

Troubleshoot未授权的CVP的错误"401"，当呼叫被转移到代理程序

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[程序](#)

[解决方案](#)

Introduction

本文描述如何排除Cisco语音门户的方案故障(CVP)呼叫服务器收到错误信息“401未授权的”在CVP全面的呼叫流，当呼叫被转移到代理程序时。

Prerequisites

Requirements

Cisco 建议您了解以下主题：

- CVP服务器
- CVP全面的呼叫流
- Cisco Unified Border Element (多维数据集) IOS命令
- Cisco Unified智能联络管理(ICM)， Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)配置

Components Used

本文的信息根据CVP服务器8.5以上

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

此问题在一个正常CVP全面的呼叫流被再生产了设置CVP、语音XML (VXML)网关、多维数据集和Cisco Unified Communications管理器(CUCM)。

G729r8编码使用在供应商和多维数据集之间。从多维数据集到CVP，使用的编码是G711ulaw。多维数据集调用转码器资源为了转码G729r8到自助提示的G711ulaw和会话用代理程序电话。

问题

当发出呼叫，呼叫的自助段，与G711u良好编码工作(当呼叫在CVP和VXML之间IVR处理的)。问题发生，当代理程序变得可用，并且呼叫被转移到代理程序;一旦代理程序代答电话，呼叫下降。

症状非常类似于问题与媒体协商、MTP和转码器资源有关。

程序

Step1。Enable (event)在CVP的SIP堆栈跟踪和收集多维数据集配置和版本(在多维数据集，请运行show run命令和show version)。

步骤2.再次产生问题并且收集CVP呼叫服务器日志。

步骤3.分析CVP呼叫服务器日志。

CVP initiates一邀请到CUCM为了建立与代理程序extention 4029的呼叫。

```
297623: 10.0.0.53 : Nov 27 2015 01:52:13.396 -0400: %_Connection-7-
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.Connection: Sending Message (NB): INVITE
sip:4029@cluster.tac.cisco.com;transport=tcp SIP/2.0
Via: SIP/2.0/TCP 10.0.0.53 :5060;branch=z9hG4bKy2p+oTqqD9l6bKD4qHzbKQ~~1068198
Max-Forwards: 67
To: <sip:4029@cluster.tac.cisco.com;transport=tcp>
From: 4692551000 <sip:4692551000@10.0.0.53 :5060>;tag=ds83661b4
Call-ID: E065E4BE565E11E3BF70D9178C08DF1D-138553153339674504@10.0.0.53
CSeq: 1 INVITE
Content-Length: 0
Contact: <sip:4692551000@10.0.0.53 :5060;transport=tcp>
Expires: 15
User-Agent: CVP 9.0 (1) Build-670
Call-Info: <sip:10.0.1.4:5060>;purpose=x-cisco-origIP
Remote-Party-ID: <sip:4692551000@10.0.1.4>;party=calling;screen=no;privacy=off
Date: Wed, 27 Nov 2013 05:52:04 GMT
Min-SE: 1800
Cisco-Guid: 3764774078-1449005539-3211843863-2349391645
Allow: INVITE, OPTIONS, BYE, CANCEL, ACK, PRACK, UPDATE, REFER, SUBSCRIBE, NOTIFY, INFO,
REGISTER
Allow-Events: telephone-event
Session-Expires: 3600;refresher=uac
Content-Disposition: session;handling=required
Cisco-Gucid: E065E4BE565E11E3BF70D9178C08DF1D
Supported: timer
Supported: resource-priority
Supported: replaces
Supported: sdp-anat
App-Info: <10.0.0.53 :8000:8443>
```

CUCM回复以好SIP的消息200，并且CVP在RE-INVITE更新座席电话新的SDP求立方求立方

```
297915: 10.0.0.53 : Nov 27 2015 01:52:15.907 -0400: %_Connection-7-
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.Connection: Sending Message (NB): INVITE
sip:4692551000@10.0.1.4:5060 SIP/2.0
```

```
Via: SIP/2.0/TCP 10.0.0.53 :5060;branch=z9hG4bKy2p+oTqqD9l6bKD4qHzbKQ~~1068201
Max-Forwards: 70
To: <sip:4692551000@10.0.1.4>;tag=1675F250-1E08
From: <sip:6408@10.0.0.53 >;tag=ds8f03d5b3
Call-ID: E06680E6-565E11E3-BF76D917-8C08DF1D@10.0.1.4
CSeq: 2 INVITE
Content-Length: 408
Contact: <sip:10.0.0.53 :5060;transport=udp>
Allow-Events: presence, kpml
Remote-Party-ID: "Agent RandyY" <sip:4029@10.0.1.67>;party=called;screen=yes;privacy=off
Content-Type: application/sdp
```

```
v=0
o=CiscoSystemsCCM-SIP 3892963 1 IN IP4 10.0.1.67
s=SIP Call
c=IN IP4 10.0.0.233
b=TIAS:64000
b=AS:64
t=0 0
m=audio 20306 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:20
a=fmtp:116 mode=20
a=rtpmap:18 G729/8000
a=ptime:20
a=fmtp:18 annexb=no
a=rtpmap:101 telephone-event/8000
a=fmtp:101 0-15
```

在尝试从多维数据集的SIP消息100以后到CVP，"401未授权的"信息从多维数据集传送。

```
297933: 10.0.0.53 : Nov 27 2015 01:52:15.923 -0400: %_Connection-7-
com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.Connection: Composed Message:
SIP/2.0 401 Unauthorized
Via: SIP/2.0/TCP 10.0.0.53 :5060;branch=z9hG4bKy2p+oTqqD9l6bKD4qHzbKQ~~1068201
From: <sip:6408@10.0.0.53 >;tag=ds8f03d5b3
To: <sip:4692551000@10.0.1.4>;tag=1675F250-1E08
Date: Wed, 27 Nov 2013 05:52:18 GMT
Call-ID: E06680E6-565E11E3-BF76D917-8C08DF1D@10.0.1.4
CSeq: 2 INVITE
Allow-Events: telephone-event
Server: Cisco-SIPGateway/IOS-15.3.3.M1
WWW-Authenticate: Digest
realm="192.201.198.1",nonce="929f3b519c26",stale=false,algorithm=MD5,qop="auth"
Content-Length: 0
```

解决方案

步骤1.复核收集的多维数据集配置。

Step 2.在多维数据集的语音服务Voip部分，配置命令midcall信令passthru。所以，多维数据集接受的RE-INVITE通过对供应商。供应商然后，与"401质询呼叫的未授权的"消息的回复，因为供应商未期待一个MID呼叫事件。

第3步。命令midcall信令passthru媒体更改，被添加到语音服务VOIP部分在多维数据集终止"401未

授权的”错误信息。多维数据集处理此MID呼叫邀请本地，完成SIP信令，并且代理程序能应答呼叫。