

排除CVP礼貌回拨(CCB)问题故障，当在ICM的EWT是超过30分钟时

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[问题汇总](#)

[可能的原因](#)

[推荐的行为](#)

Introduction

本文描述如何排除Cisco用户语音门户(CVP) CCB问题故障，当估计的等待时间(EWT)时在ICM设置为超过30分钟。

Prerequisites

Requirements

Cisco 建议您了解以下主题：

- CVP礼貌回拨
- Cisco Unified智能联络管理(ICM)， Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)配置

Components Used

本文档中的信息基于以下软件版本：

- CVP服务器9.0(1)
- UCCE 9.0(1)
- 语音XML (VXML)网关
- Cisco Unified Border Element (多维数据集)
- Cisco Unified Communications管理器(CUCM)

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.

问题汇总

没有提供礼貌回拨，当在ICM设置估计的等待时间(EWT)时超过30分钟。

考虑此方案：

当呼叫人做一次呼叫时，提供回拨并且被接受。启动回拨，并且呼叫人应答呼叫。在250-260秒在报告的服务器门户的回拨条目被清除，并且后结果没有提供礼貌回拨。

可能的原因

当设置在ICM的EWT超过30分钟时，在报告的服务器的回拨条目被清除结果，并且没有提供礼貌回拨。这是因为网关通过发送统一所有回拨的CVP用途的BYE终止VRU段。结果，统一的CVP清除呼叫的所有呼叫详细信息，并且，结果回拨没有做。发现一可能的SIP会话时间引起此工作情况。

推荐的行为

此配置在入口gateway/CUBE必须被做：

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

Note:除上述配置之外，会话在CUCM到期应该也更改到更高的值(7200)，否则回拨失效统一的CVP由于SIP错误反应422(session从网关到期值太低)。