

Fehlerbehebung: CUCM MediaSense Call Recording

Inhalt

[Einleitung](#)

[Grundlegender MediaSense-Anrufablauf mit integrierter Bridge](#)

[Keine Aufzeichnung auf MediaSense](#)

[Überprüfung, ob IP-Telefon Datenverkehr sendet](#)

[Paketerfassung durchführen](#)

[Fehlerbehebung](#)

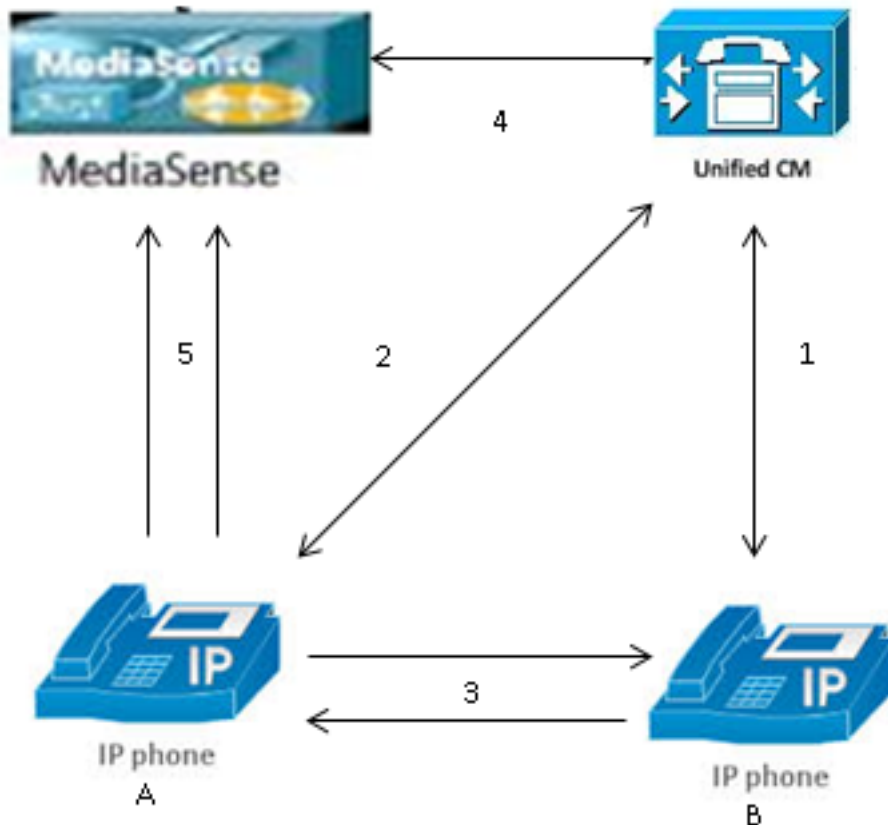
[Wichtige Hinweise](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird die Fehlerbehebung für MediaSense beschrieben, wenn bei der Anrufaufzeichnung für eine integrierte Bridge ein Fehler auftritt.

Grundlegender MediaSense-Anrufablauf mit integrierter Bridge

Dieses Bild veranschaulicht den grundlegenden MediaSense-Anruffluss bei Verwendung einer integrierten Bridge:



Hinweis: Bei IP-Telefon A ist die Aufzeichnung aktiviert.

Diese Schritte beschreiben den Anruffluss:

1. Das IP-Telefon auf der rechten Seite ruft das IP-Telefon auf der linken Seite an und initiiert den Anruf über den Cisco Unified Communications Manager (CUCM).
2. Der CUCM sendet ein Signal an das Zieltelefon und schließt die Anrufeinrichtung ab.
3. Die Verbindung zwischen IP-Telefon A und IP-Telefon B ist nun eingerichtet.
4. Das Aufzeichnungsprofil auf IP-Telefon A besagt, dass der CUCM eine Sitzung mit MediaSense einrichten muss, sobald er einen Anruf erhält. Dieser Vorgang ist Millisekunden nach Beginn von Schritt 3 abgeschlossen.
5. Der Anruf wird nun zwischen den beiden Telefonen eingerichtet, der Anruf wird über die integrierte Bridge weitergeleitet, und die integrierte Bridge sendet zwei RTP-Streams (Real-time Transport Protocol) an den MediaSense-Server.

Keine Aufzeichnung auf MediaSense

Wenn Sie eine Fehlermeldung erhalten, die besagt, dass keine Aufzeichnung auf MediaSense erfolgt, müssen Sie die Protokolle anzeigen und nach dieser Sitzungs-ID suchen:

```
0000049583: 10.201.227.136: May 28 2014 11:27:09.022 -0400: %CCBU_COMMON-6-VSMS
HTTP Info: {Thrd=Pool-capture-thread-2800} %[HTTP Response Body=<Session>
```

```
<diskusage>
  <recording name="78e146437088a93-TRACK0" size="0" repository="/
recordedMedia" />
  <recording name="78e146437088a93-TRACK1" size="0" repository="/
recordedMedia" />
</diskusage>
</Session> [HTTP Response Content Type=application/xml] [HTTP Response Status
Code=200] [logId=close-25668]: VSMS Received HTTP Response
```

Die **Größe="0"** in dieser Ausgabe zeigt an, dass für diesen Anruf kein Audio auf dem Server aufgezeichnet wurde. Dies bedeutet in der Regel, dass der RTP-Stream vom Telefon nicht zum MediaSense-Server gelangt ist. In diesem Fall besteht der nächste Schritt darin, zu überprüfen, ob das Telefon den RTP-Verkehr sendet.

Überprüfung, ob IP-Telefon Datenverkehr sendet

Eine schnelle Möglichkeit, zu überprüfen, ob das IP-Telefon den RTP-Verkehr sendet, besteht darin, die Webseite des IP-Telefons anzuzeigen. Dies ist auf CUCM manuell auf der Seite für die Telefonkonfiguration oder über den Bulk-Administrator aktiviert.

Stream 1 ist der Hauptruf mit der Remote-Adresse des anderen IP-Telefons oder Gateways. Diese besteht aus zwei Streams: Der erste ist der Ton, der auf dem IP-Telefon empfangen wird, und der zweite ist der Ton, der an das andere Ende gesendet wird.

Um zu überprüfen, ob MediaSense beide Anrufabschnitte aufzeichnet, klicken Sie auf Stream 2 und Stream 3, um zu überprüfen, ob sich die Absenderpakete erhöhen, wenn die Seite mehrmals aktualisiert wird. Die Remoteadresse sollte den MediaSense-Server sowohl für Stream 2 als auch für Stream 3 anzeigen. Der Grund, warum es zwei Streams zum MediaSense-Server gibt, liegt darin, dass einer von ihnen die auf Stream 1 (Receiver Packets) empfangene Audiodatei und der andere die auf Stream 1 gesendete Audiodatei (Sender Packets) ist.

Hinweis: In Bezug auf das zuvor beschriebene Anrufflussdiagramm ist Schritt 3 Stream 1 und jede Etappe von Schritt 5 bezieht sich auf Stream 2 und Stream 3.

Diese Aufzeichnung zeigt **Stream 1** an:



Streaming Statistics

Cisco Unified IP Phone CP-7962G (SEP0024C4FCFD26)

[Device Information](#)

[Network Configuration](#)

Network Statistics

[Ethernet Information](#)

[Access](#)

[Network](#)

Device Logs

[Console Logs](#)

[Core Dumps](#)

[Status Messages](#)

[Debug Display](#)

Streaming Statistics

[Stream 1](#)

[Stream 2](#)

[Stream 3](#)

[Stream 4](#)

[Stream 5](#)

Remote Address	10.99.23.249/24586
Local Address	10.99.23.250/22576
Start Time	20:55:16
Stream Status	Active
Host Name	SEP0024C4FCFD26
Sender Packets	2550
Sender Octets	438600
Sender Codec	G.722
Sender Reports Sent	0
Sender Report Time Sent	00:00:00
Rcvr Lost Packets	0
Avg Jitter	0
Rcvr Codec	G.722
Rcvr Reports Sent	0
Rcvr Report Time Sent	00:00:00
Rcvr Packets	2544
Rcvr Octets	437568

Diese Aufzeichnung zeigt **Stream 2**:

Hinweis: Es ist wichtig, die IP-Adresse und den Port im Abschnitt **Remote Address (Remote-Adresse)** auf der Seite zu beachten. Dies ist sehr wichtig, wenn Sie die Paketerfassung für Testanrufe durchführen.



Streaming Statistics

Cisco Unified IP Phone CP-7962G (SEP0024C4FCFD26)

[Device Information](#)

[Network Configuration](#)

Network Statistics

[Ethernet Information](#)

[Access](#)

[Network](#)

Device Logs

[Console Logs](#)

[Core Dumps](#)

[Status Messages](#)

[Debug Display](#)

Streaming Statistics

[Stream 1](#)

[Stream 2](#)

[Stream 3](#)

[Stream 4](#)

[Stream 5](#)

Remote Address	10.201.227.147/40676
Local Address	0.0.0.0/0
Start Time	20:55:16
Stream Status	Not Ready
Host Name	SEP0024C4FCFD26
Sender Packets	3273
Sender Octets	562956
Sender Codec	G.722
Sender Reports Sent	0
Sender Report Time Sent	00:00:00
Rcvr Lost Packets	0
Avg Jitter	0
Rcvr Codec	None
Rcvr Reports Sent	0
Rcvr Report Time Sent	00:00:00
Rcvr Packets	0
Rcvr Octets	0

Diese Aufzeichnung zeigt **Stream 3**:



Streaming Statistics

Cisco Unified IP Phone CP-7962G (SEP0024C4FCFD26)

Device Information	Remote Address	10.201.227.147/33358
Network Configuration	Local Address	0.0.0.0/0
Network Statistics	Start Time	20:55:16
Ethernet Information	Stream Status	Not Ready
Access	Host Name	SEP0024C4FCFD26
Network	Sender Packets	4217
Device Logs	Sender Octets	725324
Console Logs	Sender Codec	G.722
Core Dumps	Sender Reports Sent	0
Status Messages	Sender Report Time Sent	00:00:00
Debug Display	Rcvr Lost Packets	0
Streaming Statistics	Avg Jitter	0
Stream 1	Rcvr Codec	None
Stream 2	Rcvr Reports Sent	0
Stream 3	Rcvr Report Time Sent	00:00:00
Stream 4	Rcvr Packets	0
Stream 5	Rcvr Octets	0

Wenn Sie die Daten für Stream 2 und Stream 3 überprüfen, sind folgende Hauptaspekte zu beachten:

- Die Remote-Adresse ist die IP-Adresse des MediaSense-Servers.
- Die Portnummer jedes Streams ist eindeutig.
- Wenn Sie die Seite aktualisieren, erhöht sich die Anzahl der **Absenderpakete**.

Dies zeigt an, dass die RTP-Pakete vom IP-Telefon gesendet werden.

Paketerfassung durchführen

Wenn Sie sich immer noch nicht sicher sind, ob das IP-Telefon die RTP-Pakete sendet, besteht der nächste Schritt darin, eine Paketerfassung durchzuführen und die Streams erneut abzuspielen.

Bevor Sie die Paketerfassung durchführen, stellen Sie sicher, dass die folgenden Einstellungen in der IP-Telefonkonfiguration für CUCM aktiviert sind:

- Von PC-Port
- Sprach-VLAN-Zugriff auf PCs
- PC-Port

Wenden Sie dann die Konfiguration an, und setzen Sie das IP-Telefon zurück. Öffnen Sie nach Abschluss dieses Vorgangs Wireshark, und führen Sie eine Paketerfassung mit einer Dauer von 30 Sekunden durch. Stellen Sie sicher, dass Sie die Remote-Adresse sowie den Port für Stream 2 und Stream 3 des betreffenden IP-Telefons aufzeichnen. Beispiele:

- Stream 2 - 10.201.227.147/40676
- Stream 3 - 10.201.227.147/33358

Wenn die Paketerfassung abgeschlossen ist, öffnen Sie die Paketerfassung, und führen Sie die folgenden Schritte für jeden Stream aus:

1. Filtern Sie nach `ip.addr == 10.201.227.147 && udp.port == 40676`.
2. Navigieren Sie zu **Analysieren > Decodieren als**.
3. Wählen Sie im Popup-Fenster **RTP aus**, und klicken Sie auf **OK**.
4. Navigieren Sie zu **Telefonie > RTP > Stream Analysis (Datenverkehrsanalyse)**.
5. Navigieren Sie in der RTP-Stream-Analyse zu **Player > Decode > Play**, und überprüfen Sie, ob beide Teile des Anrufs gehört wurden.
6. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 4 für den anderen Stream und Port.

The screenshot shows the Wireshark interface with the following details:

- Filter: `ip.addr == 10.201.227.147 && udp.port == 40676`
- Table of captured packets:

No.	Time	Source	Destination	Protocol	Length	Info
6	0.00900500	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
10	0.02929100	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	source port: 22586 destination port: 40676
15	0.05058300	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
21	0.06937600	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
26	0.08856200	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	source port: 22586 destination port: 40676
31	0.10870200	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
35	0.12871600	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	source port: 22586 destination port: 40676
39	0.14862700	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
43	0.16859000	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	source port: 22586 destination port: 40676
47	0.18867400	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
51	0.20860400	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676
55	0.22865000	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	source port: 22586 destination port: 40676
59	0.24855800	10.99.23.250	10.201.227.147	UDP	214	Source port: 22586 Destination port: 40676

Fehlerbehebung

Nachdem Sie die Paketerfassung durchgeführt und sichergestellt haben, dass MediaSense ordnungsgemäß konfiguriert ist und dass das IP-Telefon einen gültigen RTP-Stream an den MediaSense-Server sendet und weiterhin Probleme auftreten, sollte der Pfad zwischen dem Server und dem IP-Telefon überprüft werden.

Stellen Sie sicher, dass der Pfad über keine Zugriffskontrolllisten (ACLs) verfügt und den RTP-Verkehr nicht blockiert oder filtert.

Wichtige Hinweise

Wenn der mit CUCM eingerichtete Anruf in Frage gestellt wird, überprüfen Sie die detaillierten CUCM-Protokolle, und öffnen Sie die MediaSense-Protokolle, um die Anruf-ID zu ermitteln. Die Sitzungs-ID sieht in den Anrufsteuerungsprotokollen ähnlich aus:

CallId: 74acba00-38c1ea2d-3a2937-f183000a@10.0.131.241

CallId: 74acba00-38c1ea2d-3a2938-f183000a@10.0.131.241

Da das IP-Telefon zwei Streams mit MediaSense einrichtet, einen für jeden Abschnitt des ursprünglichen Anrufs, durchsuchen Sie die CUCM-Protokolle mit einer der Anruf-IDs, um zu überprüfen, ob die MediaSense-Sitzung ordnungsgemäß eingerichtet ist.

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.