

AT&T转移连接Customer Voice Portal (CVP)和智能联络管理(ICM)

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[症状](#)

[原因/问题说明](#)

[Verify](#)

[解决方法](#)

Introduction

本文描述遇到的一个问题，当曾经与转移的全面的呼叫流连接功能AT&T的CVP时(DTMF *8)。

Prerequisites

Requirements

Cisco 建议您了解以下主题：

- CVP版本8.5
- 智能联络管理器(ICM)
- AT&T转移连接服务

Components Used

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- ICM 8.5
- CVP 8.5
- 多维数据集版本151-3.T4
- AT&T转移连接

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.

症状

您发出呼叫，并且呼叫路由对Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)通过CVP，呼叫调用回到在AT&T网络的一个外部编号(转移连接服务)。当问题发生时您听到从AT&T的这些提示：

第9步。ICM取消VRU段并且发送DTMF标签到CVP。CVP终止有VXML的GW VRU段。

步骤10. CVP发送DTMF到IGW (多维数据集)。

步骤11. IGW (多维数据集)搏动DTMF对AT&T网络。

步骤12. AT&T网络发送DTMF **7网络没有接受也不能认可拨号号码。对于好案件方案CVP发送DTMF **6和用户请听到在请稍候。以后暂挂

Verify

步骤1. CVP配置。

在配置文件夹下的sip.properties文件SIP.ExternalTransferWait功能需要被添加和设置到1000 (1秒)。在此重新启动以后CVP呼叫服务器。

步骤2. CVP呼叫服务器日志。

收集CVP跟踪挑选com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs设置为调试级别。

从CVP日志确认CVP传送SIP信息信息到入口网关(多维数据集)每DTMF的：

例如“*”语音发送了到IGW (多维数据集)从CVP。

```
264788: 10.1.1.1: Nov 25 2013 12:28:25.362 -0800: %CVP_8_5_SIP-7-CALL: {Thrd=pool-1-thread-197-SIP-61173} 409D1D04-4D6B11E3-8E94E199-7280FCFD: Starting an external transfer with label: DTMF*8,,,,,18YYNXXXXXX
2059160: 10.1.1.1: Nov 25 2013 12:28:25.362 -0800: %_Connection-7-com.dynamicsoft.DsLibs.DsUALibs.DsSipLlApi.Connection: Sending Message (NB): INFO sip:5123809981@10.1.2.2:5060 SIP/2.0
Via: SIP/2.0/TCP 10.1.1.1:5060;branch=z9hG4bKa74MS0n9A4oRWinVIAjXSA~~47394
Max-Forwards: 70
To: <sip:5123809981@10.1.2.2>;tag=658DC428-11DA
From: <sip:5008007435000@10.1.1.11>;tag=dsefb53fdb
Call-ID: 409D1D04-4D6B11E3-8E94E199-7280FCFD@10.1.2.2
CSeq: 1 INFO
Content-Length: 26
Contact: <sip:10.1.1.1:5060;transport=udp>
Content-Type: application/dtmf-relay
Signal=*
Duration=100
```

步骤3.收集入口网关日志(多维数据集)。

调试ccsip消息

debug voip rtp会话名称事件

在PSTN (AT&T)使用有效载荷类型100，段协商的DTMF中继是RTP-NTE。
使用有效载荷类型101，在CVP段协商的DTMF中继是SIP INFO和RTP NTE。

从日志，能被看到入口网关(多维数据集)从CVP收到所有位使用SIP信息消息并且发送它到PSTN (AT&T)

例如求发送位的立方7到PSTN/AT&T网络

```
289591: Nov 15 22:20:52.244:          s=DSP d=VoIP payload 0x64 ssrc 0x149A460E sequence 0xBD4
timestamp 0x2B700
289592: Nov 15 22:20:52.244:          Pt:100   Evt:7       Pkt:0A 00 00 <Snd>>>
289593: Nov 15 22:20:52.244:          s=DSP d=VoIP payload 0x64 ssrc 0x149A460E sequence 0xBD5
timestamp 0x2B700
289594: Nov 15 22:20:52.244:          Pt:100   Evt:7       Pkt:0A 00 00 <Snd>>>
289595: Nov 15 22:20:52.244:          s=DSP d=VoIP payload 0x64 ssrc 0x149A460E sequence 0xBD6
timestamp 0x2B700
```

步骤4.收集在网关的信息包获取并且确认AT&T需求。

需求：

数字间时间= 3秒

对于对网络的DTMF信令，重定向的当事人的VRU (CVP在这种情况下和 multidata)必须发送与数字时长数字间沉默至少80ms和80ms的DTMF音。

至少350ms暂停一定适用在*T和重定向号码或者SD代码之间。(更低和上界是300ms - 11sec.)

信息包获取分析

在好呼叫，在 multidata 发送前一数字到AT&T后，AT&T发送DTMF “* 6”在500MS附近

位之间的时间发送了对AT&T = 200个MS

从DTMF *8计时被发送和第一个数字= 400个MS

事件期限-位长度= 100个MS

坏呼叫：

AT&T发送DTMF **7，以后几秒后收到前一数字的6

位之间的时间发送了对AT&T = 200个MS

从DTMF *8计时被发送和第一个数字= 400个MS

事件期限-位长度= 100个MS

没有好和坏呼叫之间的区别在信息包获取。

解决方法

因为DTMF被发送到好和坏呼叫的AT&T有同样属性和计时器，但是DTMF在某些情况下没有被认可，进行添加暂停的测试，在解决问题前的特定组位和组合是：.这在ICM脚本更改。