

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

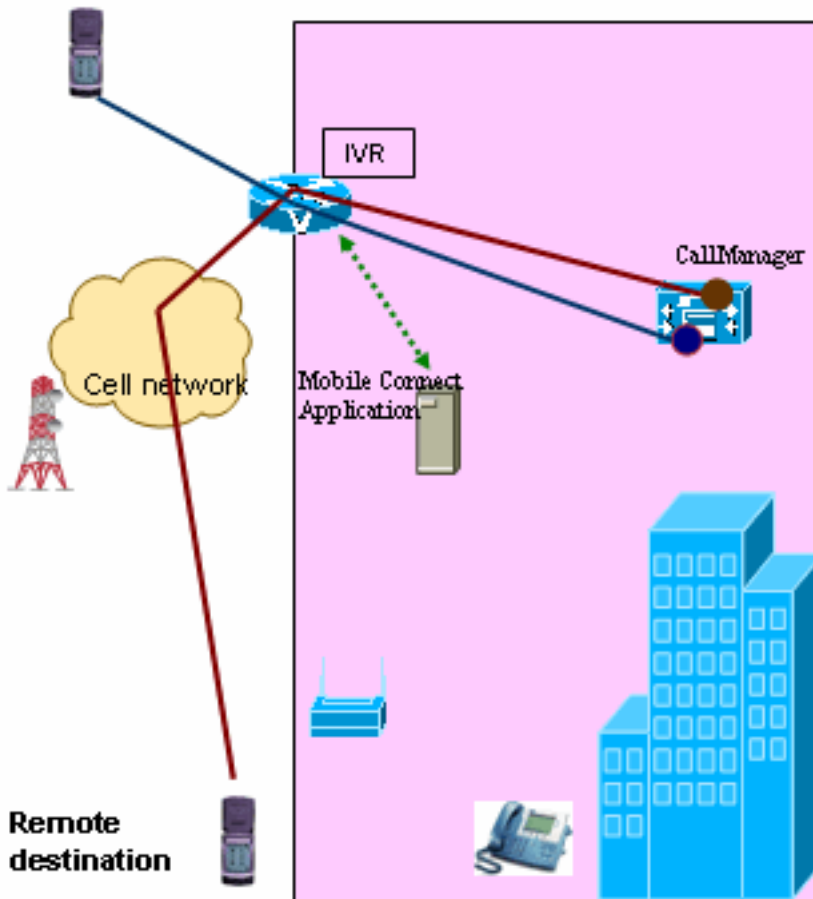
这是呼入呼叫的正常数据流对在H.323网关的IVR在思科MobilityManager环境(请参见图1)：

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"/>
      </filled>
    </field>
  </form>
</vxml>
```

```
<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](#)