

# MobilityManager IVR断线问题

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文描述一个原因为什么思科MobilityManager交互式语音响应方(IVR)回应断线，当呼入呼叫进来时，并且提供在Cisco CallManager环境的一解决方案。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- 思科MobilityManager
- Cisco IOS

### 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco CallManager 4.2
- Cisco MobilityManager版本1.2
- Cisco IOS软件版本12.4(5.9)

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。

### 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 问题

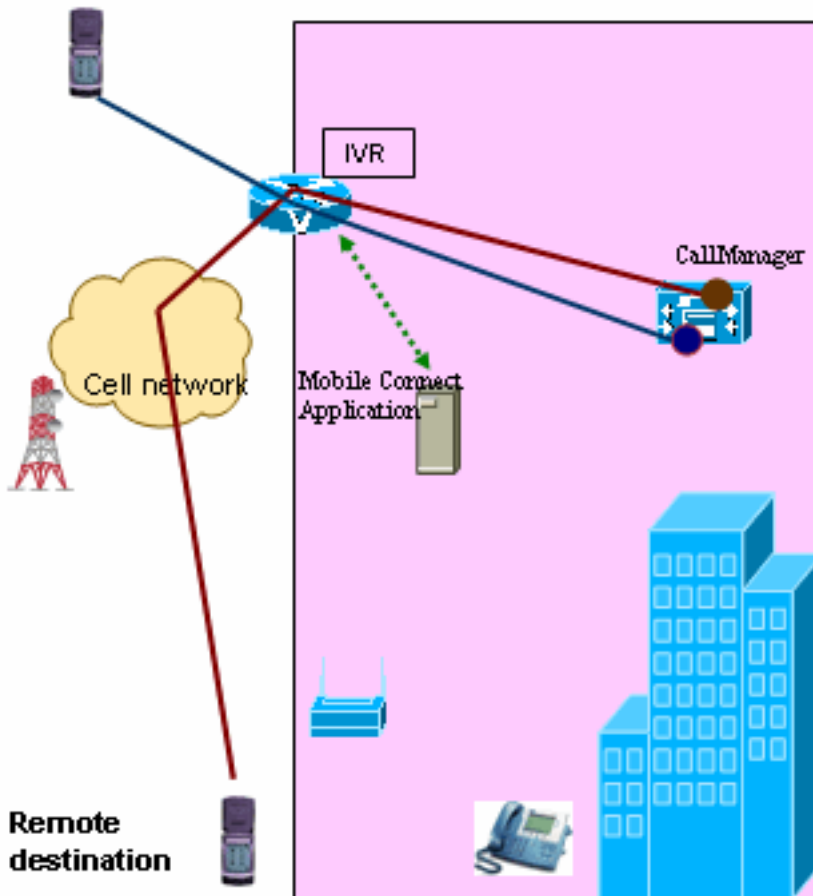
这是呼入呼叫的正常数据流对在H.323网关的IVR在思科MobilityManager环境(请参见图1)：

1. 有呼入呼叫对在H.323网关的IVR。
2. 网关IVR与思科MobilityManager播放提示符呼应，收集数据为验证，并且接收用户要拨的目标号码。思科MobilityManager验证呼叫方的标识并且收集目标号码信息。
3. 思科MobilityManager然后转移从网关的呼叫到一选定流出的CTIPort。
4. 思科MobilityManager使用用户的共用线的CTIPort做呼叫到目标号码。
5. 一旦目标号码应答，思科MobilityManager进行媒体处理，并且呼叫输入CONNECTED状态在远程目的地和目标号码之间。

当呼叫在此CONNECTED状态时，此顺序出现：

1. 有呼入呼叫对在H.323网关的IVR。
2. 当呼入呼叫到达IVR时，呼叫方接收断线。网关IVR不示出提示符。

图1 —思科MobilityManager拓扑



## 解决方案

此问题与在H.323网关运行的Cisco IOS软件涉及。如果VXML应用程序/服务正确地，装载请发出此命令验证：

```
show call application voice <app name>
```

如果VXML应用程序正确地装载，显示VXML页类似于此：

VXML Application snr3

```
URL=http://172.22.120.104:8080/cmmivr/pages/IVRMainpage.vxml Security not trusted No
languages configured It has: 0 calls active. 7 incoming calls 0 calls handed off to it 3 call
transfers initiated 35 pages loaded, 35 successful 38 prompt play attempts, 38 successful 0
recorded messages The transfer mode is 'rotary'(Default) Interpreted by Voice Browser Version
2.0 for VoiceXML 1.0 & 2.0. The VXML Script is: ----- <?xml version="1.0"
encoding="iso-8859-1"?> <vxml version="1.0"> <form id="main"> <block> <prompt> <audio
src="http://172.22.120.104:8080/cmmivr/audio/english/1.au"/> </prompt> <var name="callerid" />
<assign name="callerid" expr="session.telephone.ani"/> <var name="langdir" /> <assign
name="langdir" expr="'english'"/> <if cond="callerid !='blocked' " > <submit
next="http://172.22.120.104:8080/cmmivr/IVRCalleridLookup.do" method="get" namelist="callerid
langdir"/> <else /> <goto next="#Getuserid"/> </if> </block> </form> <form id="Getuserid">
<field name="userid" type="digits?minlength=3;maxlength=16"> <prompt> <audio
src="http://172.22.120.104:8080/cmmivr/audio/english/2.au"/> </prompt> <noinput count="3">
<exit/> </noinput> <filled> <var name="callerid" /> <assign name="callerid" expr="null"/> <var
name="langdir" /> <assign name="langdir" expr="'english'"/> <submit
next="http://172.22.120.104:8080/cmmivr/IVRUseridLookup.do" method="get" namelist="userid
callerid langdir"/> </filled> </field> </form> </vxml>
```

其次，请寻找IP地址。请完成这些步骤，如果IP地址不是适当的或空存在：

1. 检查思科MobilityManager服务器并且配置主机名。在Cisco MobilityManager版本1.1.2，它要求信息手册输入此在平台管理页面下。
2. 验证Cisco IOS软件版本。有在Cisco IOS软件版本12.4(5.9)的一bug。Cisco推荐升级到Cisco IOS软件版本12.4(7)或以后。参考的Cisco Bug ID [CSCej70517](#) (仅限注册用户)。
3. 重新启动Cisco Mobility管理器。
4. 重新加载在网关的应用程序。

## 相关信息

- [语音技术支持](#)
- [语音和 IP 通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)