

# 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](#))：

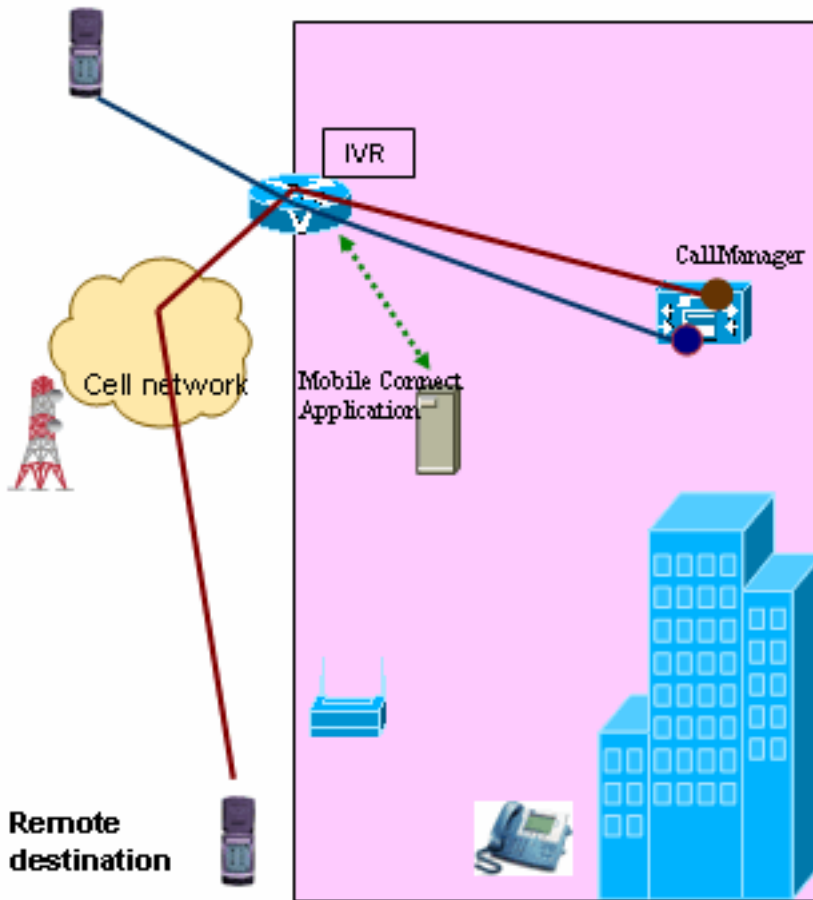
1. 有呼入呼叫对在H.323网关的IVR。
2. 网关IVR与思科MobilityManager播放提示符呼应，收集数据为验证，并且接收用户要拨的目标

- 号码。思科MobilityManager验证呼叫方的标识并且收集目标号码信息。
- 思科MobilityManager然后转移从网关的呼叫到一选定流出的CTIPort。
- 思科MobilityManager使用用户的共用线的CTIPort做呼叫到目标号码。
- 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：

- 有呼入呼叫对在H.323网关的IVR。
- 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?Cisco 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](#)