

# 排除故障CVP礼貌回拨(CCB)问题，当在ICM的EWT是超过30分钟时

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题汇总](#)

[可能的原因](#)

[建议操作](#)

## 简介

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

## 先决条件

### 要求

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)部署

### 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本：

- CVP服务器11.5
- UCCE 11.5
- 语音XML (VXML)网关
- Cisco Unified Border Element (多维数据集)
- Cisco Unified Communications管理器(CUCM)

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

## 问题汇总

礼貌回拨没有提供，当预计的等待时间(EWT)时在ICM设置超过30分钟。

考虑此方案：

当呼叫方做一呼叫时，回拨提供并且接受。回拨启动，并且呼叫方应答呼叫。在250-260秒在报告的服务器门户的回拨条目被清除，并且后结果礼貌回拨没有提供。

## 可能的原因

当在ICM的EWT设置超过30分钟时，在报告的服务器的回拨条目被清除结果，并且礼貌回拨没有提供。这是因为网关通过发送Unified CVP使用所有回拨的BYE终止VRU段。结果，Unified 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会话时间引起此行为。

## 建议操作

此配置在入口gateway/CUBE必须被做：

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

**注意：**除上述配置之外，会话在CUCM超时应该也更改到更高的值(7200)，否则回拨失效 Unified CVP由于SIP错误反应422(session超时值太低)从网关。