

Solución de problemas del temporizador de actualización de sesión con el portal de voz del cliente de Cisco

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[El uso específico se puede gestionar aquí:](#)

[Preguntas comunes en escenarios específicos:](#)

Introducción

Este documento describe la función y limitaciones del portal de voz del cliente (CVP) de Cisco con respecto al parámetro de actualización de sesión de la llamada.

Prerequisites

Requirements

No hay requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- CVP 11.6

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. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

CVP actúa como agente de usuario de retorno (B2BUA) entre la puerta de enlace de entrada y VoiceXML (VXML), Cisco Unified Communications Manager (CUCM) o cualquier otro terminal de salida. El temporizador de sesión se negocia entre dos terminales a ambos lados de CVP. Pasa

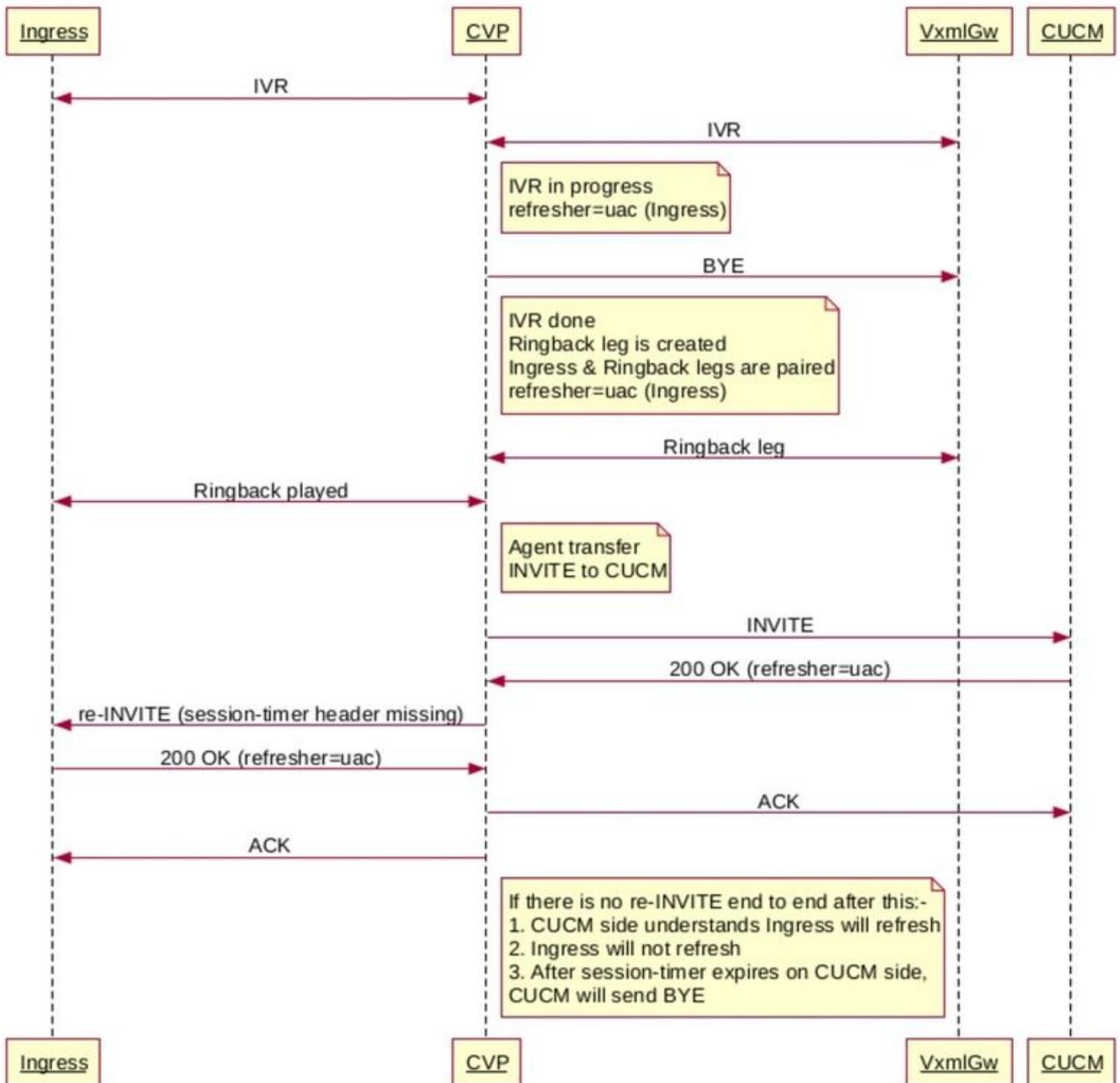
todos los encabezados de un segmento a otro.

Hay tres puntos en una llamada en la que CVP inicia REINVITE hacia el segmento de ingreso por sí solo:

1. Después de realizar la IVR, el CVP envía REINVITE al lado de la persona que llama para recibir la llamada.
2. Después de las respuestas del agente (o del segmento de agente subsiguiente debido a una nueva consulta), el CVP envía REINVITE hacia el segmento de ingreso
3. Después de Whisper, el CVP envía REINVITE hacia el tramo de ingreso.

Problema

Si hubo un temporizador de sesión anterior negociado entre el punto final de entrada y IVR (con CVP entre ambos), si CVP omite los encabezados relacionados con el temporizador de sesión en REINVITE, los terminales pueden asumir otros extremos como Refresher. Como resultado, la llamada se interrumpe debido a que caduca la sesión anterior (por ejemplo: La llamada se interrumpe a los 30 minutos). Este diagrama describe el escenario:



Con CVP 11.6, CVP se ocupa de los encabezados de sesión en los casos enumerados. En todos los demás casos, el CVP puede transferir estos encabezados de un segmento a otro.

parámetro de actualización de parámetros de entrada de casos-UAC

soporte en respuesta a petición

—

1 Y ninguno uas o ac

2 año ac

3 años uas

Estos son los cambios incorporados cuando el agente responde:

1. CVP determina con qué tramo del agente responde y en función de lo que se encuentra en la solicitud de respuesta, determina lo que se debe enviar al ingreso dentro del encabezado.
2. Cuando el CVP reinicia el REINVITE hacia el ingreso (CVP iniciado para la transferencia de agente o después de susurro hecho), asigna el rol al ingreso basándose en lo que se recibe en 200 OK de CUCM. Detalles en el cuadro 1.1.
3. Para el mensaje INVITE enviado al tramo de susurro, puede ignorar o establecer el repaso en función de lo recibido en 200 OK de CUCM. El tramo del susurro tiene un temporizador de 15 en el gateway VXML. Por lo tanto, no se trata de una cuestión.

Estos son los diversos casos en los que el segmento del agente responde a la llamada (sin susurro):

Tabla 1.1

Ingress envía en INVITE inicial	IVR responde	Qué va a CUCM	¿Qué responde CUCM en 200 OK?	¿Qué debe enviar para REINVITAR a entrada?
La sesión caduca: <value>	La sesión caduca: <value>;upgrade=uac	La sesión caduca: <value>	La sesión caduca: <value>;upgrade=uac	La sesión caduca: <value>;refresher=
La sesión caduca: <value>	La sesión caduca: <value>;upgrade=uas	La sesión caduca: <value>	La sesión caduca: <value>;refresher=uas	La sesión caduca: <value>;upgrade=
La sesión caduca: <value>;upgrade=uas	La sesión caduca: <value>;upgrade=uas	La sesión caduca: <value>;upgrade=uas	La sesión caduca: <value>;refresher=uas	La sesión caduca: <value>;upgrade=
Sesión caduca: <value>;actualizher=uac	La sesión caduca: <value>;upgrade=uac	Sesión caduca: <value>;actualizher=uac	La sesión caduca: <value>;upgrade=uac	La sesión caduca: <value>;refresher=

En la tabla 1.1, CVP puede determinar la función del lado del agente cuando recibe 200 OK. En todos los casos, el REINVITE hacia el ingreso da vuelta la función para asegurarse de que se atiende el repaso.

Cuando el susurro está activado, el tramo del agente ya se ha contestado (INVITE/200/ACK intercambiado), el CVP envía REINVITE hacia el ingreso y, una vez que se recibe 200 OK, REINVITE se envía al agente.

Para REINVITE hacia el ingreso, utilice la tabla 1.1 y para REINVITE hacia el agente, utilice esta tabla:

¿Qué viene del ingreso 200 OK para REINVITE?

Sesión-Caducidad: <value>;actualizher=uac
La sesión caduca: <value>;refresher=uas

¿Qué debe enviar CVP para REINVITE al agente?

La sesión caduca: <value>;refresher=uas
La sesión caduca: <value>;upgrade=uac

Solución

Se puede recibir INVITE inicial desde el ingreso con cualquiera de las opciones:

La sesión caduca: <value>

Sesión caduca: <value>;actualizher=uac

La sesión caduca: <value>;upgrade=uas

Idealmente, para mantener la configuración sencilla, la recomendación de nivel de solución es que se configure el gateway de ingreso para actualizar=uac de modo que INVITE recibido por CVP tenga la función definida, de lo contrario 200 OK de IVR determina la función.

Esta solución se aborda en el error de documentación.

[Se necesita configuración de Sesión-Caducidad en Ingreso](#)

El uso específico se puede gestionar aquí:

1. Hay una discrepancia en ambos tramos para la negociación de actualización de la sesión, que resulta en una llamada que se pierde a 30 minutos. marca cuando CUCM envía BYE con cause=41.
2. La discrepancia es que la compañía telefónica no actualiza la sesión y CUCM desea actualizar la sesión como parámetro obligatorio (requiere: temporizador) en este flujo de llamada (Telco—CUBE—CVP—CUCM).
3. En este caso, CVP o puerta de enlace de entrada (CUBE) deben asumir la función de actualización de sesión para enviar una invitación de actualización a CUCM.
4. Sin embargo, CVP no puede generar INVITE de actualización. Sólo pasa entre CUBE y CUCM.
5. Por lo tanto, necesita hacer CUBE como actualización aquí.
6. Para realizar CUBE como actualización, puede aplicar esta configuración en CUBE y supervisar las llamadas durante 30 minutos. descartar. Esto no tiene impacto en la producción y el cambio de configuración se aplica de inmediato.

```
conf t
voice service voip
  sip
    min-se 1800 session-expires 1800
    session refresh
end
```

Preguntas comunes en escenarios específicos:

1. Quién es el actualizador cuando el agente escucha el anuncio de susurro. En este caso, CVP es la UAC para agente y para la pierna de susurro y ¿cuál es el valor de Sesión-Caducidad?

En este caso, la puerta de enlace de entrada/persona que llama se designaría como actualización.

2. ¿Por qué CVP debe almacenar el actualizador de entrada cuando CVP ya sabe cuándo inicia una transacción de cliente o una transacción de servidor? CVP no admite la actualización de la sesión, siempre puede modificar/agregar el encabezado sobre la marcha mientras envía REINVITE al ingreso como actualización ?

Por ahora, CVP no admite la tercera combinación, en la que el gateway CUCM/VXML desempeña la función de actualización. En cualquier caso, CVP debe guardar la información sobre quién se encarga de las funciones de actualización, ya sea GW o CUCM. En consecuencia, incluye el parámetro de actualización en la solicitud y respuesta salientes.