如果媒体流是列出作为在提供的recvonly，必须标记答案sendonly或非激活在答案。如果一提供的媒体流是列出作为sendrecv (或，如果没有方向属性在媒体或会话级别，在流是sendrecv由情况下默认值)，对应的流在答案MAY被标记sendonly、recvonly，sendrecv或者非激活。如果提供的媒体流列出作为非激活，它必须标记作为非激活在答案。

Note:有用的参数可以通过读ringtone.tcl文件找到。