

美国电话电报公司转移连接Customer Voice Portal (CVP)和智能联络管理(ICM)

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[症状](#)

[原因/问题说明](#)

[验证](#)

[解决方法](#)

简介

本文描述遇到的问题，当曾经与转移的全面的呼叫流连接功能美国电话电报公司的CVP时(DTMF *8)。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- CVP版本8.5
- 智能联络管理器(ICM)
- 美国电话电报公司转移连接服务

使用的组件

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
- 美国电话电报公司转移连接

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。

症状

您发出呼叫，并且呼叫路由对Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)通过CVP，呼叫转接回到在美国电话电报公司网络的一外线号码(转移连接服务)。当问题发生时您听到从美国电话电报

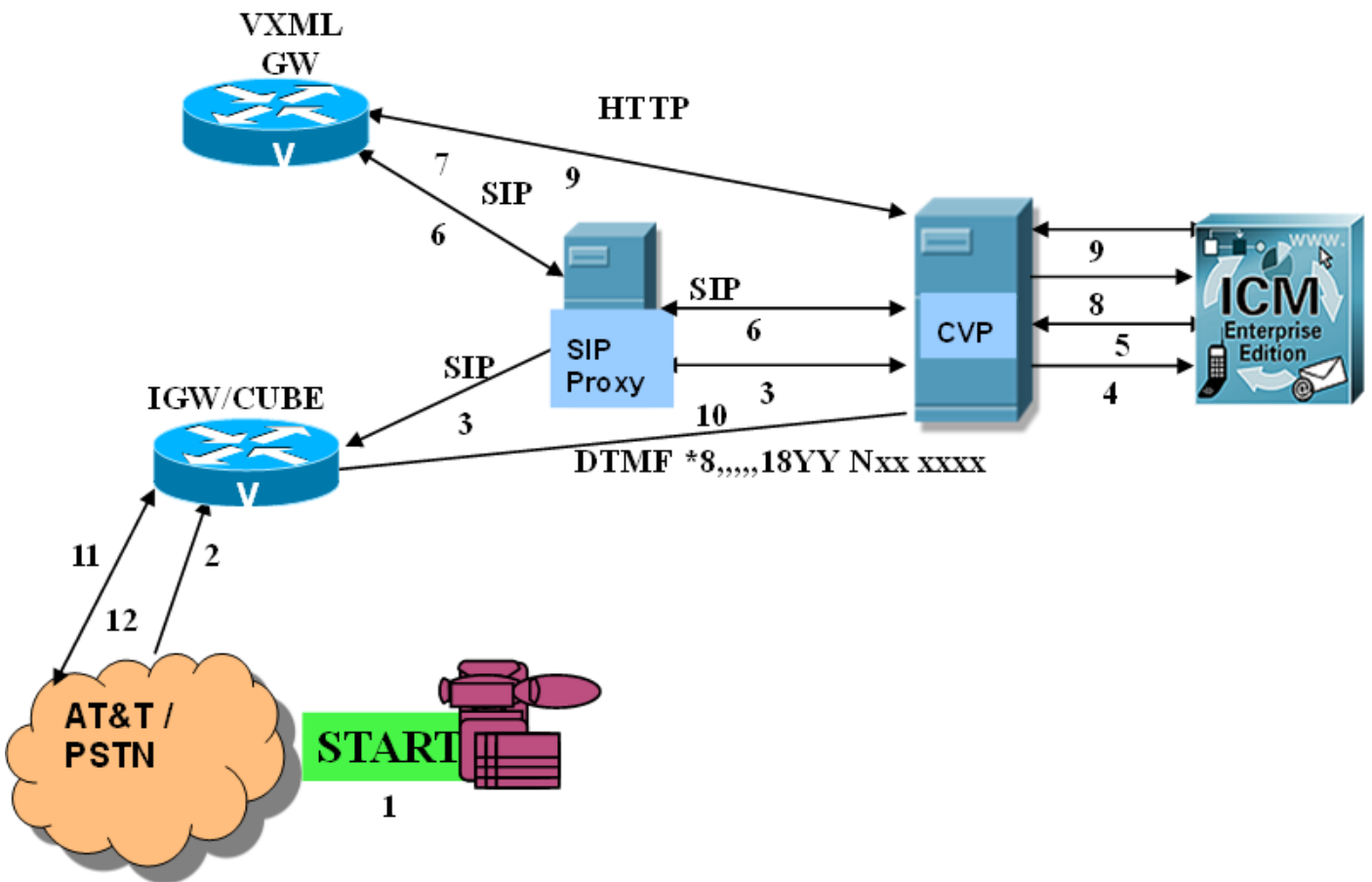
公司的这些提示符：

请稍候

我们很抱歉您的呼叫不可能完成。请再试一次您的呼叫

原因/问题说明

在CVP全面的呼叫流，呼叫在CVP接收，CVP收到500毫秒(MS)已暂停和1800个编号跟随的DTMF *8标签。CVP发送DTMF对Cisco Unified Border Element (多维数据集)，并且网关搏动位对美国电话电报公司网络。然而，呼叫没有转接，并且客户听到**我们很抱歉您的呼叫不可能完成。请再试一次您的呼叫。**



步骤1:呼叫方发出从公共交换式电话Network (PSTN)的呼叫。

第二步：入口网关(IGW)收到从PSTN的呼叫，在这种情况下求立方是入口网关。

第三步：IGW发送SIP邀请消息对CVP通过SIP代理服务器。

步骤4. CVP发送一新的呼叫请求对ICM。

第五步：ICM执行路由脚本并且发送语音应答单元(VRU)标签对CVP。

步骤6. CVP发送SIP通过SIP代理服务器邀请消息到语音XML网关(VXML GW)。

步骤 7.VXML GW执行启动脚本并且发送HTTP请求对CVP。

步骤8. CVP发送请求说明对ICM。

步骤 9ICM取消VRU段并且发送DTMF标签对CVP。CVP终止有VXML的GW VRU段。

步骤10. CVP发送DTMF对IGW (多维数据集)。

步骤11. IGW (多维数据集)搏动DTMF对美国电话电报公司网络。

步骤 12美国电话电报公司网络发送DTMF **7网络没有接收也不能认可呼叫号码。对于好案件方案CVP发送DTMF **6和客户请听到在请稍候。以后保持

验证

步骤1. CVP配置。

在配置文件夹下的sip.properties文件上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。

收集的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 * 音被发送对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,,,,,18YYNXXXXXX2059160: 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/2.0Via: SIP/2.0/TCP 10.1.1.1:5060;branch=z9hG4bKa74MS0n9A4oRWinVIAjXSA~~47394Max-Forwards: 70To: <sip:5123809981@10.1.2.2>;tag=658DC428-11DAFrom: <sip:5008007435000@10.1.1.11>;tag=dsefb53fdbCall-ID: 409D1D04-4D6B11E3-8E94E199-7280FCFD@10.1.2.2CSeq: 1 INFOContent-Length: 26Contact: <sip:10.1.1.1:5060;transport=udp>Content-Type: application/dtmf-relaySignal=* Duration=100
```

步骤3.收集的入口网关日志(多维数据集)。

调试ccsip消息

debug voip rtp会话名称事件

在PSTN (美国电话电报公司)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)收到从CVP的所有位使用SIP信息消息并且发送它对PSTN (美国电话电报公司)

例如求发送位的立方7对PSTN/美国电话电报公司网络

```
289591: Nov 15 22:20:52.244: s=DSP d=VoIP payload 0x64 ssrc 0x149A460E sequence 0xBD4 timestamp 0x2B700289592: 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 0x2B700289594: 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.收集网关的数据包捕获并且确认美国电话电报公司需求。

需求：

数字间时间= 3秒

对网络的DTMF信令，重定向的Party ?s VRU (CVP在这种情况下和多维数据集)必须发送与数字时长数字间沉默至少80ms和80ms的DTMF音。

必须应用至少350ms暂停在*T和重定向号码或者SD代码之间。(更低和上限是300ms - 11sec。)

数据包捕获分析

在好呼叫，在多维数据集发送最后一数字对美国电话电报公司后，美国电话电报公司发送DTMF “*6”在500MS附近

位之间的时间发送对美国电话电报公司= 200个MS

从DTMF *8计时发送和第一个数字= 400个MS

事件持续时间？位长度= 100个MS

Bad呼叫：

美国电话电报公司发送DTMF **7，以后几秒后接收最后一数字的6

位之间的时间发送对美国电话电报公司= 200个MS

从DTMF *8计时发送和第一个数字= 400个MS

事件持续时间？位长度= 100个MS

没有好和坏呼叫之间的差异在数据包捕获。

解决方法

因为DTMF发送对好和坏呼叫的美国电话电报公司有同样属性和计时器，但是DTMF在某些情况下没有被认可，进行添加暂停在位的特定组的前测验，并且解决问题的组合是：.这在ICM脚本更改。